

Aktenzeichen:	II-1203.8.5
Fachbereich:	GBIII
OrgZ.:	Z311
Gültigkeit:	Ab: 09.11.2020 Bis: unbefristet
Sachstand:	05.09.2023

Handlungsanweisung

01/2020

Neukundenprozess und Kundensteuerung im Antragsverfahren

Übergreifende Informationen

Diese Handlungsanweisung regelt den sachgerechten Umgang mit erwerbsfähigen Antragstellenden. Sie dient somit der Vermeidung von unbetreuten Kund:innen und regelt den Verfahrensprozess der Erstberatung und der Antragsausgabe.

Die zeitnahe Durchführung der Erstberatung soll eine zügige Integrationsplanung und Einleitung von Eingliederungsmaßnahmen ermöglichen (§ 1 Abs. 2 SGB II).

1. Grundsätzliche Regelungen

1.1. Grundsätze der Antragstellung

Bei der Antragstellung sind folgende Parameter besonders zu beachten:

- Die Antragstellung ist an keine Form gebunden,
- das Jobcenter ist gehalten, den Willen der Antragsteller:innen – ggf. durch Rückfragen – zu erforschen und den Antrag auszulegen,
- die Antragsformulare sind unabhängig von der örtlichen Zuständigkeit des Leistungsträgers auf Verlangen (in Präsenz) auszuhändigen,
- auch bei berechtigten Zweifeln am Vorliegen der Antragsvoraussetzungen ist der Antrag als solcher zu behandeln und zu bescheiden,
- die Antragstellung ist zu dokumentieren,
- die Prüfung der Identität der den Antrag stellenden Person erfolgt grundsätzlich bei der erstmaligen Antragstellung,
- Erteilung der Informationen gem. Art. 13, 14 DSGVO (Ausgabe der Kundeninformation) und des Hinweises auf das Widerspruchsrecht gem. § 76 Abs. 2 Nr. 1 SGB X (Ausgabe des SGB II- Flyers/ der Broschüre SGB II),
- die Weisung zu §37 ist zu beachten.

1.2. Antragsdatum

Gemäß § 37 Absatz 2 Satz 2 SGB II wirkt der Antrag auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes auf den Ersten des Monats zurück, in dem dieser gestellt wurde. Diese Regelung darf jedoch keinen Einfluss auf die Qualitätsstandards "Bearbeitungsdauer" oder "Erstberatung" haben.

**Tag der
Antragstellung**

Daher ist in ALLEGRO im Feld "Antragstellung am" weiterhin der Kalendertag zu erfassen, an dem der Antrag tatsächlich gestellt wurde bzw. der Tag, zu dem Leistungen begehrt werden (Rechtskreiswechselnde SGB III zu SGB II).

Anlage 1 – Datumsangabe in VerBIS und ALLEGRO



Anlage 1.xlsx

Arbeitshilfe
Antragsdatum in
ALLEGRO

1.3. Aushändigung / Versand von Antragsunterlagen

Bei der Antragstellung ist grundsätzlich der zuständige Standort (Wohnort, Alter, Sonderstatus) für den Versand bzw. die Ausgabe der Antragsunterlagen verantwortlich. (Bitte Anlage 3 - Schwimmbahn beachten).

1.4. Eingang von Antragsunterlagen

Bei eigener Zuständigkeit → weiter mit Punkt 2.

Weiterleitung in
Unzuständigkeit

Anträge, die in einem nicht- zuständigen Standort eingehen, sind **taggleich** (spätestens am Folgevormittag) an die Eingangszone (EZ) des zuständigen Standortes weiterzuleiten. Kann keine taggleiche Weiterleitung erfolgen, sind die Anträge analog den eigenen Zuständigkeiten zu bearbeiten und erst danach abzugeben (Ausnahme: Leistungsbearbeitung).

Bei Antragstellungen ohne die erforderlichen Kundendaten (vollständiger Name, Anschrift und/oder Telefonnummer) ist den Antragstellenden durch den **Vordruck Anforderung von Kundendaten** die Antragstellung und das Antragsdatum zu bestätigen und sie sind zur Mitteilung der erforderlichen Kundendaten aufzufordern. Nach Eingang der erforderlichen Kundendaten ist wie vorgeannt zu verfahren.

Anlage 2 – Vordruck Anforderung von Kundendaten



Anlage 2.docx

Vordruck
Anforderung von
Kundendaten

1.5. Weiterleitung von Anträgen

Es ist sicherzustellen, dass alle eingehenden Erstanträge immer **an die EZ** weitergeleitet werden, sodass für jeden Antrag eine Überprüfung aller BG-Mitglieder hinsichtlich Datenaufnahme und ggf. notwendiger Terminierung zum Erstgespräch durch die EZ erfolgen kann. Die Datenaufnahme der ELB und notwendige Einladungen sind grundsätzlich jeweils am Tag der Kenntnisnahme einzuleiten, spätestens jedoch zum Zeitpunkt des Antragseinganges.

Alle Anträge über die
EZ

Anlage 3 – Schwimmbahn



3.xlsx

Schwimmbahn

Handlungsanweisung 01/2020

2. Datenaufnahme

2.1. Datenaufnahme an der Infothek

- STEP-Datensatz anlegen¹, bzw. aktualisieren
- ID-Prüfung durchführen und in STEP erfassen (Internetprofil – Ausweissichtungsverfahren)
- Antragsdatum und ID-Prüfung in VerBIS vermerken

ID-Prüfung und
Antragsdatum

2.2. Datenaufnahme zur Antragsausgabe

Für alle erwerbsfähigen BG-Mitglieder ist

- ein (min.) Rumpf-BewA¹ zu erstellen (sofern noch kein BewA vorhanden²),
- die Anmeldung zur AV bzw. die AV-Reaktivierung vorzunehmen,
- eine Hauptbetreuung zu vergeben,
- das „Arbeitspaket“ für alle ELB, für die nur ein Rumpf-BewA vorliegt auszuhändigen,
- bei eigener Zuständigkeit die Einmündung in das Antragsverfahren des Standortes einzuleiten (z.B. ALLEGRO anlegen).

Datensatz in VerBIS

Antrag auf Energiekosten- vorübergehende Regelung bis 31.12.23:

Antragstellende (und ihre BG-Mitglieder) die ausschließlich einmalige Leistungen zu Energiekosten beantragen, sind nicht in VerBIS anzumelden und es werden keine Termin für die Erstberatung vergeben.

Erst nach einer weiteren Antragstellung auf laufende Leistungen sind diese vollständig in den Neukundenprozess aufzunehmen. Der Bereich Leistung informiert ggf. entsprechend die Eingangszonen.

Sonderfall:
Energiekosten-
nachzahlung

2.3. Sonderfälle

Sonderfälle sind nicht durch die EZ zu terminieren.

Die Hauptbetreuung wird durch eine unterminierte Aufgabe mit dem Betreff „Neukund:in“ informiert. Sie plausibilisiert in eigener Zuständigkeit die Eintragungen zu §10 bzw. prüft, die Vergabe der Integrationsprognose „I“ und terminiert das Erstgespräch in eigener Verantwortung (gem. Nr. 4)

Sonderfälle
Kein Termin für
Sonderfälle durch die
Eingangszone

Nichtaktivierungsgrund nach §10

Erwerbsfähige BG-Mitglieder mit einem plausiblen Nichtaktivierungsgrund erhalten, soweit im Rahmen der Antragstellung ersichtlich, sofort einen entsprechenden Lebenslaufeintrag „§ 10 SGB II / weitere Sondertatbestände“ (Beginn = Tag der Antragstellung):

Nichtaktivierung §10

• Schulbesuch oder Ausbildung

- Jugendliche, die der Vollzeitschulpflicht unterliegen (Eintrag bis zum Ende des laufenden Schuljahres)
→ Anzunehmen bei U18
- Personen, die einen anerkannten allgemein- oder berufsbildenden Abschluss in Vollzeit absolvieren
- Jugendliche unter 25 Jahren, die eine duale Ausbildung in Vollzeit absolvieren
- BAB-/AbG- / BAFÖG Bezieher nach § 27 Absatz 3 SGB II
→ bei vorliegenden Schul- oder Immatrikulationsbescheinigungen, BAB- oder BAFÖG-Bescheiden, sowie vorliegenden Ausbildungsverträgen, bzw. Angaben zur Ausbildung oder zu Ausbildungseinkommen im Antrag

• Erziehende ohne sichergestellte Kinderbetreuung

¹ Das Anlegen des Internetprofil und die Ausgabe der Zugangsdaten zum Benutzerkonto (Benutzername und Kennwort) erfolgt über die IFK.

² Bitte achten Sie darauf keine Dubletten anzulegen uns führen Sie bspw. SGB III/BB Datensätze fort.

Handlungsanweisung 01/2020

- Anzunehmen, sofern das jüngste Kind jünger als 3 Jahre alt ist
- **Pflegende** Hilfebedürftige im Sinne des § 10 Absatz 1 Nummer 4 SGB II
→ Anzunehmen bei Vorliegen eines Leistungsbescheides der Pflegekasse oder Bescheinigungen zum Bezug von Pflegegeld
- Personen mit einer festen **Einstellungszusage** innerhalb der nächsten 8 Wochen
→ Anzunehmen bei vorliegendem Arbeitsvertrag
- Volle **Erwerbsminderung** bis zu 6 Monaten
→ Ist nicht durch die EZ zu erfassen

Vollzeit-Beschäftigte

Erwerbsfähige BG-Mitglieder mit einer Vollzeit-Beschäftigung erhalten einen entsprechenden Lebenslaufeintrag (Berufspraxis / Selbstständigkeit).

Sofern es sich bei der Vollzeit-Beschäftigung um eine andere Tätigkeit als Berufspraxis oder Selbstständigkeit handelt (z.B. eine Art des Bundesfreiwilligendienstes oder ein Vollzeit-Praktikum), kann dies bei Kenntnis über Art und Umfang sowie der Information zur Sozialversicherungspflicht ebenfalls erfasst werden.

Beschäftigung in VZ

Andere Sonderfälle

Frauen, die sich im Mutterschutz befinden, erhalten den Lebenslaufeintrag „Mutterschutz/Elternzeit“.

Für Antragstellende, die aktuell arbeitsunfähig sind (nachgewiesen durch AUB oder Attest) wird ggf. der nachgewiesene AU-Zeitraum im LL ergänzt.

Andere Sonderfälle

2.4. Terminierung

Die Art der Terminierung von ELB hängt von folgenden Faktoren ab:

- Individuelle Situation (z.B. ALO oder §10)
- Regelmäßige vermittelnde Zuständigkeit.

Erwerbsfähige BG-Mitglieder erhalten einen Termin **für ein Erstgespräch in Präsenz (Art des Kontakts: persönlich) sofern sie keiner Sonderfallgruppe angehören**, in Form einer Einladung **ohne** Rechtsfolgebelehrung.

Als kundenfreundlicher Einladungstext stehen zwei alternative, verbindliche Textbausteine für die EZ zur Verfügung (einer für die Verwendung ohne Zusatzblatt und einer für die Verwendung mit dem Zusatzblatt (Anlage 5). Das Zusatzblatt kann bei lokalem Druck der Einladung beigelegt werden)

Anlage 4 – Textbausteine 1. Einladung



4.docx

Terminbuchung für die zuständigen Standorte

Textbausteine

Anlage 5 – Zusatzblatt 1. Einladung



5.docx

Zusatzblatt Einladung

Der Termin für das Erstgespräch muss innerhalb der **nächsten sechs Arbeitstage nach der Antragstellung** liegen und ist

Handlungsanweisung 01/2020

- auf einen Serviceplatz der jeweils zuständigen Eingangszone (eigene oder fremde, z.B. JBA) oder
- in den Terminkalender der zuständigen IFK

zu buchen (siehe JC t.a.h. Telefonverzeichnis „MDS-Serviceplätze“).

Die Einladung(en) werden den Antragstellenden in der Regel zusammen mit den Antragsunterlagen, dem Vordruck „Telefonnummern (BG-Mitglieder)“ und dem Arbeitspaket zugeschickt.

Hat sich ein Standort für die Buchung in den Terminkalender der zuständigen IFK entschieden und ist im vorgegebenen Zeitfenster kein Termin bei der IFK buchbar, wird der Termin auf einen Serviceplatz gebucht, der ausschließlich für diesen Zweck vom Standort einzurichten ist.

Hinweis: Die Buchung in die Eingangszone ist eine ATV-technische Umsetzung. Die eigentliche Beratung findet nach wie vor in den Vermittlungsbereichen statt. Zur schnellen Orientierung und korrekten Buchung auf die dafür vorgesehenen Plätze in den EZ sind alle Serviceplätze für Erstgespräche einheitlich zu benennen: Bitte am Tresen melden.³

Erscheinen die Eingeladenen zum Termin in der jeweiligen Eingangszone werden die mitgebrachten Arbeitspakete dort erfasst (s.o.) und die Kund:innen **taggleich zu einer IFK** vor Ort **durchgesteuert** (z.B. über BEO) und von dieser beraten.

Terminierte Vorsprache in der EZ

3. Grundsätzliche Regelungen für die Arbeitsvermittlung

Aktivierbare Kund:innen

Für **alle ELB**, die weder ihr individuelles Leistungsvermögen ausschöpfen noch einen Nichtaktivierungsgrund haben, ist innerhalb von **15 Arbeitstagen** nach Antragstellung mindestens ein **erstes (Kurz-)Profiling** im Rahmen eines Kundengesprächs durchzuführen und ein daraus resultierender **Beratungsvermerk zur Standortbestimmung** zu erstellen.

Sollten es die zeitlichen Kapazitäten erlauben, sind ebenfalls die genannten Aktivitäten des nächsten Absatzes durchzuführen.

Konnte im Erstgespräch nur das Kurz-Profiling durchgeführt werden, muss **innerhalb von 15 Arbeitstagen** nach dem Kurz-Profiling eine **vollständige Datenaufnahme** (Lebenslauf, Kenntnisse, Stellengesuch⁴ etc.) und ein **umfassendes Gespräch** hinsichtlich der Integrationsstrategie mit Abschluss **eines Kooperationsplans**⁵ erfolgen.

Kurz-Profiling Vermerk zur Standortbestimmung innerhalb von 3 Wochen

Profiling-Vervollständigung Festlegung der Integrationsstrategie inkl. KoopP innerhalb von max. 6 Wochen

Erstgespräch per VK

Das Erstgespräch **soll in der Regel für alle Kund:innen in Präsenz erfolgen**, kann **aber** auch per Videokommunikation (VK) geführt werden. Die Einladung zu einem Gespräch in Präsenz kann – bei beiderseitigem Einverständnis – auch in eine Einladung zur VK gewandelt werden, sofern eine VK-Kapazität innerhalb der Frist (15 AT) verfügbar ist. Dazu sind die Kund:innen durch die zuständige IFK telefonisch zu kontaktieren und über die Möglichkeiten und Voraussetzungen der VK zu informieren.

Meldeversäumnisse an Serviceplätzen werden durch die jeweiligen Eingangszonen nachgehalten⁶, Meldeversäumnisse bei zugeordneten IFK werden durch die jeweilige IFK bzw. durch ihre Vertretung nachgehalten.

Meldeversäumnisse

Es ist sicherzustellen, dass eine Folgeeinladung spätestens am Folgearbeitstag ergeht.

³ Dies hat keine Auswirkungen auf die Einladung zum Telefontermin (BK-Vorlage) und kann deshalb immer sowohl bei Terminierung zum telefonischen sowie zum Präsenzggespräch einheitlich genutzt werden.

⁴ wenn sinnvoll bzw. möglich

⁵ **möglichst** per persönlichem Gespräch (in Präsenz oder per VK)

⁶ Erste Einladung durch EZ/Serviceplatz, bei MV Abgabe des Vorgangs an die zuständige IFK.

Handlungsanweisung 01/2020

Auf ein Meldeversäumnis zum Erstgespräch ohne Rechtsfolgebelehrung erfolgt, nach einem telefonischen Kontaktversuch, ggf. eine zweite Einladung mit Rechtsfolgenbelehrung. Der Einladungstext sollte den Einladungszweck (Potenzialanalyse und KoopP)⁷ konkret darstellen und nötigenfalls auch auf die Klärung des letzten versäumten Termins hinweisen.

Auf ein VK-Meldeversäumnisse erfolgt grundsätzlich eine Einladung zu einem Gespräch in Präsenz (keine zweite VK-Terminierung), ebenso, wenn die Beratung aufgrund technischer Schwierigkeiten der Kund:innen nicht (vollständig) durchgeführt werden konnte.

Kund:innen mit eingeschränkter Aktivierbarkeit (Sonderfälle siehe 2.3.)

Kund:innen, die sich noch in Schul- oder Berufsausbildung oder im Studium befinden sowie Frauen innerhalb der Mutterschutzfrist sind vom sofortigen Erstgespräch ausgenommen.

Ausnahmen vom zeitnahen Erstgespräch

Alle anderen Sonderfälle sind grundsätzlich innerhalb von 30 Tagen (vorzugsweise) in Präsenz, ggf. auch telefonisch oder per VK ausführlich zu beraten. Dabei ist ggfs. die Integrationsprognose „I“ abzusichern bzw. das Aktivierungspotenzial der §10-Kund:innen zu klären und aufzunehmen.

Andere bis 30 AT

Wichtiger Hinweis:

Die Fristen und deren Ausnahmen entbinden nicht von der inhaltlichen Überprüfung eventueller weitere Beratungserfordernisse.

Diese ergeben sich z.B. aus dem unmittelbar bevorstehenden Abschluss einer Schul- oder Berufsausbildung, der AL 046 Beratungskonzept für Eltern, Förder- oder Gesprächsbedarfen, Ablauf von Nachweisen (z. B. AUB) oder einem Kundenwunsch zur zeitnahen Beratung.

Weitere Beratungserfordernisse

⁷ z. B. „Kennenlernen, Bewerberdaten aufnehmen, Berufswegplanung“ und „gemeinsame Vereinbarung zu den nächsten Schritten“