

## Arbeitsanweisung Umset- zung Modell Primasenz

Org.Zeichen: 6.2BL  
Name: Frau Kitzmann  
Datum: 15.06.2012

### I. Erfassung der postalischen Widersprüche

Alle Widersprüche sind durch das Team 617 im SGG-Tool taggenau zu erfassen, die Kennzeichnung in A2LL vorzunehmen und den Widerspruchsführer, ggf. unter Anforderung einer Vollmacht vom RA, einer Eingangsbestätigung mit Aktenzeichen zu übersenden.

Der Widerspruch sowie die Eingangsbestätigung sind an den jeweiligen TL M+I/Leistung zu übergeben. Die Teamleiter nehmen die Eintragungen im WS-Tool vor.

#### Leistungsrelevante Widersprüche ohne RA

Die Teamleiter erstellen den WS-Laufzettel für FAss. Im Laufzettel sind durch den TL Erledigungsfristen für die telefonische Vorprüfung (14 Wochentage nach Eingang des Widerspruchs im JLP) und für die persönliche Vorsprache des Kunden (4 Wochen nach Eingang des Widerspruchs im JLP) zu vermerken. Die Termine sind im WS-Tool einzutragen und durch den TL nachzuhalten. Im Fachverfahren ERP ist, sofern erforderlich, eine Mahnsperre zu setzen.

Der gesamte Vorgang (Widerspruch, Eingangsbestätigung und WS-Laufzettel) ist an den FASS zur Bearbeitung abzugeben.

#### Widersprüche mit RA

WS mit RA-Beteiligung werden nach Eintragung im WS-Tool mit Leistungsakte unmittelbar an das Team 609 zur Bearbeitung weitergereicht. Die erforderliche Mahnsperre wird durch den zuständigen SB SGG im Fachverfahren ERP gesetzt.

#### Festlegungen zum Abbau der offenen Widersprüche

1. Chronologische Abarbeitung der Widersprüche
2. Für Stattgabe- u. Teilstattgabevorschläge ist eine Bearbeitungsfrist von 2 Wochen vorgesehen. Nach Ablauf dieser Frist wird über den TL erinnert. Nach Ablauf einer weiteren Woche wird über die Bereichsleiterin erinnert. Dies ist erforderlich, da die Daten im Stattgabe-Tool und in der SGG-Statistik meist nicht übereinstimmen.
3. Werden Unterlagen, Stellungnahmen oder Begründungen vom Widerspruchsführer oder dessen Vertreter angefordert, wird eine Frist v. 2 Wochen gesetzt, mit dem Hinweis, dass ohne Eingang anschließend nach Aktenlage entschieden wird. So ist dann auch zu verfahren.
4. Jeder Widerspruchs-SB kennzeichnet seinen Schrank so, dass ein Vertreter die Lage der ältesten Widerspruchsakten sofort erkennen kann. Wer Freiräume hat, kann dann die ältesten Akten greifen.

**Dienstgebäude  
und  
Postanschrift**  
weg 102-108  
14478 Potsdam

**Telefon**  
0331 – 880 6601  
**Telefax**  
0331 - 880 6667  
**Internet**  
[www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

**Bankverbindung**  
Jobcenter Landeshauptstadt Potsdam  
BBk Berlin  
BLZ: 760 000 00  
Kto.-Nr.: 76001617  
BIC: MARKDEF1760  
IBAN: DE5076000000076001617

**Öffnungszeiten**  
Mo 07.30 bis 13.00 Uhr  
Leistungsabteilung nach Horst-  
Vereinbarung  
Di 07.30 bis 13.00 Uhr  
14.00 bis 16.00 Uhr  
Mi geschlossen  
Do 07.30 bis 13.00 Uhr  
14.00 bis 18.00 Uhr  
Fr 07.30 bis 12.30 Uhr

5. Es wird ein Altfalltag eingeführt. Jeder Widerspruchs-SB druckt sich am Freitag die Altfallliste aus und bearbeitet am Montag mindestens 2 Altfälle, unabhängig davon, ob er selbst Altfälle zur Bearbeitung vorzuliegen hat, ggf. auch von einem anderen Widerspruchs-SB. Dabei werden auch Widersprüche bearbeitet, die sich in der Akte befinden und bereits 2 Monate alt sind.
6. Bisher wurde jeden Donnerstag die Zahl der Erledigungen pro SG und Tag an die Mitarbeiter per E-Mail versandt (Teamvereinbarung). Jetzt wird auch über die W., älter als 3 Monate, informiert.

#### Widersprüche im Integrationsbereich

Widersprüche mit Zuständigkeit im Integrationsbereich werden an den zuständigen TL I geleitet. Dieser erstellt eine Verfügung zur Überprüfung des Sachverhaltes an den zuständigen FM mit einer Fristsetzung von 7 Tagen.

Der FM prüft die Entscheidung und informiert bei Änderung dieser den Kunden telefonisch. Ist der Kunde einverstanden, ist er nach Rücknahme des Widerspruches zu befragen und dieser in Verbis zu dokumentieren.

Bleibt die Entscheidung des FM bestehen, prüft der TL die Stellungnahme des FM.

Ggf. erfolgt eine Änderung der Entscheidung.

In diesem Fall ist der Kunde telefonisch zu informieren und ggf. einzuladen und in diesem Zusammenhang zur Rücknahme des Bescheides zu befragen.

Nach Abschluss der Prüfung ist der gesamte Vorgang (inklusive Stellungnahmen und ggf. Verbis ausdrucken) an 609 zur weiteren Veranlassung zu leiten und die Eintragung im WS-Tool vorzunehmen.

## **II. Widerspruchsvorprüfung**

### 1. Ergebnis der Widerspruchsvorprüfung ergibt keinen Fehler = Widerspruch ist unbegründet

Der Fass/ prüft den WS. Sollten Unsicherheiten bei der Prüfung entstehen, ist mit dem jeweiligen TL Leistung/Widerspruchspaten eine Abstimmung in der Sache vorzunehmen.

Der Fass vermerkt auf dem Laufzettel, warum der Widerspruch aus seiner Sicht unbegründet ist. Durch den Teamleiter ist die Entscheidung des Fass zu prüfen.

Bleibt der WS unbegründet ist durch den TL nach der Eintragung in das WS-Tool der gesamte Vorgang nebst Leistungsakte an das Team 609 zu übergeben.

Folgt der SB/W der Auffassung des Fass, ist der Kunde innerhalb von 14 Tagen nach Eingang des Widerspruchsvorgangs im SGG Team telefonisch zu kontaktieren, um diesem das Ergebnis der Prüfung mit dem Ziel der Rücknahme des Widerspruches mitzuteilen. Ist der Kunde mit der Rücknahme einverstanden ist ein entsprechender Aktenvermerk zum Widerspruch zu fertigen und zur Leistungsakte zu nehmen. . Nachfolgend ist die Austragung im SGG-Toll/WS-Tool/A2LL durch den SB/W vorzunehmen und ggf. die Mahnsperre in ERP zu beenden.

Ist der Kunde mit der Rücknahme nicht einverstanden erfolgt unverzüglich die Erstellung des Widerspruchsbescheides. Die Austragung im SGG-Toll/WS-Tool/A2LL ist durch den SB/W vorzunehmen und ggf. die Mahnsperre in ERP zu beenden.

Wird im Zuge der Prüfung des Widerspruches durch den SB/W festgestellt, dass dieser teilweise oder ganz begründet ist erfolgt eine Bearbeitung im üblichen SGG- Verfahren.

Durch den SB/W ist auf dem Stattgabevorschlag ggf. die Auswertung des Verfahrens im Mitarbeitergespräch durch den TL zu verfügen.

Die Austragung im SGG-Tool/A2LL erfolgt durch den SB/W.

### 2. Ergebnis der Widerspruchsvorprüfung = Widerspruch teilweise begründet

Der Fass prüft den WS. Bleibt der WS teilweise begründet, ist dies durch den Fass auf dem WS-Laufzettel zu vermerken. Durch den TL erfolgt eine Zweitprüfung. Stellt der TL im Ergebnis fest, dass der WS tatsächlich vollumfänglich begründet ist, so ist der Vorgang dem Fass zurück zu geben und die weitere Bearbeitung erfolgt wie unter Punkt 3 (Widerspruch begründet) aufgeführt.

Die Austragung im SGG-Tool/A2LL ist im Team 617 bei voller Abhilfe sicherzustellen.

Folgt der TL der Auffassung des FASS wird der gesamte Vorgang mit Leistungsakte nach Eintragungen im WS-Tool an das Team 609 abgegeben.

Es erfolgt dann die normale Bearbeitung des Widerspruches durch 609. Bei einer Teilstattgabe wird der Widerspruch an den zuständigen SB Leistung zur Bearbeitung gegeben. Anschließend erfolgt die Erstellung eines Widerspruchsbescheides durch Team 609. Sollte der Widerspruch wider Erwarten doch vollumfänglich Erfolg haben, erfolgt die Abgaben der Akte an den zuständigen SB Leistung zur Erstellung eines Abhilfebescheides/ Änderungsbescheides. Der Eingang der Rücknahmeerklärung ist auf dem WS-Laufzettel zu vermerken und die Eintragung im WS-Tool/SGG-Toll/A2LL/Beendigung der Mahnsperre vorzunehmen.

Erfolgt kein Postrücklauf der Rücknahmeerklärung oder ist der Kunde mit der Rücknahme nicht einverstanden erfolgt die Bearbeitung des Widerspruches im üblichen SGG Verfahren.

Wird im Zuge der Prüfung des Widerspruches durch den SB/W festgestellt, dass der Auffassung nicht umfänglich gefolgt werden kann erfolgt eine Bearbeitung im üblichen SGG- Verfahren. In diesem Fall ist auf dem Stattgabevorschlag durch den SB/W die Auswertung im Mitarbeitergespräch durch den TL zu verfügen.

### 3. Ergebnis der Widerspruchsvorprüfung = Widerspruch begründet

Der FASS prüft den WS.

Wird im Ergebnis der Prüfung festgestellt, dass der Widerspruch begründet ist, ist der Kunde innerhalb von 14 Tagen telefonisch zu kontaktieren, um diesem das Ergebnis der Prüfung mit dem Ziel der Rücknahme des Widerspruches unter Erteilung eines Änderungsbescheides mitzuteilen. Ist der Kunde mit der Rücknahme einverstanden, ist diesem die Rücknahmeerklärung mit Fristsetzung um Rücksendung dieser innerhalb von 14 Werktagen zu übersenden. FASS legen sich eine Wiedervorlage (14 Tage + 3) und prüfen den Postrücklauf.

Der Eingang der Rücknahmeerklärung ist auf dem WS-Laufzettel zu vermerken und der Vorgang an den TL für die Eintragung im WS-Tool/Beendigung der Mahnsperre zu übergeben. Der TL informiert das Team 617 per Mail über die Art und Datum der Erledigung des WS. Die Austragung im SGG-Tool/A2LL ist im Team 617 sicherzustellen.

Erfolgt kein Postrücklauf der Rücknahmeerklärung oder ist der Kunde mit der Rücknahme nicht einverstanden, ist dieses auf dem WS-Laufzettel zu vermerken und der gesamte Vorgang nebst Leistungsakte an den SB Leistung zum Erstellen des Abhilfebescheides zu übergeben.

### **III. Erstantragsbearbeitung**

Die Erstantragsbearbeitung (=Antragsteller, diese erstmalig einen Antrag auf Grundsicherung nach dem SGB II stellen und somit bisher keine BG-Nr. im JLP haben) werden im Eingangsbereich angenommen und endbearbeitet. Erst nach Anordnung des Leistungsfalles ist eine Abgabe an das entsprechende Leistungsteam zu erfolgen. Dem Kunden ist im Bewilligungsbescheid die Möglichkeit der Erläuterung des Bescheides durch den bescheiderteilenden FASS/SB Eingangsbereich anzubieten und über das Ticketverfahren die Beratung sicherzustellen.

Wird im Zuge der Bearbeitung kein Anspruch auf Grundsicherungsleistung festgestellt, ist vor Bescheiderteilung dem Kunden telefonisch eine Beratung anzubieten und zu dokumentieren.

### **IV. Bescheiderklärer**

Die Aufgabe eines Bescheiderklärers können durch Mitarbeiter ab TEIV/E9 (FM, SB/L, SB/W) übernommen werden. Anlassbezogen soll dem Kunden in einem persönlichen Gespräch die Inhalte oder die Gründe einer Entscheidung verständlich und nachvollziehbar erläutert werden. Das Gespräch ist im Fachverfahren VerBIS zu dokumentieren.

Ziel ist es Widersprüche zu vermeiden und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

## Organisation

### Integration:

Nachfragen im FM werden in dringenden Fällen durch die PFM beantwortet, andernfalls erhält der Kunde eine Rückrufzusage innerhalb von 2 Tagen und ein Ticket wird an das zuständige virtuelle PF des Teams versandt.

### Leistungsbereich:

Für den Leistungsbereich übernehmen im Eingangsbereich die SB Leistungsgewährung des Teams 619 im rotierenden Verfahren die Aufgabe des Bescheiderklärs an den Sprechtagen. Gleichzeitig übernehmen die SB Team 619 die Beratung von Kunden mit Einkommen aus Selbstständigkeit, diese somit aus der allgemeinen Leistungsberatung im Eingangsbereich herausgenommen werden. Im Fachverfahren BEO ist der „Bescheiderklärer“ implementiert worden, so dass die SB Team 619/ den Kunden zeitnah aufrufen und beraten können.

In BEO zum Bescheiderklärer ist zunächst ausschließlich Kunden einzubuchen, die beabsichtigen einen Widerspruch zur Niederschrift zu geben bzw., beabsichtigen schriftlich abzugeben..

Davon abzugrenzen sind Kunden, die Fragen zu ihrem Leistungsbescheid haben. Diese sind zunächst auf die Leistungsberatung im Eingangsbereich zu verweisen. Wird im Zuge der Beratung festgestellt, dass eine Leistungsberatung mit Leistungsakte angezeigt ist muss durch Abstimmung mit dem zuständigen Fass/L sichergestellt werden, dass durch eine Beratung bei diesem der Vorgang abgeschlossen werden kann. Ist dieses sicher auszuschließen, muss der Kunde an den Bescheiderklärer verwiesen werden. Ggf. wird dem Kunden ein Termin zur erneuten Vorsprache angeboten.

### Ausnahme:

Kunden die einen Erstantrag im JLP stellen, ist mit Entscheidung in der Sache (Bewilligung/Ablehnung) ein Beratungstermin durch den bescheiderteilenden Fass/L im Eingangsbereich/Leistungsbereich aktiv anzubieten.

### 1. Ticketverfahren

Wird über das SC-Cottbus die Bitte eines Kunden mitgeteilt, den Bescheid erklärt zu bekommen ist die Bearbeitung im üblichen Ticketverfahren sicherzustellen. Im Rahmen einer telefonischen/persönlichen Rücksprache durch den Fass mit dem Kunden sind die Erläuterungen innerhalb von 5 Arbeitstagen sicherzustellen. Im Einzelnen ist auf die Festlegungen zum Ticketverfahren zu verweisen.

2. Kunde beabsichtigt im Rahmen einer persönlichen Vorsprache einen Widerspruch abzugeben oder zur Niederschrift zu geben bzw. wünschen eine Erklärung des Bescheides.

Dieser Kunde wird im Fachverfahren BEO eingetragen und wird durch den Bescheiderklärer betreut.

Ist zu erkennen, dass der Kunde nicht beratungsoffen oder nicht gesprächsbereit ist, ist der Widerspruch entgegen zunehmen.

Thomann