

„Eingangs- Clearing (Kundensteuerung) im Jobcenter Ebersberg“

Version 1.8 vom 01.08.2015

ABLAGE: Pinwand >> 01Weisungen >> 01Interne Arbeitsprozesse >>
Kunden-Clearing

1. Vorbemerkung:

Das vorliegende Kundensteuerungsmodell (Version 1.8) ergänzt die bis 31.07.2015 geltende Version 1.7 aus dem Jahr 2013.

Mit der Version 1.8 wird weiter das Ziel verfolgt, den Gedanken des Förderns und Forderns bereits in den Zugangsprozess einzubetten und damit den Neukunden - neben einer qualifizierten Auskunft über das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen - eine sofortige Hilfestellung bei der Integration in Arbeit anzubieten.

Gleichzeitig bildet die Zugangssteuerung eine Orientierung für all jene Kunden,

- die zuständigkeitshalber nicht zum Jobcenter gehören, oder
- die zwar Arbeitslosengeld II beziehen wollen, an einer Integration in Arbeit vordergründig nicht interessiert sind.

2. Projektskizze:

Das nachfolgende Schaubild verdeutlicht den Kundensteuerungsprozess im Jobcenter Ebersberg.



3. Tag der Antragstellung

Messbeginn für die operativen Mindeststandards Erstberatung und Erstangebot ist grundsätzlich der Tag der Antragstellung in Allegro. Bei der Antragstellung ist der diesbezügliche Wille des Kunden festzustellen. Unterbleiben entsprechende Hinweise des Antragstellers, bzw. wird der Zeitpunkt des Leistungsbeginns nicht näher bestimmt, ist davon auszugehen, dass Leistungen mit sofortiger Wirkung begehrt werden.

Beim Neukundenprozess lassen sich grundsätzlich drei Fallgestaltungen unterscheiden:

a) Regelfall :

Der Tag der Antragstellung ist zugleich der Tag, zu dem die Leistungen begehrt werden =Tag der Vorsprache, Leistungsrückwirkung zum 1ten des Monats.

In Allegro ist in das Feld Antragsdatum der Tag der Antragstellung einzutragen (Messbeginn MDS). Gleichzeitig ist jedoch der Bewilligungszeitraum auf den 1. des Monats zu datieren.

In VerBIS ist dieser Personenkreis ab dem Tag der Antragstellung dem Rechtskreis SGB II zuzuordnen.

b) Neuzugang, der zu einem späteren Zeitpunkt, als dem Tag der Antragstellung, Leistungen begehrt :

Antragsteller begehrt Leistungen zu einem späteren Zeitpunkt (Antragstellung mit Wirkung zum...). Tag der Antragstellung und Tag, zu dem Leistungen begehrt werden, fallen auseinander (z.B. frühzeitige Meldung aufgrund Kündigung aus einem kurzfristigen Beschäftigungsverhältnis).

In Allegro ist in das Feld „Antragsdatum“ der Tag der Antragstellung einzutragen (Messbeginn MDS).

In VerBIS ist dieser Personenkreis ab dem Tag der Antragstellung dem Rechtskreis SGB II zuzuordnen, sofern nicht die Agentur zuständig ist.

WG
131125_MDS_Antrag

c) Rechtskreiswechsler SGB III zu SGB II:

Im Normalfall sind die Rechtskreiswechsler als Regelfall zu sehen (siehe a). Hier fällt der Tag der Antragstellung und der Tag, ab dem Leistungen begehrt werden (Antragstellung mit Wirkung zum...), in der Regel auseinander. Für Rechtskreiswechsler wird deshalb der Tag, zu dem Leistungen begehrt werden (sog. Aktivierungszeitpunkt) als Messbeginn für die operativen Mindeststandards festgelegt.

Rechtskreiswechsler, die innerhalb von 4 Wochen vor Auslauf des Alg1-Anspruches vorsprechen, werden wie Regelkunden/Neukunden behandelt. RKW, die früher als 4 Wochen davor vorsprechen, sollen auf die 4-Wochen-Frist verwiesen werden

In Allegro ist in das Feld Antragsdatum der Aktivierungszeitpunkt einzutragen (Messbeginn MDS).

In VerBIS ist dieser Personenkreis mit dem Tag des Aktivierungszeitpunktes dem Rechtskreis SGB II zuzuordnen. Bis zum Ende des Bezugs von Arbeitslosengeld I verbleibt die Zuständigkeit für den Arbeitslosen beim Rechtskreis SGB III.

d) WBA´s, die bereits abgemeldet sind, innerhalb der ersten 3 Monate

Diese Antragsteller/innen werden wie Neukunden behandelt (AV und Leistung)

4. Beschreibung der einzelnen Aufgabenbereiche:

a) Kundentheke:

- Kurzanliegenklärung (sog. „30- Sekunden- Regel“)
Anliegen, deren Klärung länger dauert, werden vom zuständigen / eingeteilten SB beantwortet; die Kundentheke meldet diese Kunden beim SB an.
- Identitätsprüfung des Antragsstellers (Ausweis, Pass, oder vorläufiger Passersatz)
- Bei „Nicht EU Ausländer“ Aufenthaltserlaubnis und ggf. Arbeitserlaubnis vorlegen lassen
- Vorprüfung „Arbeitnehmereigenschaft“ bei EU-Ausländern (Bestätigung unfreiwillige A´losigkeit durch Agentur)
- Aushändigung des Arbeitspaktes an den Kunden (Angaben zur Person, Lebenslauf, Formblatt Einreise; Merkblatt etc.)
- Klärung des gewöhnlichen Aufenthalts
- Auszahlung an Nichtsesshafte

b) Kundenbüro:

- Abholen des Kunden aus dem Wartebereich
- Erfassung der personenbezogenen Kundendaten in zPDV
- Erfassen des Arbeitspaktes und Eingabe in VerBIS
- Vorprüfung „Arbeitnehmereigenschaft“ bei EU-Ausländern (Bestätigung unfreiwillige A´losigkeit durch Agentur)

- bei der Eingabe in VerBIS auf lückenlose Erfassung des Lebenslaufes der letzten 7 Jahre achten!
- WICHTIG: Anmeldung des Kunden zur AV
- Identitätsprüfung aller Mitglieder der BG (Ausweis, Geburtsurkunde):
 - können die Unterlagen nicht vorgelegt werden, wird ein konkreter Termin für den nächsten Tag vereinbart,
 - wird der Termin nicht eingehalten, wird im Rahmen der Leistungsprüfung die Identitätsprüfung nachgeholt. Der Antrag ist zu versagen, wenn in der Frist keine Identitätsnachweise vorliegen
- Ablageverwaltung der Verzichtserklärungen nach Buchstaben
- Vorsorgliche Antragstellungen auf WV legen (nähere Ausführungen siehe Ziffer 6.)
- Antragseingänge ohne Kundenvorsprache sind entsprechend den Ausführungen zur Ziffer 7. abzuhandeln
- Bei Rücklauf jeder Verzichtserklärung ist zu kontrollieren, ob das BewA in VerBIS abgeschlossen ist (Stellengesuch geschlossen, Bewerberbetreuung entfernt, Beratungsvermerk zur Standortbestimmung erstellt, VerBIS-Vermerk (Verzicht) als Ausdruck in Leistungsakte und an Kundenbüro; Prüfung ob Fall ordnungsgemäß in A2LL beendet wurde; Abmeldung aus VerBIS)
- Abmeldungen

c) Leistungs- Clearing:

- Klärung des Leistungsanspruches sowie des Antragszeitraumes in Allegro
- Prüfung „Arbeitnehmereigenschaft“ bei EU-Ausländern (Bestätigung unfreiwillige A´losigkeit durch Agentur)
- Ermittlung der konkreten Rechtsgrundlage des Aufenthaltsstatus beim Ausländeramt (tel. Voranfrage/schriftliche Bestätigung)
- Zusammenstellung der Antragsunterlagen (einschließlich des UH-Fragebogens)
- Anfertigen einer ausführlichen Niederschrift über die vom Antragsteller zu seinen Einkommens-/ Vermögensverhältnissen

gemachten Angaben einschließlich aller noch vorzulegenden Unterlagen

- Falls mit hinreichender Wahrscheinlichkeit kein Anspruch auf Arbeitslosengeld II besteht, erfolgt die Aushändigung einer Verzichtserklärung sowie das Anfertigen eines entsprechenden VerBIS- Vermerkes
- Weitergabe der Verzichtserklärung und VerBIS- Eintrag an das Kundenbüro
- Sofern hinreichender Anspruch auf Arbeitslosengeld II besteht, unverzügliche Weiterleitung des Kunden an das AV- Clearing/ Sofortvermittlung (mit der für den Kunden bestimmten Ausfertigung der Niederschrift sowie der Antragsunterlagen)
- **Eintrag des Clearing- Ergebnisses in VerBIS!!!**

d) AV- Clearing/ Sofortvermittlung:

- Standortbestimmung/ Profiling
- Erstellen einer Eingliederungsvereinbarung Erstberatung
- Erstangebot (Stellensuchläufe, Weiterleitung marktnaher Kunden an den AGS, Sofortmaßnahme, sonstige Maßnahmeangebote, ZSD)
- Schriftliche Einladung zum AV- Clearing/ Sofortvermittlung für alle Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft für den nächsten/ übernächsten Tag aushändigen (Erstvermittler/in)
- Im Falle fehlender Mitwirkung erfolgt die Aushändigung der Verzichtserklärung
- Weitergabe der Verzichtserklärung mit entsprechendem VerBIS- Eintrag an das Kundenbüro
- Sofern eine ausreichende Mitwirkung vorliegt, werden die Antragsunterlagen persönlich ausgehändigt (nicht, wenn Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft U25 sind!)
- Zur Nachhaltung des aktivierenden Einflusses der Präsenzvermittlung ist eine erneute Vorsprache in 3 Wochen beim zuständigen Hauptbetreuer in ATV zu veranlassen. Dazu wird dem

HB eine unterminierte WV gesetzt; der HB ist verantwortlich für die rechtzeitige Einladung mit Rechtsfolgenbelehrung.

- ACHTUNG: bei Kindern U25, die ihren Lebensunterhalt durch Einkommen oder Vermögen selbst bestreiten können, unterbleibt eine Anmeldung zur AV!

Näheres zu den einzelnen Aufgaben im AV- Clearing/ Sofortvermittlung regeln die beigefügten Ablaufstandards zum Erstgespräch:



Ablaufstandard
Erstgespräch.doc



Ablaufstandard
Erstgespräch U25.doc

5. Vorsorgliche Antragstellung:

Die vorsorgliche Antragstellung, wie sie zumeist durch den Sozialdienst der Krankenhäuser für stationär untergebrachte Antragsteller vorgenommen wird, ist als Antragstellung im Sinne des § 37 SGB II zu werten.

Nachdem die tatsächliche Absicht der Antragstellung vorerst noch unklar ist, wird der Antragsteller nicht zur Arbeitsvermittlung angemeldet. Nach Ablauf von 5 Tagen erfolgt ein Rückruf beim Sozialdienst des Krankenhauses, ob die vorsorgliche Antragstellung aufrechterhalten wird (zugleich wird der Wohnort/tatsächliche Aufenthalt geklärt).

Nach Klärung mit dem Sozialdienst erfasst das Kundenbüro die Daten des Antragstellers in VerBIS und meldet ihn bei AV an. Zur Wahrung der Mindeststandards wird das vorsorgliche Stellengesuch umgehend an den HB weitergeleitet.

Die / der HB/in trägt im Lebenslauf § 10 „Sonstige Gründe“ ein und vergibt die Profillage „Z“. Darüber hinaus wird folgender Beratungsvermerk zur Standortbestimmung generiert: „Kunde momentan nicht verfügbar, da vorsorgliche Antragstellung“.

Sofern die Antragstellung weiterhin gelten soll, versendet das Kundenbüro die Antragsformulare an den Sozialdienst des Krankenhauses, in dem der Antragsteller untergebracht ist.

Mit dem Eingang der Antragsunterlagen beim Leistungssachbearbeiter wird die Antragstellung in Allegro eingetragen und sichergestellt, dass die Daten mit der zPDV übereinstimmen. Es erfolgt eine Information an die Arbeitsvermittlung durch den Leistungssachbearbeiter.

Als Datum der rechtsgültigen Antragstellung wird das Eingangsdatum der vorsorglichen Antragstellung beim Jobcenter Ebersberg eingetragen.

6. Antragseingänge ohne Kundenvorsprache:

Sofern Anträge auf Arbeitslosengeld II postalisch bzw. per Fax oder E-Mail erfolgen, ist aufgrund der Durchführungsanweisungen der BA zu § 37 SGB II als maßgebendes Datum der Antragstellung der Tag des Post- bzw. E-Mail- Einganges zu berücksichtigen.

Das Kundenbüro prüft in diesen Fällen, ob ein VerBIS- Datensatz vorhanden ist. Sofern kein Datensatz vorhanden ist, sind die Grunddaten- sofern vorhanden- vom Kundenbüro anzulegen. Es erfolgt allerdings keine Anmeldung zur AV!

Der Kunde wird unter Benennung eines konkreten Termins mit Rechtsfolgenbelehrung innerhalb einer Woche zur persönlichen Vorsprache im Rahmen des Kundensteuerungsmodells schriftlich aufgefordert. Sofern der angebotene Vorsprachetermin nicht

wahrgenommen wird, ist der Datensatz mit einem entsprechenden Vermerk in der Kundenhistorie umgehend abzumelden.

Als Datum für die erneute Antragstellung kann nur mehr der Tag der erneuten Meldung berücksichtigt werden.

Bei jeder Bewilligung eines WB-Antrages ist durch den Leistungs-SB ein Eintrag in Verbis zu machen; gleichzeitig wird eine Info(Ausdruck oder WV) an Frau Ursula Huber gegeben.

Ebersberg, den 15.07.2015
gez. Arbeitskreis Kundensteuerungsmodell

z.K. Herr Schmidbartl

einverstanden HS / 14.7.2015