

**Geschäftsanweisung M&I Nr. 1/14 vom 30.4.2014 in der
Fassung vom 08.04.2015**
Änderungen sind kursiv gedruckt
GZ: 410/II-5024/1201.3

Neukundenprozess (NKP)

Verteiler:
Alle BFK/VFK
Alle Führungskräfte M&I
PR/GleiB

1. Ausgangssituation

Im November 2013 wurde die Kundensteuerung umfänglich neu organisiert.

Das Verfahren hat sich bewährt und etabliert.

Die Überarbeitung dient der Optimierung der bestehenden Verfahrensabläufe aufgrund der seit Beginn der Neuorganisation gewonnenen Erkenntnisse.

2. Zielsetzung

Die bisher erreichten guten Ergebnisse im Rahmen der Mindeststandards sollen auch weiterhin erreicht, insbesondere soll der antragstellende Kunde direkt bei seiner ersten Vorsprache auch vermittlerisch beraten werden.

Auch sind der Erhalt einer praktikablen Vertretungsregelung und die Entlastung der IFK zugunsten einer intensiven Kundenbetreuung erklärte Ziele des Neukundenprozesses.

3. Umsetzung

3.1 Bereich Ü 25

Die vermittlerische Erstberatung und das Erstprofiling wird im Rahmen der ersten Vorsprache des Kunden zwecks Antragstellung von Leistungen nach dem SGB II von den Integrationsfachkräften des Frontdesk durchgeführt.

Es handelt sich hierbei um ein Grobprofiling innerhalb der MDS-Frist, mit dem die operativen Mindeststandards erfüllt werden.

Das Erstprofiling wird nur in den Fällen durchgeführt, in denen es zum Erreichen der MDS erforderlich ist.

Kein „MDS-Verfahren“ ist erforderlich

- bei Zuzugsfällen mit vorherigem Leistungsbezug SGB II (Ausnahme Zuzug von einer Optionskommune ohne Verbis- und A2LL-Nutzung)
- bei einer Leistungsunterbrechung von weniger als 182 Tagen
- Bei Zuzug von einer oder mehreren Personen in eine bestehende BG
- bei Anträgen auf einmalige Leistungen

In Zweifelsfällen ist das Verfahren vorsorglich durchzuführen.

Die IFK des Frontdesk informieren den jeweils zuständigen Vermittler durch eine unterminierte Wiedervorlage über jede Antragstellung unabhängig davon, ob ein MDS-Fall vorliegt oder nicht.

Auch wird in sämtlichen Fällen einer Antragstellung der Kunde von den Mitarbeitern des Frontdesk zur Arbeitsvermittlung angemeldet, und es wird der jeweils richtige Status vergeben.

Der Kunde ist grundsätzlich innerhalb von 3 Wochen vom zuständigen Vermittler zu terminieren.

Bei diesem Termin erfolgt ein vertiefendes Profiling.

Die Nachhaltung obliegt dem jeweiligen Gruppenleiter.

Bei sich in versicherungspflichtiger Beschäftigung befindlichen Kunden bzw. bei Kunden, denen gemäß § 10 SGB II die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit nicht zumutbar ist, reicht ggf. eine telefonische Beratung aus.

Die Entscheidung hierüber liegt im Ermessen der zuständigen IFK.

Das MDS-Verfahren im Detail regelt eine gesonderte Arbeitshilfe für das Frontdesk.

3.2. Bereich U 25

Aufgrund der besonderen Anforderungen an das Erstprofiling im Bereich U 25 wird dieses weiterhin von einer IFK des Teams U 25 übernommen.

Alle Neukunden U 25 werden hierfür an die Jugendberufsagentur verwiesen.

Bei Kunden, denen die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit gemäß § 10 SGB II nicht zumutbar ist, reicht eine WV an den Profiler im Team U 25 aus.

Das detaillierte Verfahren regelt auch hier die Arbeitshilfe

3.3 Vertretung

Die Vertretung wird durch die IFK aus den Teams Ü 25 gewährleistet. Hierzu werden 4 feste Ansprechpartner vom zuständigen TL Ü 25

benannt; der Einsatz wird ebenfalls von ihm geregelt.
Die Anforderung der Vertretung obliegt dem für das FD zuständigen
GL.

Im Bereich U 25 wird die Vertretung durch die zuständige TLin
geregelt.

4. Beteiligung

Der PR und die Gleib des JC wurden beteiligt.

5. Inkraftsetzung/Kommunikation

Die Weisung tritt unmittelbar in Kraft.
Die Gruppenleiter werden durch die TL ausführlich vor i.R. einer
Dienstbesprechung informiert.

Die Gruppenleiter behandeln die Neuregelung i.R. einer
Dienstbesprechung ebenfalls vor dem Inkrafttreten. Die TL sind
hierüber formlos zu informieren.

Gez.

**Andes
Geschäftsführer**