

# Arbeitsanweisung

Nr. 04/2007

|                               |                        |
|-------------------------------|------------------------|
| <u>Geschäftszeichen:</u>      | II-5020                |
| <u>Gültigkeit ab:</u>         | 04.06.2010             |
| <u>Gültigkeit bis:</u>        | unbefristet            |
| <u>Verteiler:</u>             | alle Mitarbeiter/innen |
| <u>letzte Aktualisierung:</u> | 13.09.2012             |

## Antragsannahmeservice (AS)

### Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| 1. Präambel .....  | 2  |
| 2. Allgemeines und Ziele.....  | 2  |
| 3. Zuständigkeit .....   | 2  |
| 4. Zuordnung der Leistungsberechtigten (Lb) zu einem Prozess .....                                   | 3  |
| 4.2 Prozess 2 - Standard-Prozess .....   | 4  |
| 4.3 Prozess 3 - Sonderzuständigkeit für Wohnungslose, Betreute und von Gewalt bedrohten Frauen ..... | 4  |
| 5. Antragsstellung .....   | 4  |
| 5.1 Postanträge.....   | 4  |
| 5.2 persönliche Antragsabgabe.....   | 5  |
| 5.3 Schnellschalter .....  | 7  |
| 6. Vorschusszahlungen.....   | 7  |
| 7. Bearbeitung / Entscheidung .....  | 8  |
| 8. Steuerung.....  | 9  |
| 9. Abgabe der Akten an die Leistungsteams .....  | 10 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>10. Ablehnungen / Widersprüche.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>11. Sonderzuständigkeiten Wohnungslose und Frauen in Gewaltsituationen .....</b> | <b>11</b> |
| <b>12. Fachaufsicht .....</b>   | <b>11</b> |
| <b><i>Glossar</i>.....</b>  | <b>12</b> |

## 1. Präambel

Vorrangige Ziele der Einführung und Weiterentwicklung des Antragservice sind die Sicherstellung einer einheitlichen und umfassenden Anspruchsprüfung, die Zielerreichung hinsichtlich der Bearbeitungsdauer von Neuansträgen sowie die Stabilisierung von Prozessabläufen.

## 2. Allgemeines und Ziele

Teamkennung Antragservice

Der Antragservice (AS) ist ein Team der Leistungsbereiche des Jobcenters. Er hat die Teamkennung „640“.

Neukundenkonzept

Das Jobcenter hat im Dezember 2008 ein Neukundenkonzept (NKK) erarbeitet. Dieses wurde weiterentwickelt. Die für den AS relevanten Abläufe sind in dieser Arbeitsanweisung beschrieben.

Der Ablauf des NKK ist als Flussdiagramm Teil dieser Arbeitsanweisung (Anlage 2). Um Wiederholungen zu vermeiden, sind hier ausschließlich Prozessteile beschrieben, die im AS durchzuführen sind.

Neben der unverzüglichen Aufnahme in den Vermittlungsprozess ist die Bearbeitungsdauer ein herausgehobener Mindeststandard.

Das zentrale Ziel liegt hier bei einer durchschnittlichen Bearbeitungsdauer von unter 14 Arbeitstagen. Interne Ziele werden jährlich in den Zielvereinbarungen und unterjährig in der Controllingrunde vereinbart.

## 3. Zuständigkeit

Betreuung durch den AS

### 3.1 *Betreuung durch den AS*

Der AS betreut

- eLb, die erstmals Leistungen nach dem SGB II beantragen
- eLb, die bereits Leistungen empfangen und in den Bezirk Tempelhof-Schöneberg umziehen
- eLb, bei denen eine Auszahlungsunterbrechung von 3 Monaten oder länger besteht (Rückforderungen beeinflussen diese Frist nicht).

### *3.2 Umzüge innerhalb Berlins*

Umzug innerhalb Berlins

Anträge von Umziehenden **innerhalb Berlins** werden gesondert gekennzeichnet. Hier ist sicherzustellen, dass die Bearbeitung so abgeschlossen wird, dass eine Zahlungsunterbrechung nicht eintritt.

Der AS ist in diesen Vorgängen für die Umsetzung der Mietkautionsentscheidung incl. der Aufrechnungsentscheidung des abgebenden Jobcenters verantwortlich. Dabei ist der Antrag erst dann vollständig, wenn auch zur Kautionsleistung alle erforderlichen Unterlagen und Unterschriften vorliegen.

Erscheint der/die Antragsteller(in) zum Termin zur Unterschriftsleistung nicht, so ist eine erneute Einladung zu versenden, diese beinhaltet die Ankündigung, dass im Falle des erneuten Nichterscheinens, der Antrag auf Kautionsübernahme versagt wird.

Die Akte ist erst an das Leistungsteam abzugeben, wenn die Kautionsleistung entweder abschließend bewilligt, überwiesen und die Aufrechnung beschieden ist oder der Antrag versagt worden ist.

### *3.3 Umzüge innerhalb des Bezirkes Tempelhof-Schöneberg*

Umzug innerhalb des Bezirkes  
Tempelhof-Schöneberg

Anträge von Umziehenden **innerhalb des Bezirkes Tempelhof-Schöneberg** werden vom AS nicht bearbeitet.

Der AS wird dann zuständig, wenn Teile der BG (z.B. Auszug U25 aus dem elterlichen Haushalt oder Trennung einer Partnerschaft) ausziehen und innerhalb des Bezirkes eine neue Wohnung anmieten. Dabei obliegt die Prüfung der Erforderlichkeit des Umzugs und die Prüfung der Angemessenheit des Wohnungsangebots noch dem bisher zuständigen Leistungsteam. Die weitere Antragsbearbeitung ist dann Aufgabe des AS.

## **4. Zuordnung der Leistungsberechtigten (Lb) zu einem Prozess**

Vorsprache und Posteingang

Der Empfang im AS prüft bei Vorsprache und Posteingang, ob für die Antragstellenden die Definition eines „Neukunden“ erfüllt ist. Es folgt nun, je nach Prüfergebnis, eine Zuordnung zum „Neukunden-Prozess“, zum „Standard-Prozess“ oder zum „Sonderzuständigkeitsprozess“.

#### 4.1 Prozess 1 – Neukundenprozess

Neukundenprozess

Dem eLb wird ein „grüner Erfassungsbogen“ ausgegeben. Dieser weist ihn als Lb aus, der im Rahmen des MDS „Neukundenprozess (Vermittlung, Erstangebot, Bearbeitungsdauer)“ zu betreuen ist.

Die IFK bescheinigt auf dem grünen Laufzettel, dass das erste Beratungsgespräch erfolgt ist und leitet den eLb über BEO an den AS weiter.

**Ohne diese Bescheinigung ist bei Neukunden eine Antragsabgabe nicht möglich.**

#### 4.2 Prozess 2 - Standard-Prozess

Der Laufzettel ist zur farblichen Unterscheidung zum „Neukunden“ im üblichen grau gehalten.

#### 4.3 Prozess 3 - Sonderzuständigkeit für Wohnungslose, Betreute und von Gewalt bedrohten Frauen

Sonderzuständigkeit für Wohnungslose und Betreuung

Die Sonderzuständigkeit des Teams 623 für Wohnungslose und Betreute nach § 67 SGB XII sowie von Gewalt bedrohten Frauen bleibt bestehen und ist bei beiden Prozessen zu beachten (s. Punkt 9).

### 5. Antragsstellung

Antragsstellung

Die Nutzung der Einrichtungen und Verfahren der IKT einschließlich des Internets und der Telefonie sind nur zu dienstlichen Zwecken zugelassen.

#### 5.1 Postanträge

5.1.1 Die TA des AS stellt alle Anträge, die schriftlich eingehen, zusammen. Das NKT prüft jeden Antrag, ob die Voraussetzungen für einen Neuantrag im Sinne des NKK erfüllt sind und macht das Ergebnis aktenkundig.

5.1.2 Anträge, bei denen die 6-Monats-Zahlungsunterbrechung nicht erreicht wird, werden im AS nach dem Standardverfahren bearbeitet

Neuanträge

5.1.3 Neuanträge werden wie folgt erledigt:

- NKT schreibt den Lb mittels Vordruck „Antragsvordruck Bogen 2 Neukunden blau LZ1“ an.
- Als Abgabetermin wird der 5. Arbeitstag, der dem Versandtag folgt, vorgegeben.

- Das NKT erfasst die notwendigen VerBIS-Einträge
- Das NKT legt einen A2LL Datensatz incl. BG-Nummer und Antragsdatum an oder bei bereits bestehenden Fällen wird eine neue Fallhistorie angelegt und in dieser das Antragsdatum hinterlegt. Dabei ist darauf zu achten, dass keine doppelten BG- Nr. vergeben werden. Um dies zu vermeiden, wird künftig auf das Deckblatt des Vorgangs die Kundennummer notiert.

5.1.4 Das NKT sichtet täglich die beiden Terminordner (schriftliche Anträge und persönliche Antragsteller). Kunden, die nicht zum Termin erschienen sind, werden angeschrieben und an die persönliche Vorsprache erinnert. Die Einladung erfolgt dann unter Berücksichtigung der Postlaufzeiten zum 5. Arbeitstag, der auf den Versand der Einladung folgt.

Der Vorgang wird in den Terminordner (Erinnerung) gelegt.

persönliche Antragsabgabe

#### 5.2 *persönliche Antragsabgabe*

Fristsetzung zur Antragsabgabe

5.2.1 Bei der Antragsausgabe ist dem eLb ein Abgabetermin genannt worden. Dieser liegt stets fünf Arbeitstage nach dem Tag der Antragsausgabe.

Prüfung auf Vollständigkeit

5.2.2 Der Antrag wird bei der ersten Vorsprache des eLb im AS auf Vollständigkeit geprüft. Alle handschriftlichen Ergänzungen des AS im Antrag sind in grüner Farbe vorzunehmen.

5.2.3 Die notwendigen Unterlagen, die bereits vorliegen, werden kopiert. Bei persönlicher Vorsprache sollen offene Fragen, soweit möglich, direkt geklärt werden. Dabei sind die vorhandenen Checklisten im erforderlichen Umfang hinzuzuziehen (z.B. Einkommen). Dieses Verfahren setzt ein genaues, sorgfältiges Prüfen des Antrages voraus!

Die noch nicht abschließend geklärten Punkte sind aktenkundig zu machen. Dies verkürzt die Prüfung bei den weiteren Vorsprachen des Antragsteller erheblich.

Teamzuordnung AS

5.2.4 Bereits zu diesem Zeitpunkt ist in A2LL unter der Teambezeichnung 640 ein Fall anzulegen. Hierbei ist im Feld „Tag der Antragstellung“ das tatsächliche Antragsdatum (siehe Antragsvordruck) zu erfassen. Bei der Falleingabe in A2LL ist grundsätzlich über zPDV nach einer bereits vorhandenen Kundennum-

mer zu suchen. Ergibt die Suche zwei oder gar mehr vorhandene Kundennummern, ist das NKT zur Zusammenfassung der Datensätze einzuschalten! Nur wenn keine Kundennummer in zPDV existiert, darf eine neue Kundennummer vergeben werden.

Eingabe in Datenbank

5.2.5 In der AS-spezifischen Datenbank (coASt) ist der Vorgang ebenfalls zu erfassen. So ist ein Auffinden des Vorgangs sowie die Zuordnung von Poststücken oder Tickets jeder Zeit möglich. Es ist grundsätzlich durch den AS zu prüfen, ob bereits ein Fall in A2LL existiert.

Anforderung von Leistungsakten

Ist dies der Fall, ist die bestehende Leistungsakte unverzüglich aus dem Leistungsteam zu beschaffen. Die Anforderung der Akte erfolgt stets per Mail an das jeweilige Teampostfach des Leistungsteams.

Die Leistungsteams stellen sicher, dass die angeforderte, vollständig bearbeitete Akte spätestens am dritten Arbeitstag, der auf die Aufforderung folgt, dem Antragservice vorliegt.

Erst nach Ablauf der Übersendungsfrist kann der abschließend entschiedene Fall auch ausnahmsweise in einer Entnahmetafel an das Team abgegeben werden. Dabei sind die Postlaufzeiten im Haus zu berücksichtigen.

unvollständige Anträge

5.2.6 Ist der Antrag unvollständig, wird dem eLb mit einem Mitwirkungsschreiben (MW) mitgeteilt, welche Unterlagen noch nachzureichen sind. Die BG-Nummer ist auf diesem Schreiben zu vermerken. Fehlen bestimmte Vordrucke, so sind diese dem Antragsteller ggf. auszuhändigen bzw. zu übersenden (Arbeitsbescheinigungen, Anmeldebögen usw.).

Aktenführung

5.2.7 Der Antrag und die eingereichten Unterlagen werden zu einer Akte zusammengefasst. Eine Kopie des MW wird zur Akte genommen. Dabei sind die Arbeitsanweisung „Aktenführung“ und die dazu erarbeiteten AS-spezifischen Hinweise zu beachten.

Folgetermin

5.2.8 Folgetermin:  
Bei komplexer Fallgestaltung, in denen auch die Abgabe der Unterlagen mit einer weiteren Beratung/Befragung verbunden werden soll, bucht der MA AS in ATV bereits während der ersten Vorsprache ei-

nen kurzfristigen Folgetermin. Der Folgetermin ist innerhalb der nächsten zwei Wochen zu vereinbaren.

Schnellschalter

### 5.3 Schnellschalter

Zur Abgabe von Unterlagen hält der AS einen Schnellschalter vor.

Hier können ohne vorherige Anmeldung am Empfang im AS Unterlagen abgegeben werden, dies führt zu deutlich verkürzten Wartezeiten. Legt der eLb sein MW vor, so wird auch geprüft, ob alle erforderlichen Unterlagen nun vorliegen. Falls nicht, wird auf dem MW markiert, welche Unterlagen weiterhin fehlen. Es werden bei Bedarf Bestätigungen für den eLb ausgestellt. Am Schnellschalter können auch Fristverlängerungen für die Abgabe von Unterlagen im AS vereinbart werden.

## 6. Vorschusszahlungen

### 6.1 Vorschussantrag

Vorschusszahlungen

Stellt der Antragstellende während des laufenden Antragsverfahrens einen Vorschussantrag nach § 42 SGB I und führt der Antrag mit ausreichender Wahrscheinlichkeit zur Leistungsgewährung, so ist eine Abschlagzahlung durch die Mitarbeiter der AS zu gewähren.

Diese ist **bedarfsgerecht** auszugestalten. Es soll vermieden werden, dass Antragstellende wiederholt im Rahmen eines Antragsprozesses um Vorschusszahlungen nachsuchen müssen.

### 6.2 Erklärung zur Vorschusszahlung

In jedem Fall sind hierfür zwei Erklärungen erforderlich:

- Bescheinigung, dass die Kassenkarte in Empfang genommen wurde
- Vorschusserklärung nach § 42 SGB I

### 6.3 Hinweise für Barzahlungen

Die Hinweise für Barzahlungen zur übereinstimmenden haushaltstechnischen Abbildungen in A2LL und in ERP sind zwingend einzuhalten.

## 7. Bearbeitung / Entscheidung

### 7.1 Bearbeitung von Anträgen

Bearbeitung von Anträgen

Bei der Bearbeitung der Anträge ist darauf zu achten, dass Abwägungen, Prüfungen und Entscheidungen durch Vermerke nachvollziehbar werden. Die erforderlichen Berechnungshilfen sind zu Dokumentationszwecken ebenfalls zur Akte zu nehmen.

Der Bearbeiter des Antrags stellt in A2LL das Ergebnis fest und stellt die Prüfergebnisse in der Ergebniszusammenfassung (Anlage 1) dar.

### 7.2 Sichtung von Posteingängen

Sichtung von Posteingängen

Posteingänge sind taggleich zu sichten. Die SB sichten nach Dringlichkeit und Wichtigkeit. Im Bedarfsfalle werden Bearbeitungshinweise gegeben. Die pünktliche Erledigung von Rückrufwünschen (Schnellschalter) und Tickets wird durch die SB sichergestellt.

Im Rahmen der Postbearbeitung wird geprüft, ob nunmehr der Antrag vollständig und somit bearbeitungsreif ist. In diesem Falle ist das entsprechende Datum in A2LL zu hinterlegen.

fehlende Unterlagen

Sollten weiterhin Unterlagen fehlen, ist stets zu prüfen, ob man diese Informationen auch auf telefonischem Weg erhalten kann. Dies verkürzt den Bearbeitungsprozess und wird von Antragsstellenden wertschätzend wahrgenommen.

Außerdem ist im Rahmen der Amtsermittlung auf bereits vorhandene Informationen (z.B. eSolution, colibr, kiwi) zurückzugreifen, bevor Antragstellende im Rahmen der Mitwirkungsverpflichtung angeschrieben wird.

### 7.3 Aktenaufbewahrung

Aktenaufbewahrung in Aktenhaltung

Die Akten werden nach vollständigen und unvollständigen Anträgen getrennt in der Aktenhaltung aufbewahrt. Die unvollständigen werden ausschließlich nach BG-Nummern sortiert. Die vollständigen Anträge zunächst nach dem Vollständigkeitsdatum und dann nach der BG-Nummer.

### 7.4 Filtern von Anträgen

Filtern von Anträgen

Alle Anträge, die älter als eine Woche sind, sind regelmäßig über die Datenbank herauszufiltern. Eine rechtswirksame Versagung ist nur dann möglich, wenn diese unter Fristsetzung in Form einer Erinnerung dem Kunden angedroht wurde. Für die herausgefilterten Anträge sind diese Erinnerungen an die Kunden zu versenden. Hier ist eine Fristsetzung

von 14 Tagen angemessen. Die Überwachung der Wiedervorlage erfolgt über die Datenbank. Wird auf diese Erinnerung nicht reagiert, so ist der Antrag nach § 66 SGB I zu versagen. Dabei handelt es sich um eine Ermessensentscheidung. Dieses Ermessen muss im Versagungsbescheid erkennbar sein.

Prüfablauf

#### 7.5 Prüfablauf

Für die abschließende Zusammenfassung der Ergebnisse ist die Anlage 1 zu verwenden. Der Prüfablauf und Antworten auf verschiedene Fragen (Ausländerrecht, Unterhalt) werden so aktenkundig gemacht und sind Hilfestellung für die MA des AS und der Leistungsteams.

Wird eine Entscheidung im Sinne des § 328 SGB III nur vorläufig getroffen, so ist der Grund dafür – stichwortartig – in der Ergebniszusammenfassung zu nennen.

#### 7.6 Vier-Augen-Prinzip

Vier-Augen-Prinzip

Die Anträge sind ausschließlich im Vier-Augen-Prinzip zu bearbeiten. Die abschließende Prüfung der Anträge und die Anordnung obliegt der Sachbearbeitung.

#### 7.7 Vermerk in VerBIS

Vermerk in VerBIS

Nach der abschließenden Entscheidung sind in VerBIS bei allen eLb Vermerke über die Entscheidung zu fertigen und bei den IFK Wiedervorlagen zu setzen. VerBIS ist das Kommunikationsmittel der Jobcenter. Insofern beschränkt sich die Nutzung dieser Anwendung nicht auf diese Vermerke nach abschließender Entscheidung.

## 8. Steuerung

abschließende Bearbeitung

Durch den AS hat die abschließende Bearbeitung (d.h. Entscheidung) bei vollständigen Anträgen innerhalb von längstens 14 Arbeitstagen zu erfolgen.

Steuerung der Antragsbearbeitung

Die Steuerung der Antragsbearbeitung im AS ist durch die Teamleitung vorzunehmen.

„First in – first out“

Es ist durch geeignete Steuerungsmaßnahmen im Team sicherzustellen, dass die Vorgabe für jeden einzelnen Antrag eingehalten werden wird.

Bei der Steuerung gilt grundsätzlich das Prinzip „First in – first out!“

|                |   |
|----------------|---|
| Teamergebnisse | Die Ergebnisse des Teams sind regelmäßig zu visualisieren und mit dem Team zu besprechen. Entsprechende Maßnahmen sind ggf. zu vereinbaren. |
| Besprechungen  | Dazu finden zweiwöchentliche Besprechungen der TL mit den SB statt. Teambesprechungen finden mind. ein Mal monatlich statt.                 |

## 9. Abgabe der Akten an die Leistungsteams

### 9.1 Weitergabe der Leistungsakten

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Weitergabe von Leistungsakten | Nach abschließender Bearbeitung sind die Leistungsakten sortiert und nummeriert an das zuständige Leistungsteam weiterzugeben. In A2LL ist die Fallhistorie entsprechend zu ändern. In der AS- Datenbank ist die Abgabe ebenfalls zu dokumentieren. |
|-------------------------------|---|

### 9.2 Erfassung neuer Leistungsfälle

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Erfassung von Neufällen | Die neuen Leistungsfälle werden vom AS in den jeweiligen Team-Datenbanken erfasst. Dabei sind auch die Ergebnisse der Angemessenheitsprüfung KdU zu berücksichtigen |
|-------------------------|---|

### 9.3 Betreuung nach Aktenabgabe

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Betreuung nach Aktenabgabe | Nach Abgabe übernimmt das zuständige Leistungsteam die Betreuung des Falles, incl. aller Kundenvorsprachen. Wiedervorlagen sind dann im Leistungsteam in geeigneter Form zu überwachen |
|----------------------------|--|

## 10. Ablehnungen / Widersprüche

### 10.1 Ablehnungen

|             |  |
|-------------|--|
| Ablehnungen | Ablehnungen verbleiben für die Dauer der Widerspruchsfrist in der Zuständigkeit des AS. Sie werden in A2LL nicht auf das Leistungsteam umgeschlüsselt. Für Nachfragen der Antragstellenden (schriftlich oder persönlich) bleibt in dieser Zeit der AS verantwortlich. Nach Ablauf der Widerspruchsfrist plus eine Woche (Postlaufzeit) werden die Akten in A2LL umgezeichnet und dann in das entsprechende Leistungsteam abgegeben |
|-------------|--|

### *10.2 Widersprüche und Überprüfungsanträge*

Widersprüche und Überprüfungsanträge

Widersprüche und Überprüfungsanträge gegen Entscheidungen des AS sind dort zu bearbeiten.  
Zur Vorprüfung wird die Akte mit dem Widerspruch vom Leistungsteam an den AS abgegeben. Nach Abschluss der Vorprüfung geht die Akte ins Leistungsteam zurück und wird dort von 698 zur weiteren Bearbeitung angefordert.

## **11. Sonderzuständigkeiten Wohnungslose und Frauen in Gewaltsituationen**

### *11.1 Zuständigkeit*

Sonderzuständigkeit

Die Zuständigkeit für diesen Kundenkreis verbleibt in den Teams 613 und 623. Diese Kunden werden von der Eingangszone über die Kundensteuerung direkt dorthin weitergeleitet.

### *11.2 Wohnungslose und Betreuung*

Wohnungslose

Wohnungslose und Betreute nach § 67 SGB XII  
Die Verfahrensweise ist in der Arbeitsanweisung 12/2006 beschrieben.

### *11.3 Frauen in Gewaltsituationen*

Frauen in Gewaltsituationen

Die Frauen bewohnen entweder ein Frauenhaus oder eine Zufluchtswohnung.

### *11.4 Bearbeitung*

Bearbeitung

Die Bearbeitung der Anträge 11.2 und 11.3 obliegt dem Leistungsteam 623. Die Anordnungen dieser Fälle übernimmt die SB des AS.

## **12. Fachaufsicht**

Fachaufsicht

Diese wird entsprechend dem jeweils aktuellen Fachaufsichtskonzept durch die FK des AS durchgeführt und ausgewertet.

Berlin, den 13.09.2013

Ingrid Wagener  
Geschäftsführerin

## **Glossar**

- NKT – Neukundenteam – Beschäftigte der Eingangszone, die die Erfassung der Antragstellerinnen und Antragsteller in VerBIS und A2LL sicherstellen
- Empfang im AS – Beschäftigte der Eingangszone, die den Empfang im AS betreuen
- AS – Beschäftigte des Teams 640 - Antragservice
- Neukunden - Ein **Neukunde**/eine **Neukundin** ist derjenige Leistungsberechtigte, der länger als 182 Tage (1/2 Jahr) keine Leistungen nach dem SGB II erhalten hat. Dabei sind diese Voraussetzungen bei allen erwerbsfähigen Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft (BG) zu prüfen.
- Lb – Leistungsberechtigte Bürgerinnen und Bürger
- eLb – erwerbsfähige leistungsberechtigte Bürgerinnen und Bürger
- IFK – Integrationsfachkraft