

# Schnittstellenregelung LSB / EZ vom 23.10.2013

## **I) Definierte Notfälle**

- 1) Kunde hat keine Leistungen ausgezahlt bekommen:
  - durch Verschulden des JC
  - durch EZ ist die Verschuldensfrage nicht klärbar/feststellbar
- 2) Kunde legt eine Sperrandrohung des Stromversorgers vor und in der Bedarfsgemeinschaft leben Kleinkinder
- 3) Rückruftickets wurden nicht innerhalb von 48 Std. erledigt
- 4) Kunde lässt sich trotz eindringlichen Bemühens durch die EZ-Kräfte nicht auf den normalen Dienstweg (Aufnahme des Anliegens mit Ticketvergabe) verweisen.

## **II) Verfahrensweise bei Notfällen: zu 1), zu 2 und zu 3)**

- 1) Bei Angelegenheiten mit leistungsrechtlichem Hintergrund:
  - a) Telefonische Mitteilung an zuständigen LSB
  - b) Falls dieser nicht erreichbar ist => Telefonische Mitteilung an dessen Vertreter
  - c) Falls dieser auch nicht erreichbar ist => Telefonische Mitteilung an zust. TL LSB/Vertreter
- 2) Bei Angelegenheiten mit AV-Hintergrund:
  - a) Telefonische Mitteilung an zuständigen AV
  - b) Falls dieser nicht erreichbar ist => Telefonische Mitteilung an dessen Vertreter
  - c) Falls dieser auch nicht erreichbar ist => Telefonische Mitteilung an zust. TL AV/Vertreter

## **III) Verfahrensweise bei Notfällen: zu 4)**

- 1) Bei Angelegenheiten mit leistungsrechtlichem Hintergrund:

Telefonische Kontaktaufnahme der EZ mit TL LSB bzw. dessen Vertreter.  
Diese entscheiden über das weitere Verfahren.
- 2) Bei Angelegenheiten mit AV-Hintergrund:
  - a) Telefonische Mitteilung an zuständigen AV
  - b) Falls dieser nicht erreichbar ist => Telefonische Mitteilung an dessen Vertreter
  - c) Falls dieser auch nicht erreichbar ist => Telefonische Mitteilung an zust. TL AV/Vertreter

## **IV) Aufgabenbereich der EZ**

- 1) Allgemeine Auskünfte
- 2) Einfache Kundenanliegen, die sich durch einfache Einsichtnahme in der VerBIS-Kundenhistorie, A2LL (Horizontalübersicht, Druckprotokoll, Ausgezählte Buchungen und BK-Text) klären lassen.
- 3) Sofern sich das Kundenanliegen nicht ohne tiefergehende Einsichtnahme durch die EZ-Kräfte klären lässt, ist ein Ticket zu erstellen.

**V) Form des Tickets (Notwendiger Inhalt)**

- 1) zPDV-Datensatz
- 2) Kurze aussagekräftige Beschreibung des Kundenanliegens
- 3) Betreffzeile muss Schlagwort bzgl. des Kundenanliegens enthalten
- 4) Betreffzeile muss, soweit vom Kunden ein Rückruf gewünscht wird, den Hinweis „Rückrufwunsch“ enthalten

**VI) Form der Ticketbearbeitung**

- 1) Zeitnahe Überprüfung der eigenen Tickets
- 2) Bei Rückruftickets hat eine Kontaktaufnahme innerhalb von 48 Std. zu erfolgen.
- 3) Der Versuch der telefonischen Kontaktaufnahme muss mindestens drei mal zu verschiedenen Tageszeiten erfolgen. Dieses ist in der VerBIS-Kundenhistorie zu vermerken.
- 4) Auch die Ticketerledigung ist mit einem aussagekräftigen Vermerk in der VerBIS-Kundenhistorie zu dokumentieren.

**Hinweise zur Klarstellung:**

- 1) Die 48-Std-Rückruf-Regelung gilt nur für solche Tickets, die auch als sog. Rückrufticket gekennzeichnet sind.
- 2) Bei Kundenvorsprachen hinsichtlich des Bearbeitungsstandes ist der Kunde auf die in der Anlage aufgeführten Bearbeitungszeiten hinzuweisen.  
Erst nach Ablauf der Bearbeitungszeiten ist ein Rückrufticket zu erstellen.

**VII) Arbeitspaket SGB II für Neukunden**

Von der EZ wird im Zuge der Ausgabe der Antragsformulare an Neukunden ein Arbeitspaket SGB II (Teil 1 Persönliche Daten und Teil 2 Vorbereitung Vermittlungsgespräch) den Kunden ausgehändigt. Dieses Arbeitspaket ist von den Kunden ausgefüllt zum Ersttermin bei der LSB mitzubringen. Der LSB weist den Kunden darauf hin, dass das Arbeitspaket bei der nachfolgenden Vorsprache in der EZ benötigt wird. Die EZ leitet das Arbeitspaket nach erfolgter Datenaufnahme an den zust. AV weiter.

Die bereits existierenden Schnittstellenpapiere haben darüber hinaus weiterhin Gültigkeit.