Neukundenprozess

jobcenter Berlin Mitte

Eingangszone
Leistungsbereich
Zuständiger AV

Antragssteller

MdBG

Erstkontakt am Empfang
-Identitätsprüfung (Personalausweis, Reisepass)
-Identifizierung des Neukunden
-Prüfung der sachlichen sowie örtlichen Zuständigkeit
-Weiterleitung des Kunden (sowie ggf. begleitendes/r MdBG) in EZ („Backoffice“)

ja — bei Ast. dabei

Wartenummer

nein, sowie eHb U25

per Termin SP99 innerhalb von 5 SprT

Eingangsberatung in der Eingangszone „Backoffice“
-Identifizierung des Kunden als „Neu“, ggf. „§15a“ gemäß Definition
-Neuaufnahme bzw. Aktualisierung der Kundendaten für alle MdBG
-Vergabe der Kd-Nr.,ggf. Vergabe neue BG-Nummer
-Anlegen bzw. Vervollständigen des Bewas, Zuordnung des Bewerberbetreuers, Anmeldung zur AV
-Erste Klärung und Dokumentation von Nichtaktivierungsgründen (§ 10 SGBII)
-Ausgabe und Erläuterung der Arbeitspakete für alle MdBG → Frist zur Abgabe
-Historienvermerk VerBIS über Ast. bei allen MdBG
ggf. ebenso Nachweise für Personengruppe nach §10
-qualifizierte Antragsausgabe (Aushändigung der notwendigen Antragsunterlagen AlgII)
-Aushändigung des MWS, inklusive Terminvergabe innerhalb von 5 SprT → Leistungsbereich
-Erfassung des Ast. („Erstantragsbearbeitung“)
-Aushändigung des Anmeldebogens („Kurzwerdegang“)
- Zuständigkeit M&I gemäß Konzept (Seite 5) BJO & Basis
- eLB füllt Fragebogen zum Einkommen aus, ggf. Unterzeichnung Hilfebedürftigkeit durch eLB

über Kundensteuerung

„Neu“

„§15a“

Leistungsbereich

Termin zur Antragsabgabe in 5 SprT erfolgt

ja

Antrag ist bearbeitungsreif — nein — Folgetermin in 5 SprT und MW-Schreiben

ja

Antrag ist bearbeitungsreif — ja — nein

nein

Durchführung der Antragsbearbeitung

Bewilligung/ Ablehnung mit WV an AV
-VerBIS Vermerk „ALG-II-Antrag“

Versagung mit WV an AV

Sofortberatung
-Überarbeitung BewA
-Erstellung Kurzprofil in 4PM
-Vermerk 4PM mit Standortbestimmung
-Abschluss EGV mit Vorbehalt
-Unterbreitung VV
-Maßnahmeangebot, ggf. mit Zuweisung bei unterzeichneter Selbsteinschätzung
- Status anpassen
-Gesprächsvermerk
-Bei Nichterscheinen des Knd. wird Folgeeinladung mit RFB und Anhörung bzw. erste Einladung innerhalb von 5 AT versandt

Termin SB wahrgenommen

nein — **-per Termin SP99** Folgeeinladung mit Anhörungsschreiben **-über Kundensteuerung** Einladung mit Anhörungsschreiben

ja

folgt der Einladung

Erstberatung
-Abschluss EGV
-Maßnahmezuweisung
-Prüfen Kunden Status ggf. setzen
-Überarbeitung BewA
-Beendigung 4PM
-Vereinbarung Folgekontakt mit Kunden

-Maßnahmezuweisung
-Prüfen Kunden Status ggf. setzen
-Überarbeitung BewA
-Beendigung 4PM
-Vereinbarung Folgekontakt mit Kunden

-WV zum Ende der Maßnahme

Sofortberatung mit Zuweisung
-Überarbeitung BewA
-Erstellung Kurzprofil in 4PM
-Vermerk 4PM mit Standortbestimmung
-Gesprächsvermerk
-Profil + (Profilage / HS) 4PM
-Sofortangebot

Antritt Sofortmaßnahme

ja — -WV zum Ende der Maßnahme

nein AU — ÄD/PD

-Abschlußprofiling, bzw. Beendigung 4PM
-Abschluss der EGV

-Vereinbarung Folgekontakt mit Kunden