

**Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III**

**Übersicht über die aktuellen Gesprächsleitfäden für die Service Center SGB III. Es sind grundsätzlich die Belange des Datenschutzes zu beachten.**

**Inhaltsverzeichnis**

- › Vermittlung
- › Kontaktcodes
- › AlgPC Unterlagen
- › Datenschutz
- › Sonstiges

**Übergreifend**

| Nummer | Thema                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.000  | <a href="#">Gesprächsgerüst</a> (  PDF, Stand 02.01.2020)                                                                                   |
| 3.001a | <a href="#">Telefonische Arbeitsuchendmeldung (Inbound)</a> (  PDF, Stand 02.01.2024) - <b>Aktualisierung zum 02.01.2024</b>                |
| 3.001b | <a href="#">Telefonische Arbeitsuchendmeldung (Outbound)</a> (  PDF, Stand 02.01.2024) - <b>Aktualisierung zum 02.01.2024</b>               |
| 3.002  | <a href="#">Terminierung vornehmen</a> (  PDF, Stand 22.04.2022)                                                                            |
| 3.003  | <a href="#">Terminabsage / Terminverschiebung</a> (  PDF, Stand 12.10.2023)                                                                 |
| 3.004a | <a href="#">Abmeldung aus AV</a> (  PDF, Stand 12.10.2023)                                                                                 |
| 3.004b | <a href="#">Abmeldung aus der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben</a> (  PDF, Stand 16.11.2020)                                           |
| 3.005  | <a href="#">Meldung einer Arbeitsunfähigkeit</a> (  PDF, Stand 02.01.2024)                                                                |
| 3.006  | <a href="#">Medizinische Rehabilitation und Vorsorgeleistung</a> (  PDF, Stand 02.01.2024)                                                |
| 3.007  | <a href="#">Nebentätigkeit anzeigen</a> (  PDF, Stand 12.10.2023)                                                                         |
| 3.008a | <a href="#">Umzug und Ortswechsel bei AV Kunden</a> (  PDF, Stand 12.10.2023)                                                             |
| 3.008b | <a href="#">Umzug und Ortswechsel bei Kunden der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben</a> (  PDF, Stand 21.03.2020)                      |
| 3.010  | <a href="#">Kindergeld</a> (  PDF, Stand 12.10.2023)                                                                                      |
| 3.011  | <a href="#">Datenschutz</a> (  PDF, Stand 12.05.2023)                                                                                     |
| 3.014  | <a href="#">Persönlicher Ansprechpartner gewünscht</a> (  PDF, Stand 20.12.2017)                                                          |
| 3.015  | <a href="#">Anliegen SGB II</a> (  PDF, Stand 01.01.2023)                                                                                 |
| 3.016  | <a href="#">Umgang mit Bombendrohung und weiteren Drohungen</a> (  PDF, Stand 21.09.2020)                                                 |
| 3.017  | <a href="#">Betriebsnummer</a> (  PDF, Stand 20.09.2022)                                                                                  |
| 3.018  | <a href="#">Anzeige illegaler Beschäftigung / Leistungsmissbrauch</a> (  PDF, Stand 20.02.2019)                                           |
| 3.019  | <a href="#">Marketingkampagne „Weiter durch Bildung“ (Allgemeine Anfragen von Arbeitnehmern und Schülern)</a> (  PDF, Stand 13.11.2023) |
| 3.020  | <a href="#">Eingehende Arbeitgeberanrufe im Service Center</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                                  |
| 3.022  | <a href="#">Arbeitnehmerüberlassungsgesetz</a> (  PDF, Stand 20.04.2018)                                                                  |
| 3.023  | <a href="#">Angelegenheiten nach dem Sozialgerichtsgesetz (SGG)</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                             |

## Beratung

| Nummer | Thema                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.101  | <a href="#">Berufsberatung vor dem Erwerbsleben - Allgemeine Fragen zu Schulen, Studiengängen, Informationsm BiZ</a> (  PDF, Stand 20.11.2018)                                      |
| 3.102  | <a href="#">Anmeldung zur Berufsberatung vor dem Erwerbsleben</a> (  PDF, Stand 12.10.2023) - <b>Aktualisierung zum</b>                                                             |
| 3.103  | <a href="#">Anmeldung zur Berufsberatung im Erwerbsleben</a> (  PDF, Stand 12.10.2023) - <b>Aktualisierung zum 02.01</b>                                                            |
| 3.105  | <a href="#">Kunde der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben wünscht VV für eine Ausbildungsstelle bzw. Auskünfte anonym veröffentlichtem Stellenangebot</a> (  PDF, Stand 20.02.2019) |

## Förderung

| Nummer | Thema                                                                                                                                                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.201  | <a href="#">Förderung aus dem Vermittlungsbudget</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                         |
| 3.203  | <a href="#">Gründungszuschuss</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                            |
| 3.204  | <a href="#">Berufsausbildungsbeihilfe</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                    |
| 3.206  | <a href="#">Gleichstellung</a> (  PDF, Stand 17.07.2023)                                               |
| 3.208  | <a href="#">Anliegen von bereits identifizierten Reha-Kunden bearbeiten</a> (  PDF, Stand 01.01.2023) |
| 3.209  | <a href="#">Antrag auf eine Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (MAT, MAG, MPAV) bearbeite</a>                                                                       |
| 3.210  | <a href="#">Ausbildungsgeld (Abg)</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                      |
| 3.211  | <a href="#">Übergangsgeld (Übg)</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                        |
| 3.212  | <a href="#">Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW)</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)              |

## Geldleistung

| Nummer | Thema                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.301  | <a href="#">Fragen zu Geldleistungen (Arbeitslosengeld)</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                    |
| 3.303  | <a href="#">Fragen zu Veränderungen mit gegebenenfalls leistungsrechtlichen Auswirkungen</a> (  PDF, Stand 12.10.2023) |
| 3.304  | <a href="#">Antragspflichtversicherung nach § 28a SGB III</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                  |
| 3.305  | <a href="#">Internationales Recht der Arbeitslosenversicherung</a> (  PDF, Stand 12.05.2023)                             |
| 3.307  | <a href="#">Insolvenzgeld</a> (  PDF, Stand 12.05.2023)                                                                  |

## Vermittlung

| Nummer | Thema                                                                                                                                                                        |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.401  | <a href="#">Allgemeine Anfragen zum virtuellen Arbeitsmarkt</a> (  PDF, Stand 20.12.2017) |
| 3.402  | <a href="#">Anonymes Stellenangebot oder Bewerberprofil</a> (  PDF, Stand 12.05.2023)     |
| 3.404  | <a href="#">Ortsabwesenheit</a> (  PDF, Stand 13.11.2023)                                 |
| 3.407  | <a href="#">VV-Rückmeldung</a> (  PDF, Stand 16.11.2020)                                  |
| 3.410  | <a href="#">Ratsuchend AV</a> (  PDF, Stand 28.12.2023)                                   |
| 3.411  | <a href="#">Gesetzlicher Mindestlohn</a> (  PDF, Stand 27.12.2023)                        |

## Kontaktcodes

- [Kontaktcodes SGB III – Inbound](#) ( PDF, Stand 09.10.2023)
- [Kontaktcodes SGB III – Outbound](#) ( PDF, Stand 09.10.2023)
- [Kontaktcodes SGB III – FIT Hotline EZ](#) ( PDF, Stand 11.10.2023)

## AlgPC Unterlagen

- [AlgPC Benutzerhandbuch Beratungsvermerke Kundenportal](#) ( PDF, Stand 15.11.2019)
- [AlgPC Benutzerhandbuch - Outbound-Bearbeitungsassistent SC SGB III](#) ( PDF, Stand 13.04.2016)
- [AlgPC Benutzerhandbuch - Arbeitsunterbrechung zur Aktiverholung](#) ( PDF, Stand 22.03.2021)
- [Anleitung Änderungsdienst Arbeitsmittel SGB III](#) ( PDF, Stand 12.09.2019)

## Datenschutz

- [Informationen zur Datenerhebung nach Art. 13 und 14 DSGVO](#) ( PDF, Stand 16.01.2023)

## Sonstiges

- [Kurzanleitung – Navigation zur Anlage in einem PDF](#) (Blindenschriftdruck, Anrufcodierung)  
Der entsprechende Blindenschriftdruck (\*brl) ist in den Gesprächsleitfäden - als Anlage - eingefügt.  
Die entsprechende Übersicht der Anrufcodierung ist in den Dateien zur Anrufcodierung (Inbound, Outbound) - als Anlage - eingefügt.