

Antragsservice (AS)

Arbeitsanweisung 4/2007

Antragsservice (Arbeitsanweisung)

Arbeitsanweisung

Bereich:	Leistungsgewährung
Aktenzeichen:	BL 75 / II 5020
Kurzfassung:	Bearbeitung von Neuanträgen im AS
vom	10.03.17
zuletzt geprüft oder geändert	Feb. 18 - LGF/BL75

Inhaltsverzeichnis

- 1 Präambel
- 2 Allgemeines und Ziele
- 3 Zuständigkeit des AS
 - 3.1 Betreuung durch den AS
 - 3.2 Umzüge innerhalb Berlins
 - 3.3 Umzüge innerhalb des Bezirkes Tempelhof-Schöneberg
 - 3.4 Umzüge von außerhalb Berlins
- 4 Antragstellung
 - 4.1 persönliche Antragstellung
 - 4.1.1 Zuordnung der Leistungsberechtigten (Lb) zu einem Prozess
 - 4.1.2 Aufgaben des NKT
 - 4.1.3 Antragsabgabe
 - 4.2 Postanträge
 - 4.3 Empfang des AS (Lorenzweg)
- 5 Vorschusszahlungen
- 6 Bearbeitung/Entscheidung
 - 6.1 Bearbeitung von Anträgen
 - 6.2 Sichtung von Posteingängen/ Rückruftickets

- 6.3 Datenbank CoAst
- 6.4 Aktenführung
- 6.5 ggf. Folgetermin:
- 6.6 Aktenaufbewahrung
- 6.7 Prüfablauf
- 6.8 Vier-Augen-Prinzip
- 6.9 Vermerk in VerBIS
- 7 Steuerung
- 8 Abgabe der Akten an die Leistungsteams
- 9 Ablehnungen/Widersprüche
 - 9.1 Ablehnungen und Versagungen
 - 9.2 Widersprüche und Überprüfungsanträge
- 10 Sonderzuständigkeiten
 - 10.1 Wohnungslose (Ausnahme: FLUEX) und Betreute nach § 67 SGB XII sowie Frauen in Gewaltsituationen
 - 10.2 Flüchtlinge
 - 10.2.1 Zugangssteuerung bei Flüchtlingen mit der Kennung FLUEX
 - 10.2.2 Terminierungen durch das LAF
- 11 Fachaufsicht

1 Präambel

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

2 Allgemeines und Ziele

Der Antragservice besteht aus den Teams mit den Teamkennungen „751“ und „752“.

Das Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg hat im Dezember 2008 ein Neukundenkonzept (NKK) erarbeitet. Dieses wurde weiterentwickelt und nunmehr an die Neuorganisation durch den Umzug des AS in den Lorenzweg und die damit verbundenen neuen Schnittstellen angepasst.

Die für den AS relevanten Abläufe sind in dieser Arbeitsanweisung beschrieben. Um Wiederholungen zu vermeiden, sind hier hauptsächlich Prozesssteile beschrieben, die im AS durchzuführen sind. Der Ablauf des NKK ist als Flussdiagramm Teil dieser Arbeitsanweisung.

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 den Controllingrunden vereinbart.

3 Zuständigkeit des AS

3.1 Betreuung durch den AS

Der AS betreut:

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

Für die richtige Durchführung des Neuantragsverfahrens ist zudem die Zuordnung als Flüchtling zu prüfen (durch das NKT). Ein spezielles Verfahren ergibt sich bei Flüchtlingen, die über das LAF direkt im AS terminiert werden (siehe Punkt 10.2.2.).

3.2 Umzüge innerhalb Berlins

Bei Anträgen von Umziehenden innerhalb Berlins ist sicherzustellen, dass die Bearbeitung so abgeschlossen wird, dass eine Zahlungsunterbrechung nicht eintritt. Der AS ist in diesen Vorgängen für die Umsetzung der Mietkautionsentscheidung inkl. der Aufrechnungsentscheidung des abgebenden Jobcenters verantwortlich.

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 Kaution entweder abschließend bewilligt, überwiesen und die Aufrechnung beschieden oder der Antrag versagt worden ist.

3.3 Umzüge innerhalb des Bezirkes Tempelhof-Schöneberg

Anträge von Umziehenden innerhalb des Bezirks 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 Bezirks eine neue Wohnung anmieten. Dabei obliegt die Prüfung der Erforderlichkeit des Umzugs und die Prüfung der Angemessenheit des Wohnungsangebots noch dem bisher zuständigen Leistungsteam. Das bisherige Leistungsteam ist zudem für die in der BG verbleibenden Personen zuständig. Der Kategorie:Neuantrag ist durch die ausziehende Person zu stellen. Für diese Neuantragsbearbeitung ist dann der AS zuständig.

3.4 Umzüge von außerhalb Berlins

Bei Anträgen von Umziehenden von außerhalb Berlins ist seit dem Inkrafttreten des 9. Änderungsgesetzes zum 01.08.2016 zu beachten, dass die Zusicherung zum Umzug (inkl. Mietkaution) nunmehr durch das aufnehmende JC durch Prüfung der Angemessenheit des Wohnungsangebotes erfolgt. Hier haben die Sachbearbeiter/innen (SB) im AS nunmehr die Aufgabe, diese Zusicherungen zu bearbeiten.

4 Antragstellung

4.1 persönliche Antragstellung

4.1.1 Zuordnung der Leistungsberechtigten (Lb) zu einem Prozess

Die Antragsteller sprechen im Neukudenteam (NKT) des Jobcenters Berlin Tempelhof-Schöneberg vor.

Das NKT prüft bei Vorsprache, 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“.

Sog. Neukunden wird neben den individuellen Antragsunterlagen ein Anschreiben ausgehändigt, in welchem diese auf das erforderliche Erstgespräch bei der IFK und die Antragsabgabe innerhalb der nächsten 5 Arbeitstage hingewiesen werden (zur Einhaltung der Mindeststandards (MDS) „Erstberatung“).

Die Sonderzuständigkeit des Teams 734 für Wohnungslose (Ausnahme: FLUEX, Spätaussiedler in Übergangwohnheimen und Flüchtlinge, die über den IB kommen) und Betreute nach § 67 SGB XII sowie von Gewalt bedrohten Frauen ist zu beachten.

4.1.2 Aufgaben des NKT

Das NKT erledigt folgende Arbeiten in Bezug auf die Leistungsangelegenheiten (alle weiteren Aufgaben sind im Schnittstellenkonzept und in den Flussdiagrammen NKP dargestellt):

- Das NKT legt einen ALLEGRO- Datensatz inkl. BG-Nummer und Antragsdatum für alle MdBG an oder es wird bei bereits bestehenden Fällen eine neue Fallhistorie angelegt. Hierbei ist im Feld „Tag der Antragstellung“ das tatsächliche Antragsdatum (siehe Antragsvordruck) zu erfassen.

Dabei ist darauf zu achten, dass keine doppelten BG- bzw. Kunden-Nr. vergeben werden. Daher ist grundsätzlich über STEP nach einer bereits vorhandenen Kundennummer bei allen MdBG zu suchen. Ergibt die Suche zwei oder gar mehr vorhandene Kundennummern, sind die Datensätze zusammenzufassen. Nur wenn keine Kundennummer in STEP existiert, darf eine neue Kundennummer vergeben werden. →

- Individuelle Aushändigung und Erläuterung des Antrags ALG II mit Anlagen und Checkliste (Hilfsmittel: Antragsausgabewerkzeug); auf dem Antrag ist der Tag der Antragstellung sowie (in rot) das zuständige AS- Team bzw. ggf. die Sonderzuständigkeit des Teams 734 bzw. für Flüchtlinge mit ggf. Residenzpflicht die „§12a“- Kennung zu vermerken
- Information der Antragstellenden über Antragsabgabe am Unterlagenabgabeschalter der Eingangszone in der Wolframstraße bzw. der sonstigen Abgabemöglichkeiten
- Ausgabe des Anschreibens inkl. Anlagenliste
- Ausgabe des → „Wegweisers“ sowie Vermerk des nächsten Schrittes (Schritt 2), soweit es sich um Antragsteller für die Teams 751/ 752 und nicht für 734 handelt; Beratung aller Antragstellenden über die nächsten Prozessschritte
- Ausgabe der Kundenkarte an den Antragstellenden

- Verweis auf Unterstützungsangebot beim Ausfüllen des Antrags durch „agens“ und Ausgabe eines entsprechenden Merkblattes

4.1.3 Antragsabgabe

Neuanträge sind grundsätzlich am Unterlagenabgabeschalter der Eingangszone in der Wolframstraße abzugeben. Sie sind durch die MA der EZ entgegenzunehmen; den Kunden/innen ist auf Wunsch eine Abgabebestätigung auszuhändigen. Eine Beratung und/oder Prüfung ist damit nicht verbunden. Es muss lediglich kontrolliert werden, ob der Antrag unterschrieben ist. Die Anträge sind zu sammeln und täglich bis 13.30 Uhr an die Poststelle zur Weiterleitung an die Teams 751, 752 und 734 zu übergeben.

Zur Information der Kundinnen und Kunden über dieses Verfahren wird diesen bereits im NKT der sog. „Wegweiser“ ausgehändigt.

Alternativ können die Erstanträge auch via Hausbriefkasten (in der Wolframstraße) oder am Empfang im Antragservice (Lorenzweg) abgegeben werden. Über diese Möglichkeiten werden die Kundinnen und Kunden durch die Ausgabe des „Wegweisers“ im NKT informiert.

4.2 Postanträge

Die Teamassistenz (TA) des AS stellt alle Anträge, die schriftlich eingehen, zusammen. Die Seiten 1 und 2 des Hauptantrages sowie ggf. der Anlagen KI und WEP werden durch die TA eingescannt und per E-Mail an das Teampostfach des NKT (713) mit dem Vermerk „Postantrag“ weitergeleitet, damit dort alle weiteren für den Neukundenprozess erforderlichen Schritte durchgeführt werden können. Der Antragsingang wird in der AS- Datenbank (CoAst) eingetragen und die Anträge werden in der Aktenhaltung (AH) des AS unter „Postanträge“ abgehängt.

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 den Antragstellenden ggf. zu übersenden (Arbeitsbescheinigungen, Anmeldebögen usw.).

Die MA des NKT schreiben die eLb mittels Vordruck „Antragsvordruck Postantrag“ an. Der eLb wird auf die Notwendigkeit des persönlichen Erscheinens bei der IFK hingewiesen.

4.3 Empfang des AS (Lorenzweg)

Auch der Empfang des AS steht zur Entgegennahme von Neuanträgen und damit in Zusammenhang stehenden Unterlagen zur Verfügung. Die Kunden/innen ziehen eine Wartenummer und können bis zum Aufruf ihrer Nummer im Warteraum Platz nehmen. Im Normalfall steht den Kunden hierfür ein extra Unterlagenabgabeschalter am Empfang zur Verfügung.

Hier können ohne vorherige Terminierung sowohl die Neuanträge als auch für die Bearbeitung erforderliche Unterlagen abgegeben werden. 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. Hier können auch Fristverlängerungen für die Abgabe von Unterlagen oder die Abgabe der Erstanträge im AS vereinbart werden.

Am Empfang des AS werden folgende weitere Arbeiten erledigt

- Fragen zum Antrag/ Bearbeitungsstand des Antrags beantworten, soweit möglich

Terminbuchungen für

- Antragsabgabe im Einzelfall (komplexe Fallgestaltung, z. Bsp. Selbständige)
- Ausstellung von Kostenübernahmescheinen (KÜ) und von Schreiben für Berlin- Paß- Leistungen (ggf. aber auch sofortige Erledigung, wenn zeitliche Kapazitäten zur Verfügung stehen)
- Mietkautionsdarlehen
- Prüfung Vorschuss
- Beantwortung komplexer Fragen zum Antrag
- ggf. Rückruftickets erfassen

Anfragen von Antragstellenden zum Bearbeitungsstand des Neuantrags bzw. bei Mittellosigkeit, die (trotz umfassender Beratung zum Antragsverfahren und zum Standort im Lorenzweg) in der EZ vorgebracht werden, sind vorrangig durch die Mitarbeitenden (MA) der EZ zu klären (Nutzung ALLEGRO; DB CoAst). Ist eine Klärung des Anliegens in der EZ nicht möglich, ist im AS ein Termin zu buchen. Mittellose Kunden können im Notfall bis 11.00 Uhr direkt in den AS weitergeleitet werden (nach Prüfung Vorlage von aktuellen Kontoauszügen); danach ist für den nächsten Tag ebenfalls ein Termin zu buchen. Den Antragstellenden ist in diesem Fall neben dem Termin der vereinfachte „Wegweiser“ zum Lorenzweg auszuhändigen

5 Vorschusszahlungen

Stellt der Antragstellende während des laufenden Antragsverfahrens einen Vorschussantrag und führt der Antrag mit ausreichender Wahrscheinlichkeit zur Leistungsgewährung, so ist ein Sodexo Wertgutschein auszuhändigen bzw. eine Abschlagszahlung durch die Mitarbeitenden des AS zu gewähren.

Die Ausgabe des Gutscheins bzw. die Abschlagszahlung ist bedarfsgerecht auszugestalten. Es soll vermieden werden, dass Antragstellende wiederholt im Rahmen eines Antragsprozesses um Vorschusszahlungen nachsuchen müssen.

Die Vorschriften der Arbeitshilfe „Sodexo Wertgutscheine Pass System“ sowie die Arbeitsanweisung „Beseitigung von Mittellosigkeit“ sind hierbei zu beachten.

6 Bearbeitung/Entscheidung

6.1 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 Bearbeitende des Antrags stellt in ALLEGRO das Ergebnis fest und stellt die Prüfergebnisse in der Ergebniszusammenfassung dar, die auf gelbem Papier auszudrucken und zur Akte zu nehmen ist.

6.2 Sichtung von Posteingängen/ Rückruftickets

Posteingänge sind taggleich durch die FA/ SB zu sichten. Im Bedarfsfalle werden durch die SB Bearbeitungshinweise gegeben. Die pünktliche Erledigung von Rückrufwünschen und Tickets wird durch die TL sichergestellt.

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

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 werden.

6.3 Datenbank CoAst

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 jederzeit möglich.

Hat der Antragstellende bereits einmal im Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg Leistungen bezogen, 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 und nummerierte 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.

Geht im L- Team ein Weiterbewilligungsantrag (WBA) ein, der als Erstantrag zu werten ist, die dieser unverzüglich zusammen mit der Leistungsakte an den AS weiterzuleiten.

6.4 Aktenführung

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.

6.5 ggf. Folgetermin:

Bei komplexer Fallgestaltung, in denen die Abgabe der Unterlagen mit einer weiteren Beratung/Befragung verbunden werden soll, bucht der MA am Empfang des AS in ATV bereits während der ersten Vorsprache einen kurzfristigen Folgetermin. Der Folgetermin ist innerhalb der nächsten zwei Wochen zu vereinbaren.

6.6 Aktenaufbewahrung

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.

Für unvollständige Anträge gilt folgendes Verfahren: Alle Anträge, die älter als zwei Wochen sind (Nutzung des WV- Kalenders), 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.

6.7 Prüfablauf

Für die abschließende Zusammenfassung der Ergebnisse ist die sog. Ergebniszusammenfassung 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 § 41a SGB II nur vorläufig getroffen, so ist der Grund dafür – stichwortartig – in der Ergebniszusammenfassung zu nennen.

6.8 Vier-Augen-Prinzip

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

6.9 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.

7 Steuerung

Durch den AS hat die abschließende Bearbeitung (d.h. Entscheidung) bei vollständigen Anträgen innerhalb von längstens 10 Arbeitstagen (internes Ziel) zu erfolgen.

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

Die Ergebnisse der Teams sind regelmäßig zu visualisieren und mit den Teams zu besprechen. Entsprechende Maßnahmen sind ggf. zu vereinbaren. Dazu finden regelmäßige Besprechungen der TL mit den SB statt. Teambesprechungen finden mindestens einmal monatlich statt.

8 Abgabe der Akten an die Leistungsteams

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

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

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

9 Ablehnungen/Widersprüche

9.1 Ablehnungen und Versagungen

Die Teamleitung des NKT übermittelt wöchentlich eine Liste mit den Antragstellern und den Antragsdaten der sog. Standardkunden per E-Mails an die Teamleitungen des AS.

Ablehnungen und Versagungen verbleiben für die Dauer der Widerspruchsfrist in der Zuständigkeit des AS. Sie werden in ALLEGRO 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 ALLEGRO umgezeichnet und dann in das entsprechende Leistungsteam abgegeben. Die Akten werden mit einer Schlussverfügung und dem entsprechenden Jahresstreifen versehen, sofern kein vorheriger Leistungsbezug im JC B TS vorlag (keine Vorbände vorhanden).

Bei Leistungsbewilligungen mit beantragten Mietkautionsdarlehen ist die Akte erst an das Leistungsteam abzugeben, wenn die Kautionsentweder abschließend bewilligt, überwiesen und die Aufrechnung beschieden oder der Antrag versagt worden ist.

9.2 Widersprüche und Überprüfungsanträge

Widersprüche und Überprüfungsanträge gegen Entscheidungen des AS sind dort zu bearbeiten. Zur Vorprüfung von Widersprüchen wird die Akte ggf. vom Leistungsteam angefordert. Nach Abschluss der Vorprüfung geht die Akte ins Leistungsteam zurück und wird dort von der SGG- Stelle (Team 798) zur weiteren Bearbeitung angefordert.

10 Sonderzuständigkeiten

10.1 Wohnungslose (Ausnahme: FLUEX) und Betreute nach § 67 SGB XII sowie Frauen in Gewaltsituationen

Die Zuständigkeit für diesen Kundenkreis verbleibt in den Teams 723 und 734. Diese Kunden werden von der Eingangszone über die Kundensteuerung direkt dorthin weitergeleitet. Die Verfahrensweise ist in der Arbeitsanweisung „Wohnungslose“ 12/2006 (aktualisiert im Januar 2017) beschrieben.

Zuständigkeitswechsel während des Erstantragsprozesses: Aktenanforderungen erfolgen über die jeweiligen Teampostfächer und sind unverzüglich umzusetzen.

Erkennt der MA im AS, dass versehentlich ein EA für einen im Team 734 zu betreuenden Kunden (Sonderzuständigkeit!) in den AS weitergeleitet wurde, wird dieser unverzüglich an das Team 734 weitergeleitet. Dasselbe gilt für den umgekehrten Fall. Wurde die Akte nicht an das zuständige Team weitergeleitet und der Kunde spricht vor, dann ist die Kundenvorsprache von dem Team durchzuführen, in dem die Akte liegt. Bei Vorsprache des Kunden im Team, in dem die Akte nicht liegt, ist der Kunde zur unverzüglichen Vorsprache an dieses Team weiterzuleiten. Ist die Akte vollständig, ist sie in dem Team, in dem die Akte liegt, abschließend zu bearbeiten und erst dann abzugeben.

Befindet sich die Akte mit dem Neuantrag im AS, weil bislang keine Sonderzuständigkeit gegeben war, und der Kunde spricht nun im Team 734 mit einer Neuzuweisung vor und bittet um eine KÜ, dann ist der Kunde unverzüglich in den AS weiterzuleiten. Nach 12.00 Uhr ist zunächst telefonischer Kontakt mit den TL AS aufzunehmen, um ggf. eine Klärung/ Prüfung per Telefon zu erreichen. Ist das nicht möglich, ist ein Termin im AS für den nächsten Tag zu buchen.

Liegt der Antrag vollständig im Team 734 vor (Bearbeitung hat nur noch nicht stattgefunden), dann ist die Akte auch dann im Team 734 abschließend zu bearbeiten, wenn der Kunde nun einen Grund vorträgt, der die Sonderzuständigkeit des Teams 734 wieder aufhebt. Dasselbe gilt für den umgekehrten Fall.

10.2 Flüchtlinge

10.2.1 Zugangssteuerung bei Flüchtlingen mit der Kennung FLUEX

Antragstellende, die als Flüchtlinge aus den Herkunftsländern Syrien, Irak, Iran, Afghanistan, Pakistan, Eritrea, Somalia, Nigeria kommen, werden intern (in VerBIS) mit der Kennung FLUEX versehen.

Für sog. FLUEX- Kunden wird der Neukundenprozess im Flussdiagramm Neukundenprozess Flüchtlinge beschrieben.

Seit 15.08.2016 gibt es für die FLUEX- Kunden eine neue Zuständigkeitsregelung in den Leistungsteams. Hierzu wird auf das → Konzept „Flucht und Asyl“ - Anlage 1 Zuständigkeitsregelungen in den Leistungsbereichen“ verwiesen.

Im Falle des Eintretens der sog. Eskalationsstufen 1 und 2 wird auf das Konzept „Flucht und Asyl“ - Anlage 2 Verfahrensregelungen in den Leistungsbereichen verwiesen.

10.2.2 Terminierungen durch das LAF

Das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) terminiert die Antragsabgabe von Flüchtlingen direkt im AS. Erscheinen die Antragstellenden zum Termin, bringen sie einen ausgefüllten Erstantrag mit. Es erfolgt eine qualifizierte Antragsannahme.

Vom AS werden die Kundinnen und Kunden noch am selben Tag (bis 11.30 Uhr) über BEO an das NKT weitergeleitet. Dort wird entsprechend des Neukundenprozesses für Flüchtlinge weiterverfahren. Die MA des AS geben den Antragstellern dazu den „Wegweiser“ aus und vermerken hier den nächsten Schritt 1 sowie die Uhrzeit des Weiterleitens an das NKT. Nach 11.30 Uhr wird ein Termin im NKT für den nächsten Tag gebucht.

11 Fachaufsicht

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

Die aktualisierte Arbeitsanweisung tritt zum 01.02.2018 in Kraft.

Zavlaris, Geschäftsführerin