

Schnittstellenkonzept

für den operativen Bereich des Jobcenters Berlin Pankow

7GF-II-5020/II-1200/II-1300/II-1800



Das Schnittstellenkonzept (Stand März 2012) wurde auf Grund der Veränderung in der Aufbauorganisation des JC P ab 01.04.2013 um die veränderten Schnittstellen und geänderten Verfahrensregelungen ergänzt und angepasst. Lfd. Aktualisierungen sind der Historie zu entnehmen. Es beinhaltet die wichtigsten Geschäftsabläufe / Schnittstellen zwischen den Bereichen des operativen Geschäfts (s. Übersicht). und wurde ergänzt um eine Übersicht zu externen Netzwerkpartnern und die Schnittstelle zum AG-S.

Index (über das Anklicken von "zurück" oben links in den folgenden Tabellenblättern gelangen Sie wieder auf diese Hauptseite)

Übersicht

[Kundensteuerung](#)

[Zugang Ausländer](#)

[AGS-ü25-u25](#)

[Notfall- Sofortkunden](#)

[EZ - AV - Leiste - 706 - 716 - 756](#)

[Information-Leiste-AV](#)

[Selbständige EZ-AV-777-778](#)

[EZ-AV-798-AGS](#)

[705](#)

[BCA](#)

[Netzwerkpartner](#)

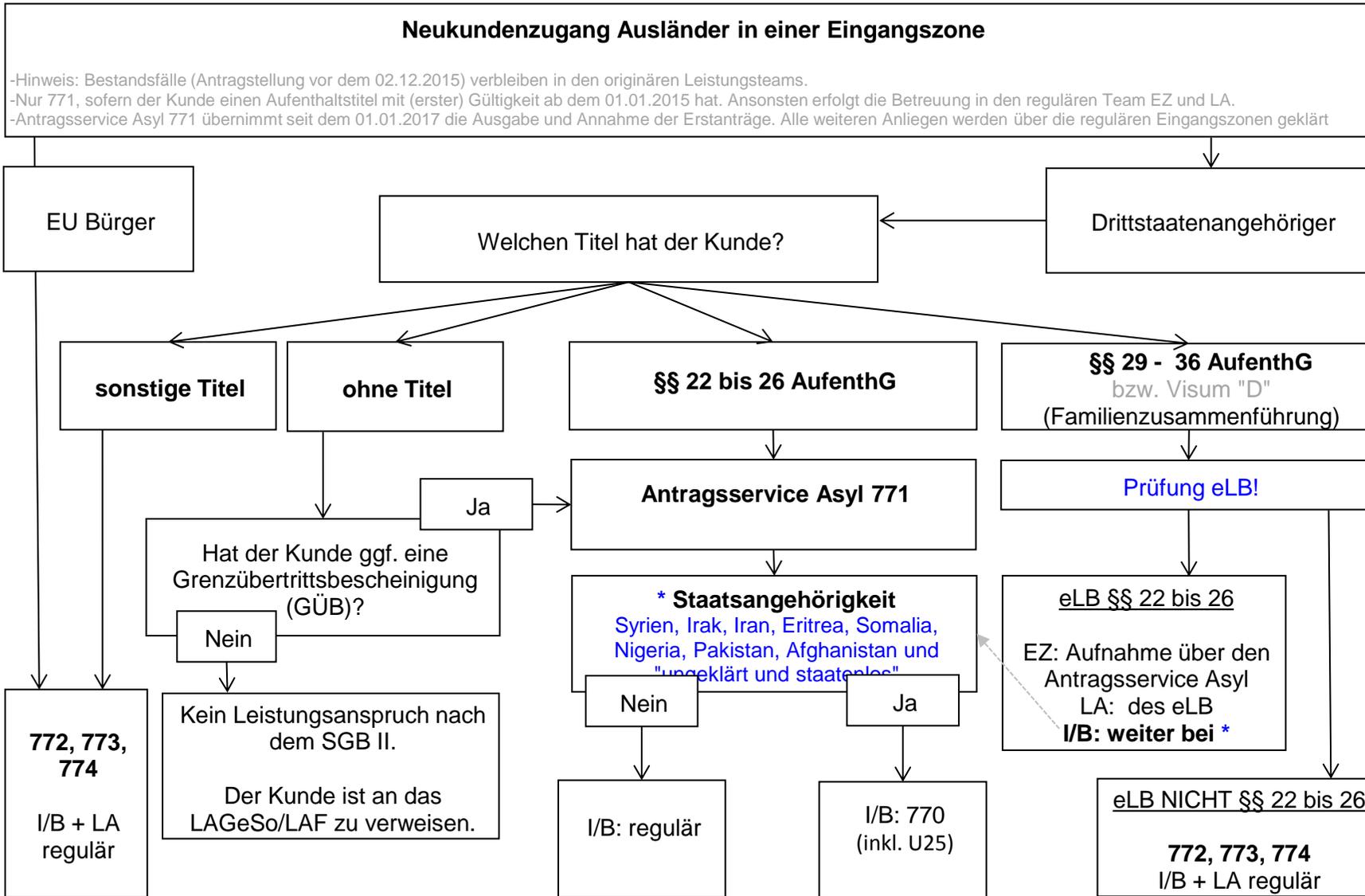
Neukunden (alle Kundinnen und Kunden, welche eine Hauptantrag ausgehändigt bekommen)

	Neukunden U25	Verfahren am Empfang	Verfahren EZ	Verfahren AV	Leistungsabteilung
1	Neukunden, die per Post bzw. per Telefon über das SC einen Antrag stellen		Terminbuchung Serviceplatz "Neukunden" am 6. Arbeitstag nichtterminierte Wiedervorlage an den zuständigen Arbeitsvermittler	qualifiziertes Erstgespräch zum Termin bzw. Nachhaltung bei Terminversäumnis (taggleiche telefonische Kontaktaufnahme und/oder Folgeeinladung)	
2	Neukunden, die persönlich in der Eingangszone vorsprechen (inkl. Partner und im Beschäftigungsverhältnis Gekündigte mit laufendem Leistungsbezug)		Terminbuchung Serviceplatz "Neukunden" am 3. Arbeitstag nichtterminierte Wiedervorlage an den zuständigen Arbeitsvermittler	qualifiziertes Erstgespräch zum Termin bzw. Nachhaltung bei Terminversäumnis (taggleiche telefonische Kontaktaufnahme und/oder Folgeeinladung)	
	Neukunden U25	Verfahren am Empfang	Verfahren EZ	Verfahren AV	Leistungsabteilung
4	Neukunden, die per Post bzw. per Telefon über das SCII einen Antrag stellen		nichtterminierte Wiedervorlage an den zuständigen Arbeitsvermittler	Sofortberatung am Telefon gemäß § 3 Abs. 2 SG II oder Termin innerhalb von 10 Arbeitstagen	
5	Neukunden, die anhand des Formulars "Hilfe zur Erfassung aller BG-Mitglieder" als BG-Mitglieder unter 25 Jahre identifiziert wurden		nichtterminierte Wiedervorlage an den zuständigen Arbeitsvermittler	Sofortberatung am Telefon gemäß § 3 Abs. 2 SGB II oder Termin innerhalb von 10 Arbeitstagen	
6	Neukunden bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres	Ohne Prüfung - Weiterleitung an die zuständige Eingangszone	Aufnahme in die BEO-Liste und sofortige Weiterleitung an das zuständige U25-Team;	Sofortberatung, Weiterleitung des Kunden nach erfolgter Beratung beim AV über BEO an die EZ (Platz-Nr.x) zur anschließenden Antragsaushändigung (gültig ab 2.5.13)	

Sonstige Kunden

	Kunden	Verfahren am Empfang	Verfahren EZ	Verfahren AV	Leistungsabteilung
7	Notfallkunden Leistungsabteilung	Ohne Prüfung - Weiterleitung an die zuständige Eingangszone	Aufnahme in die BEO-Liste (mit Anmerkung des Anliegens und der jeweiligen Leistungsabteilung)		Sofortvorsprache und Klärung des Anliegens
8	Notfallkunden Arbeitsvermittlung	Ohne Prüfung - Weiterleitung an die zuständige Eingangszone	Aufnahme in die BEO-Liste (mit Anmerkung des Anliegens und Stellenzeichen des zuständigen Arbeitsvermittlers)	Sofortvorsprache und Klärung des Anliegens	
9	Reha/SB	Ohne Prüfung - Weiterleitung an die zuständige Eingangszone			
10	Abgabe von Unterlagen für die Leistungsabteilung am Empfang	Annahme der Unterlagen; Erfassung in der Kundenhistorie / Posteingangsstempel und Weiterleitung an das zuständige Team			Klärung des Anliegens
11	Abgabe von Unterlagen für die Arbeitsvermittlung am Empfang	Annahme der Unterlagen; Erfassung in der Kundenhistorie / Posteingangsstempel und Weiterleitung an das zuständige Team		Klärung des Anliegens	
12	Abgabe von Unterlagen in der EZ für die Leistungsabteilung		Annahme der Unterlagen / Posteingangsstempel / Weiterleitung an das zuständige Team		Klärung des Anliegens
13	Abgabe von Unterlagen in der EZ für die Arbeitsvermittlung		Annahme der Unterlagen / Posteingangsstempel / Weiterleitung an das zuständige Team	Klärung des Anliegens	

Neukundensteuerung geflüchtete Menschen - Abgrenzung der Zuständigkeitsprüfung in den Eingangszonen



[zurück](#)

Aufgabe	AGO-AV	I/B	EZ	SC	Fachaufsicht / Koordination	Bemerkungen / Anlagen
Stellenangebote / Stellenvermittlung	Akquise persönlich, telefonisch Sonderaktionen, Stellenakquise Datenpflege SteA durch zuständigen AG-Betreuer Gesamtverantwortung SteA Erstvermittlung nach Eingang Vermittlungsauftrag vom AG weitere Vermittlungsaktivitäten bis Stellenbesetzung bewerberorientierte Vermittlung auf SteA Konsolidierung von Vermittlungsvorschlägen	Bei AG- Vorsprache ist der zust. AV-AGS telefonisch zu informieren, um den AG abzuholen. Vermittlungsaktivitäten bis Stellenbesetzung Überstellung der Bewerber für die bewerberorientierte Vermittlung	Bei AG- Vorsprache ist der zust. AV-AGS telefonisch zu informieren, um den AG abzuholen		TL AG-S/TL IuB	Vermittlung ausschließlich über VV \Dst.baintern.de\dfs\955\Ablagen\ID95504-MeinJC13_Zusammenarbeit_gAG-S_IB\Nebenbetreuung_und_VV_Liste
Bewerberangebote / Stellengesuche		Pflege der BewA-Daten und Stellengesuche (Vervollständigung / Aktualisierung) zeitnahe Aktualisierung des Stellengesuchs nach Maßnahmen, insbesondere FbW i.R. des Absolv			TL IuB	\Dst.baintern.de\dfs\955\Ablagen\ID95504-MeinJC105_IuB\5.2_AM-Instrumente\5.2.1_u25+Ü25\Absolventenmanagement
Abmeldungen in Arbeit	bei Bekanntgabe der Arbeitsaufnahme im gAG-S Weiterleitung der Info an IFK	Abmeldung/Statuswechsel bei Selbstsuche nach Mitteilung des Kunden			TL IuB/TLAG-S	
Bewerberorientierte Arbeitsvermittlung	Aufnahme des Bewerbers in die Nebenbetreuung Intensivierung der Vermittlungsaktivitäten für 3 Monate Akquise von Stellen	Bewerberüberstellung Nachhaltung des Vermittlungsprozess			TL IuB/TL AG-S	Konzept
Förderanfragen	EGZ (auch nach Absprache mit der IFK) Akquise von betrieblichen Einzelumschulungen Informationen über Arbeitslosmeldungen von AN, die mit Leistungen der aktiven Arbeitsmarktförderung (EGZ) unterstützt wurden an virt. PF des AG-Trägerteam, Cc. zuständiger AGS	VB FbW MAG ESG			TL IuB/TLAG-S	Fragebogen zur Feststellung von Vermittlungshemmnissen  Fragebogen zur Feststellung vo...
AG-Ansprachen, Außendienst Betriebsbesuche	Dokumentation aller AG-Kontakte in STEP oder VerBIS-Kundenhistorie				TL IuB/TLAG-S	
	Organisation von Betriebsbesuchen/Außendiensten	Neuansiedlungen von Arbeitgebern	AG-Ansprachen ggf. nach Absprache mit dem AG-S möglich			
Austausch von vermittlungsrelevanten Informationen über den regionalen Arbeitsmarkt / Branchen	Teilnahme an Dienstbesprechungen / Hospitationen (AG-S - Patenschaften)				TL IuB/TLAG-S	\Dst.baintern.de\dfs\955\Ablagen\ID95504-MeinJC13_Zusammenarbeit_gAG-S_IB\Veranstaltungskalender\ID95504-MeinJC05_IuB\5.1_Arbeitsmarkt\5.1.7_Engpassberuf_Wachstumb ranchen
	Informationen per Email / Newsletter Sprechstunden / Zeitarbeitsprechstunde Vorstellung von Unternehmen	aktuelle Engpassberufe regelmäßig erfassen und reflektieren	Gewinnung geeigneter Bewerber für Veranstaltungen			
Öffentlichkeitsarbeit			Unterstützung bei Veranstaltungen (z.B. Aushänge von Postern, Auslegen Flyer, Scoutfunktion u.a.m.)	Weckrufe im Rahmen von Outbound	TL AG-S/TL EZ	

[zurück](#)

Leitfaden für die Zusammenarbeit der Eingangszone, Leistungsabteilung und Arbeitsvermittlung

Sofortige Weiterleitung an das zuständige Leistungsteam:

Mittellosigkeit

Hauptantrag eingereicht, bisher nicht bearbeitet (längere Bearbeitungsdauer) Link Arbeitshilfe	<ul style="list-style-type: none">• Vorliegen einer akuten und nachgewiesenen Notlage, muss <u>zwingend</u> im Zusammenhang mit der Nichtbearbeitung des Antrags stehen• Prüfung der Monatsfrist nach Antragsingang• Nach Ablauf der Frist Terminierung oder sofortige Weiterleitung an die Leistungsteams
WBA eingereicht, bisher nicht bearbeitet (längere Bearbeitungsdauer)	<ul style="list-style-type: none">• Vorliegen einer akuten und nachgewiesenen Notlage, muss zwingend im Zusammenhang mit Nichtbearbeitung des Antrags stehen (Fälligkeit der Ersten Zahlung)• Terminierung oder sofortige Weiterleitung an die Leistungsteams
Vorlage Haupt- oder Weiterbewilligungsantrag mit akuter Notlage	<ul style="list-style-type: none">• Härtefall. Vorlage Antrag nach Anspruchsbeginn• Die nachgewiesene Notlage muss eindeutig durch das Jobcenter nachvollziehbar sein• Sofortige Abhilfe notwendig• Zusicherung Antragsbearbeitung innerhalb von 5 Tagen• bei akuter & nachgewiesener finanzieller Notlage erfolgt eine sofortige Weiterleitung an die Leistungsteams zur qualifizierten Antragsabgabe
Mittellosigkeit auf Grund von unwirtschaftlichem Verhalten (§24 SGBII) Link Arbeitshilfe	<ul style="list-style-type: none">• Nachweise: (Antrag Darlehen § 24 SGB II aus BK Vorlage beachten)<ul style="list-style-type: none">- bei Scheckempfängern ist Aussage des Kd. bindend- Kontoauszüge der letzten 4 Wochen (welche den Abfluss der Mittel nachvollziehbar machen)- weitere Nachweise wie Quittungen, Rechnungen, Kostenvoranschläge, Reparaturaufträge sind vollzulegen soweit diese vorhanden sind
Verlust des Geldes durch Diebstahl	Nachweise: <ul style="list-style-type: none">- Diebstahlanzeige
Haftentlassene	<ul style="list-style-type: none">• entscheidend ist, welche Mittel der Kd. nach Entlassung erhalten hat• Nachweise:<ul style="list-style-type: none">- Entlassungsschein
Frauenhaus und „DIWA“	<ul style="list-style-type: none">• keine weiteren Nachweise notwendig, direkte Weiterleitung an Leistungsabteilung (tel. Information an SB o. TL!)
KÜ für Wohnheim	<ul style="list-style-type: none">• Weiterleitung des Kunden bei Vorlage der Reservierung eines Wohnheimplatzes

sonstige Notfälle

<u>Strom/ Gasschulden</u>	<ul style="list-style-type: none">• Abschaltung/ Sperrung liegt unmittelbar bevor (oder Prüfung Terminbuchung vor Abschaltung/ Sperrungstermin)• Aushändigung Antrag + Checkliste• Nachweise:<ul style="list-style-type: none">- <u>aktuelle</u> Schuldenaufstellung- Bestätigung Ausschluss Ratenzahlung vom Energielieferanten- Strom-/ GASAG-Abschlagszahlungsplan- Nachweis über die Höhe der Einschaltkosten, sofern die Sperrung bereits eingetreten ist
---------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterleitung nur bei Vorlage der vollständigen Unterlagen laut Checkliste
Mietschulden	<ul style="list-style-type: none"> • Räumungstermin liegt unmittelbar bevor (oder Prüfung Terminbuchung vor Räumungstermin) • Aushändigung Antrag + Checkliste • Nachweise: <ul style="list-style-type: none"> - <u>aktuelle</u> Mietschuldenaufstellung - Bestätigung Ausschluss Ratenzahlung vom Vermieter - Bestätigung Fortsetzung des Mietverhältnisses bei Übernahme der Mietschulden - Kontoverbindung des Vermieters • Weiterleitung nur bei Vorlage der vollständigen Unterlagen laut Checkliste
Umzugswunsch Vorlage eines Wohnungsangebots	<ul style="list-style-type: none"> • U25: Weiterleitung an I/B, wenn die Prüfung der Notwendigkeit eines Umzugs noch erfolgen muss (s. VerBIS) • Ü25: Weiterleitung an LA, wenn die Aufforderung zum Umzug erfolgte <ul style="list-style-type: none"> - Ausgabe Fragebogen Erteilung Zustimmung zum Umzug - Wohnungsangebot muss aufgeschlüsselt sein - Wohnungsangebot muss nicht zwingend personalisiert sein
Sanktionen über 30%	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterleitung über den AV, wenn im Lebenslauf "mangelnde Verfügbarkeit" dokumentiert ist (Sanktionen MV) • Fragen/ Erklärungen zu den Sanktionen über AV
Beschwerdeführer	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterleitung des Kunden, wenn Anliegen nachweislich (Dokumentation VerBIS, Empfangsbestätigung) <ul style="list-style-type: none"> - 2 x in der EZ thematisiert wurde und in einem angemessen Zeitrahmen (je 5 AT) keine Bearbeitung erfolgte - Folgeticket seit 5 Tagen nicht bearbeitet ist

Sofortige Weiterleitung an den zuständigen Arbeitsvermittler:

U25

Umzugswunsch Neuanmietung von Wohnraum	<ul style="list-style-type: none"> • zwingend bei Umzugswunsch / Neuanmietung von Wohnraum
freier Zugang	<ul style="list-style-type: none"> • bei Vorsprachewunsch AV
Vorsprachewunsch LE- Meldeversäumnis beachten	<ul style="list-style-type: none"> • Vorsprache bei 2.MV in VerBIS mit "Mangelnde Verfügbarkeit / Mitwirkung"

Ü25

Arbeitsaufnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Klärung unabdingbar zur Arbeitsaufnahme (Reiseantrittskosten, Ausrüstungsbeihilfe, etc.) • Vorstellungsgespräch in den nächsten 5 Tagen und Kd. Kosten nicht auslegen kann
Vermittlungsgutschein	<ul style="list-style-type: none"> • bei konkretem Zusammenhang mit einem Stellenangebot
Maßnahmen bei Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> • bei Beratungsbedarf / Frage nach Anträgen
Meldeversäumnis / mangelnde Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Vorsprache des eLb in EZ: eLb hat mehrere MV oder mangelnde Verfügbarkeit -> Weiterleitung an zuständigen AV zur weiteren Aktivierung

Asu Bescheinigungen	<ul style="list-style-type: none"> • Kitaplatz oder Bescheinigung bei erhöhtem Betreuungsbedarf
Kundenzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> • Weiterleitung des Kunden, wenn Anliegen nachweislich (Dokumentation VerBIS, Empfangsbestätigung) <ul style="list-style-type: none"> - 2 x in der EZ thematisiert wurde und in einem angemessenen Zeitrahmen (je 5 AT) keine Bearbeitung erfolgte - Folgeticket seit 5 Arbeitstagen nicht bearbeitet ist

Allgemeine Hinweise:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Buchungsdauer Termine für die Leistungsabteilung <ul style="list-style-type: none"> - 30 Min. (Regelfall) - 45 Min. bei Darlehen • telefonische Rücksprache <ul style="list-style-type: none"> - kein TK notwendig, wenn Anliegen <u>sicher</u> als Notfall identifiziert wird - bei Unklarheiten, TK über Notfallnummer der BEO

Aufgaben/Leistungen	Rechts- grundlage	Antragstellung bzw. Prüfung	Weiterleitung an	Stellungnahme/ Entscheidung	Eingabe VerBIS/ ALLEGRO	ERP	Bescheid
Aushändigung und Entgegennahme des Arbeitspakets sowie Schülerfragebogens an Neukunden		EZ	IB		VerBIS-Eintrag IB		
Abgabe der Antragsunterlagen ALG II des Neukunden		EZ	L	L	L	L	L
Bewilligung / Ablehnung / Aufhebung ALG II				L	L in ALLEGRO u. VerBIS- Vermerk u. unterminierte WV	L	L
Prüfung der Notwendigkeit einer Erstanmietung von Wohnraum bzw. Wohnungswechsel U 25	§ 22 Abs. 5 SGB II	IB U25	IB U25	IB U25 (Prüfver- vermerk Neuanm.)	IB U25 in VerBIS / L in ALLEGRO		IB negativ L positiv
Miet- und Energieschulden	§ 22 Abs.8 SGB II	L / EZ	L	L (bei Bewilligung)	L in ALLEGRO u. VerBIS- Vermerk u. Kopie Antrag an IB	L	L
				vorbereiteter Prüf- bogen durch L mit Grund der Ablehnung an I/B; zeitnahe Stellungnahme von I/B an L	L in ALLEGRO u. VerBIS- Vermerk (Info zu Rücklauf Bezirksamt)		
Änderungen in den pers. Verhältnissen (KontoNr, Anschrift, etc.)		EZ / IB / L	L / IB		EZ in VerBIS u. STEP / L in ALLEGRO u. STEP		L
Ausbildungs-/ Arbeitsaufnahme		EZ / IB / L	L / IB		EZ/IB in VerBIS / L in ALLEGRO u. Info an IB		L
Einkommen aus selbständiger Erwerbstätigkeit (Investitionen / hohe Einnahmen bzw. extrem hohe Ausgaben etc.)	§§ 11 und 11b SGB II	L	IB	IB (Betreuer für Selbst.)	VerBIS-Eintrag IB/ ALLEGRO Leiste		L
BuT Bew. dem Grunde nach und BerlinPass	§ 28 SGB II	EZ / L	L	L	EZ in VerBIS / L in ALLEGRO Aushänd. BerlinPass BuT EZ		L
Feststellung von Erwerbsfähigkeit	§ 8 SGB II	IB	L (EA, Mitw. Kd.)	IB (Einleitung ÄG)	IB in VerBIS / L in ALLEGRO		L
Verdacht auf Lohnwucher	§ 33 SGB II i.Vm. § 115 SGB X	IB / L	756	756			L
Leistungsmissbrauch Einleitung anonyme Anzeigen	§ 63 Abs.1 Nr. 6 SGB II	IB / L	756				756
Leistungsmissbrauch Ergebnis anonyme Anzeigen	§63 Abs. 1 Nr.6 SGB II	756	L				L
Anfragen von Vollstreckungsbehörden	§ 71 Abs. 1 Nr.3 SGB X	756	L				
Ermittlungsfälle des HZA/LKA	§ 263 StGB	756	L				L

DALG-Verfahren		716 / L	IB / 756	L	L	L	L
Unterhaltsansprüche	§ 33 SGB II	L	706	706	L / 706 (WinFam)	706	706
Außendienst		L / IB	756	756	IB in VerBIS / L in ALLEGRO	L	L
AVGS-Missbrauch		IB	756	756			
Sanktionen	§§ 31 Abs.1 und 32 SGB II	IB		IB	IB in VerBIS / L in ALLEGRO u. VerBIS u. nichtterminierte WV an AV		L
Ortsabwesenheiten	§ 7 Abs. 4a SGB II	EZ	IB	IB / EZ	IB / EZ in VerBIS		IB / EZ (Zustimmung)
VB	§ 16 SGB II i.V.m. § 44 SGB III	IB		IB	IB	EZ	IB
MAT / MAG	§ 16 SGB II i.V.m. § 45 Abs. 1 SGB III	IB		IB	IB	705	IB
AVGS-PAV	§ 16 SGB II i.V.m. § 45 Abs. 4 SGB III	IB		IB	IB	705	IB
Selbständige (ESG und Leistungen zur Eingliederung)	§§ 16b und 16c SGB II	IB	Info. an L	IB	IB	EZ	IB
Freie Förderung	§ 16f SGB II	IB		IB	IB	EZ	IB
FbW-(s. Historie 1.5.2014)	§ 16 SGB II i.V.m. § 81 ff. SGB III	IB		IB	IB in VerBIS / L in A2LL	L	L

Relevante Informationen zur Weiterleitung durch die Leiste an die AV	
Kunden mit abhängiger Beschäftigung oder Ausbildung	Arbeits- bzw. Ausbildungsaufnahme Beendigung eines Arbeits- bzw. Ausbildungsverhältnisses Änderungen im Arbeits- bzw. Ausbildungsverhältnis z.B. veränderte Stundenanzahl, verändertes Einkommen, Veränderungen bzgl. Sozialversicherungspflicht
Schüler	Schulbescheinigung z.Ktn. an I/B u. z.d.A. LE
Kunden mit selbständiger oder freiberuflicher Tätigkeit	Aufnahme einer selbständigen Tätigkeit (Gewerbeanmeldung) Beendigung einer selbständigen Tätigkeit (Gewerbeabmeldung) bei Freiberuflern sind die einzelnen Arbeitstage entscheidend
Änderungen im Leistungsbezug	Ablehnungsbescheid ALG II Aufhebungsbescheid ALG II Versagungsbescheid Information über Bewilligung AlgII nach Versagungsbescheid
Schwangerschaft/ Elternzeit	Information zum voraussichtlichen Entbindungstermin Information über Geburt des Kindes Beginn Elternzeit
Veränderung in Bedarfsgemeinschaft	Umzug/ Adressänderung/ Telefonänderungen in STEP eintragen Namensänderungen Zuzug Partner Auszug eines BG-Mitgliedes Tod eines BG-Mitgliedes
Rente (Altersrente, Erwerbsminderungsrente)	Rentantragstellung Rentenbezug
Inhaftierung	Haftzeiten
Betreuung	amtlich bestellten Betreuer in STEP eintragen und Information zur Bestellung Betreuerwechsel Beendigung der Betreuung

[zurück](#)

Überstellungsverfahren	EZ	IFK	S-AV (Team 777)
gründungswillige Kundinnen und Kunden		<p>Prüfung der Selbständigkeit als vorrangige Integrationsstrategie</p> <p>Aushändigung des Fragebogens und der Checkliste</p> <p>bei Eingang der Unterlagen: Prüfung auf Vollständigkeit und Veranlassung einer Terminvergabe binnen 10 AT bei S-AV</p>	<p>Erstgespräch</p> <p>Übernahme in die Betreuung bei positiver Einschätzung und Aufnahme der Selbständigkeit binnen 3 Monaten</p> <p>Übernahme in die Nebenbetreuung bei Aufnahme der Selbständigkeit zu einem späteren Zeitpunkt</p>
AlgII-Bezieher/innen, die eine Selbständigkeit bereits aufgenommen haben		<p>Aushändigung des Fragebogens und der Checkliste unter Hinweis auf Rückgabe binnen 10 AT</p> <p>Veranlassung eines Erstgesprächs binnen 15 AT nach Aushändigung der Unterlagen</p>	<p>Erstgespräch</p> <p>Übernahme in die Betreuung bei positiver Einschätzung</p> <p>bei negativer Prognose Festlegung der Kundengruppe B, persönl. Mitteilung über die Beibehaltung der Integrationsstrategie unter Angabe der Gründe</p> <p>Dokumentation in der EinV mit Festlegung der neuen Zielstellung</p> <p>unterminierte Wv für S-AV B zwecks Terminierung eines Folgegesprächs binnen 15 AT</p> <p>Übernahme in die Betreuung S-AV B</p>
selbständige Neukundinnen u. -kunden	Weiterleitung der Kundin/des Kunden an den S-AV A		Erstgespräch beim S-AV A

Personenkreis	Team IuB	Team Leistungsgewährung
Selbständige im Haupt- und Nebenerwerb allgemein	765	755
Selbständige im Haupt- und Nebenerwerb folgender Personengruppen: FM / U25/ § 10 SGB II (ausgenommen Kunden in Elternzeit mit einer ausgeübten Selbständigkeit bis zu 30Std. wchtl.)	allgm. Team IuB	755
Honorarkräfte allgemein (ausgenommen Kunden mit Bestätigung eines selbständigen Status durch die DRV)	allgm. Team IuB	allgm. Team Leistungsgewährung
Honorarkräfte mit mehreren Auftragsgebern	Entscheidung durch 765/755	
GmbH-Geschäftsführer allgemein	allgm. Team IuB	allgm. Team Leistungsgewährung
GmbH-Geschäftsführer in Selbständigkeit	765	755
UG-Geschäftsführer	allgm. Team IuB	allgm. Team Leistungsgewährung

UG-Geschäftsführer in Selbständigkeit	765	755
---------------------------------------	-----	-----

[zurück](#)

Zusammenarbeit mit dem Kompetenzteam Reha / SB

	Neukunden	Bestandskunden	Rückübergabe
Eingangszone	Übergabe an 798 bei Vorliegen von: bescheinigte SB mind. 50 GdB Gleichstellung /Zusicherung mind. 30 GdB Nachweis über anerkannte Reha-Maßnahme	Weiterleitung / Ticket an die zuständige IFK im Team 766	
I/B - Teams	Überstellung nach Erstgespräch (falls Information SB / Reha in der EZ noch nicht vorlag)	Übergabe an 766 bei Vorliegen von: SB-Nachweis mind. 50GdB Nachweis Gleichstellung/ Zussicherung / mind. GdB von 30 anerkannter Reha – Fall der BA oder anderer Reha-Träger	Wegfall der für die Betreuung erforderlichen Voraussetzungen: SB-Eigenschaft (keine Gleichstellung/Zusicherung mehr; Reduzierung GdB unter 30) entfällt Beendigung des Reha-Verfahrens keine Weiterbeantragung SB
Form zur Übergabe		persönliche / telefonische Übergabe nachdem Kunde informiert wurde	persönliche / telefonische Übergabe nachdem Kunde informiert wurde
AGS – speziell mit Reha/SB - Fachkraft		Übergabe von 766 insbesondere im Rahmen Reha – Absolv. motivierte/engagierte Kunden	an 766 bei: Beendigung der Betreuungszeit (i.d.R. 3 Monate) Arbeitsaufnahme mit weiterem Leistungsbezug
Form zur Übergabe		persönliche Übergabe	persönliche Übergabe
Leistungsstellen	leistungsrechtliche Zuordnung wie Kunden/Innen der IB-Teams	leistungsrechtliche Zuordnung wie Kunden/Innen der I/B - Teams	

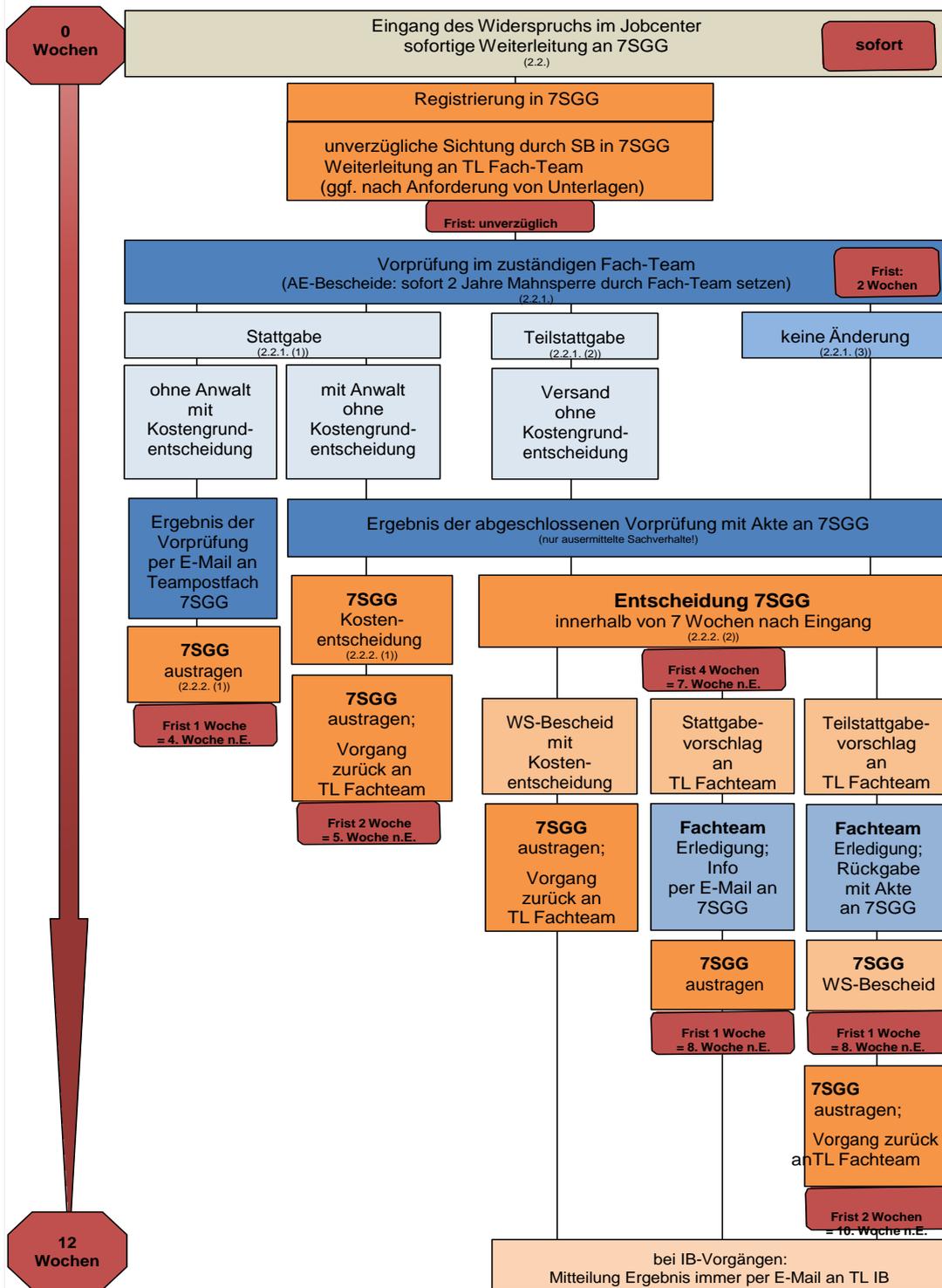
[zurück](#)

Aktenzeichen	Eingliederungsleistung	Rechtsgrundlage	Beratung Kunde	Beratung Träger/AG	Antragsausgabe	fachl. Stellungnahme (Beurteilung/Ablehnung)	Stellungnahme zu Widersprüchen + Übergabe an 7SGG	VerBIS/SteA	COSACH-Eintrag MN	COSACH-Eintrag TN	Bescheid / Vertragsabschluss	ERP Mittelbindung	ERP Auszahlung	Kontrolle sachl. Richtigkeit (Umsetzung)	Kontrolle rechner. Richtigkeit (Abrechnung)	Kontrolle Besetzung und Hinweis zu Nachbesetzung an IB
II-1223	AGH	§ 16d SGBII	IB	705	705	705	705 / IB	705	705	705	705	705	705	705	705	705 / IB
II-1224.1	FAV	§ 16e SGB II	IB/705	705/AGS	AGS / 705	IB / AGS	IB / AGS	705 / AGS	./.	IB	705	705	705	705	705	./.
II-1224	BEZ	§ 16e SGBII alt	IB	705 / AGS	AGS / 705	IB / AGS	IB / AGS	705 / AGS	./.	IB	705	705	705	705	705	./.
II-1225	FF Projektförderung	§ 16f SGBII	IB	IB + 705	./.	BL IB	BL IB	./.	705	IB	705	705	705	IB	705	705 / IB
II-1227	Förd. Schwer zu erreichender Jg. Menschen	§ 16h SGB II	IB	IB + 705	./.	BL IB	BL IB	./.	705	IB	705	705	705	IB	705	705 / IB
II-1203.51	BaE	§ 76 SGB III	IB	REZ	./.	IB	./.	705	705	IB	REZ	705	705	705	705	IB / 705
II-1203.74	AsA	§ 130 SGBIII	IB	IB + 705	./.	BL IB	BL IB	./.	705	IB	705	705	705	IB	705	705 / IB
II-1203.52	abH	§ 75 SGBIII	IB	REZ	./.	IB	./.	./.	705	IB	REZ	705	705	IB	705	./.
II-1211	MAT	§ 45 SGBIII	IB	REZ	./.	IB	./.	./.	705	IB	REZ	705	705	IB	705	IB
II-1203.39	EGZ	§ 88 u. § 89 SGBIII	IB / AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS / 705	IB	705	705	705	IB / 705	705	./.
II-1203.40	EGZ-SB	§ 90 SGB III	IB / AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS / 705	IB	705	705	705	IB / 705	705	./.
II-1203.45	AZ-SB	§ 73 SGBIII	IB / AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS / 705	IB	705	705	705	IB / 705	705	./.
II-1203.47	AEZ	§ 81 SGB III	IB / AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS / 705	IB	705	705	705	IB / 706	705	./.
II-1203.50	PB	§ 46 SGBIII	IB / AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS / 705	IB	705	705	705	IB / 705	705	./.
II-1203.46	EQ	§ 54a SGBIII	IB / AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	AGS	./.	AGS	705	705	705	./.	705	./.
II-1207.1	ESF-LZA	Sonderprogramm	IB/BAK	BAK	BAK	BAK	BAK	BAK	./.	./.	705	705	705	BAK	705	BAK
II-1211	AVGS-MAT	§ 45 SGBIII	IB	./.	./.	IB	IB	./.	BA	IB	IB	./.	705	./.	705	./.
II- 1211	AVGS- MAG	§ 45 SGB III	IB	IB + 705	./.	IB	IB	./.	IB	IB	IB	./.	705	./.	705	./.
II- 1211	AVGS- MPAV	§ 45 SGB III	IB	./.	./.	IB	IB	./.	IB	IB	IB	./.	705	./.	705	./.
II-1211	MAG	§ 45 SGB III	IB / AGS	IB / AGS	IB / AGS	IB / AGS	IB / AGS	./.	./.	IB /AGS	IB / AGS	./.	705	./.	705	./.
II-1203	FbW	§ 81 SGB III	IB	./.	IB	IB	IB	./.	./.	IB	705	705	705	./.	705	./.

Ablaufschema WS-Verfahren

[zurück](#)

95504 - 7SGG.1 / 74 – II-7000 / II-5024 / Anlage 1 zur GA – Stand 20.01.2014

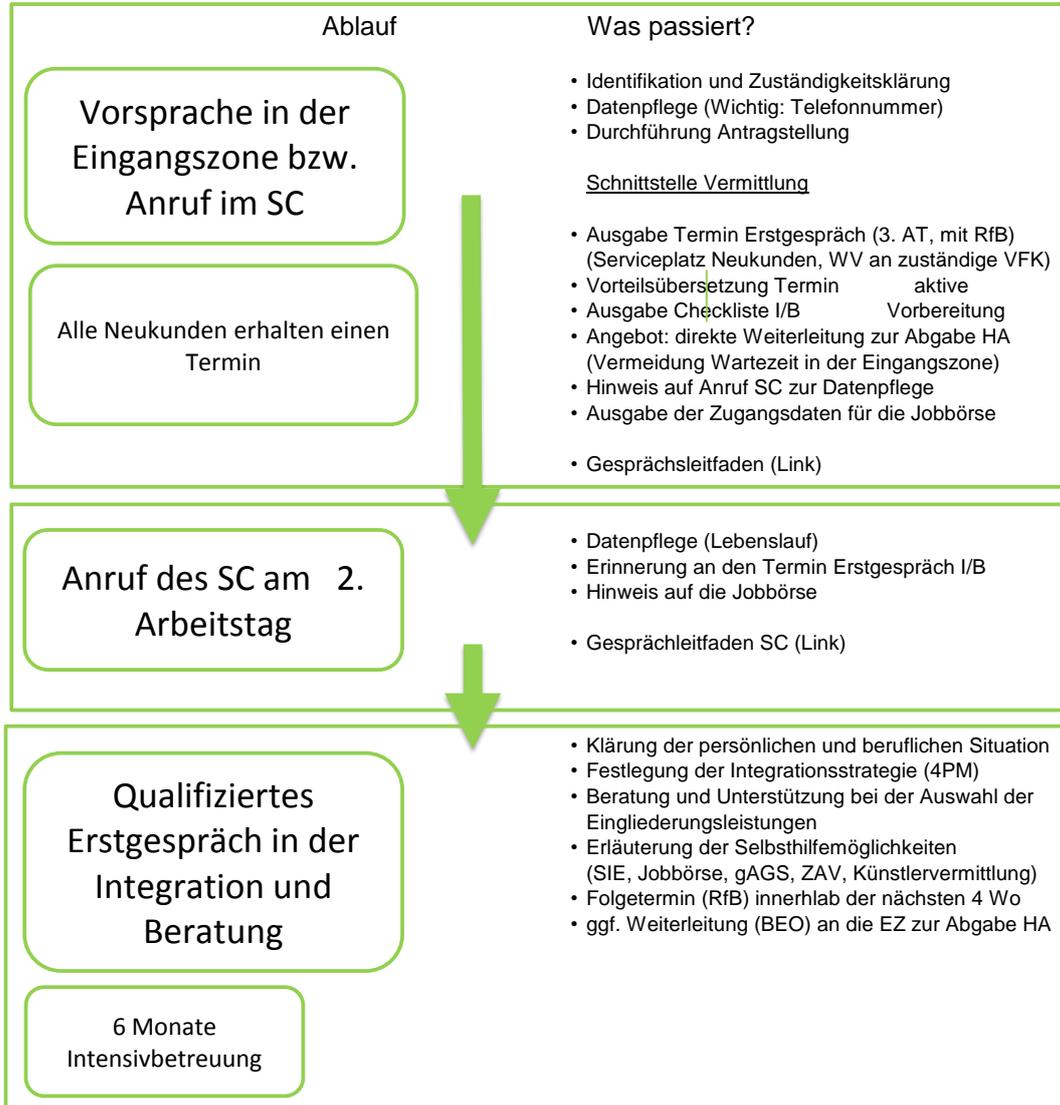


12 Wochen

Neukundenprozess

Ablaufschema bei persönlicher Vorsprache in der EZ / Anruf SC

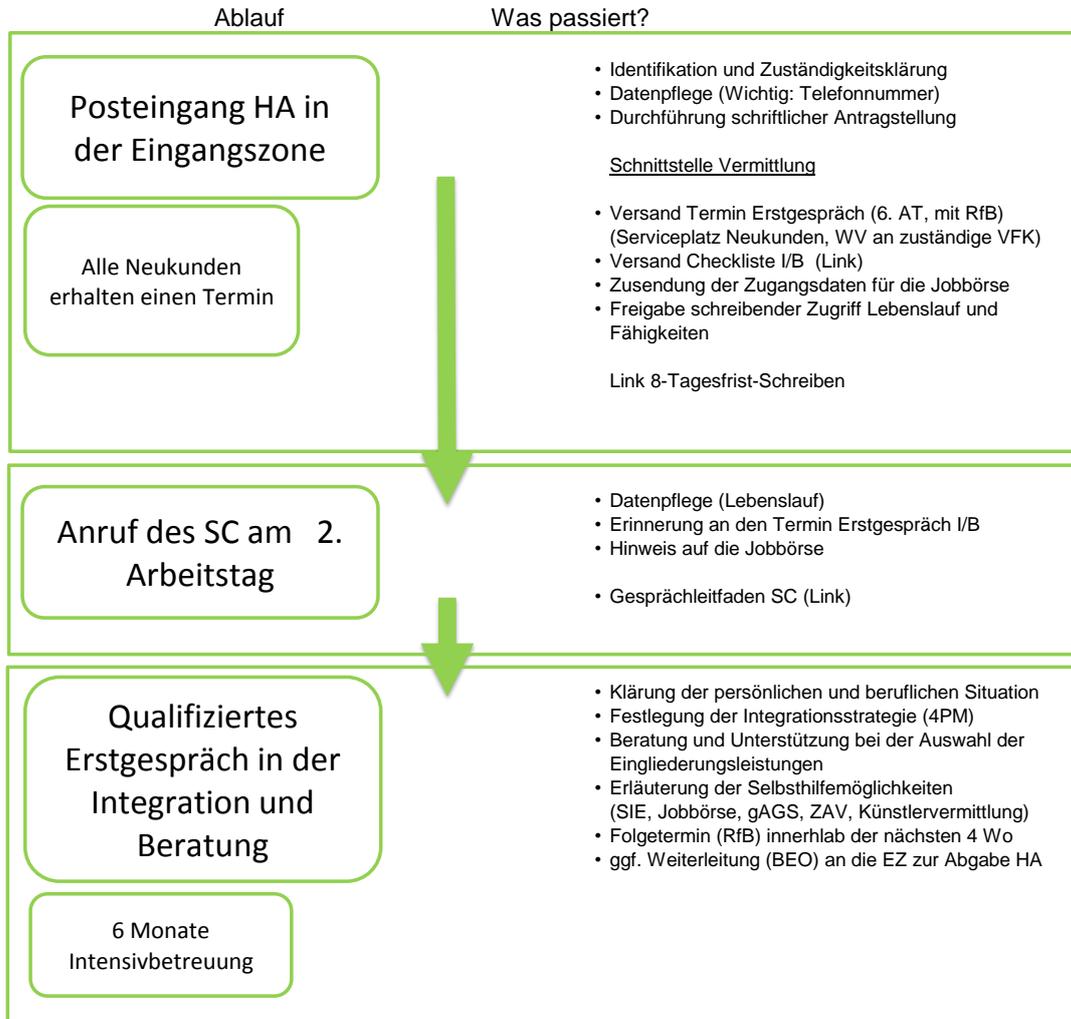
77-II-1203.8.5



Hinweise: Die MDS Listen (Ü25) entfallen durch die durchgehende Terminbuchung. Liste täglich an das SC (ggf. Abruf über ATV realisierbar).

Neukundenprozess Ablaufschema bei postalischer Antragsstellung über die Eingangszone

77-II-1203.8.5



Hinweise: Die MDS Listen (Ü25) entfallen durch die durchgehende Terminbuchung. Liste täglich an das SC (ggf. Abruf über ATV realisierbar).

[zurück](#)

Beratungsanlass bzw. Feststellung	LE	I/B	BCA
Beruflicher Wiedereinstieg nach der Elternzeit; Anerkennungsberatung; Deutschförderung; Erhöhte Kinderbetreuung; Häusliche Gewalt und angrenzende Themen; Kinderschutz; Frühe Hilfe		Fallbezogene Beratung durch AV	ergänzende Kundenberatung bei Weiterleitung durch I/B oder direktem Kundenzugang
Häusliche Gewalt/DIWA	Verfahren Neukunden: nach Anmeldung in EZ (per E-Mail; in der Regel durch die Fraueneinrichtung) Weiterleitung der Kunden an LE und ggf. I/B; Ansprechpartner für Not- / Problemfälle der jeweilige TL ggf. BCA	Ansprechpartner für Not- und Problemfälle (ggf. TL)	Ansprechpartner für Not- und Problemfälle
Kinderschutz		Feststellung des Verdachtmoments	Meldung an BCA
Feststellung des erhöhten Kinderbetreuungsbedarfs		Feststellung durch AV und Erfassung	Koordination im Jugendamt
Beschwerdefälle	Rücksprache AV und TL	Rücksprache MA und TL	Bei direktem Kundenzugang: beispielsweise wahrgenommene Benachteiligung / Diskriminierung (kontextunabhängig) Prüfung der Unterstützungsmöglichkeiten ggf. Verweis auf sonstige Stellen bzw. Kontaktaufnahme mit TL IB/LE; Einbeziehung BCA bei Beschwerdefällen in LE und IB mgl.

[zurück](#)

Externer Wegweiser

[Betreuungsverhältnisse für Kinder schaffen bzw. ausbauen - Link zum Angebot des Jugendamtes von A-Z](#)

[Betreuungsverhältnisse für Kinder schaffen bzw. ausbauen - Tagesbetreuung von Kindern](#)

[Betreuungsverhältnisse für zu pflegende Angehörige schaffen - Sozialdienst des Sozialamtes](#) [Pflegestützpunkte Berlin](#)

[Familiäre Situation stabilisieren - Jugendamt - Erziehungs- und Familienberatung](#)

[Familiäre Situation stabilisieren - Kinder- und Jugendgesundheitsdienst](#)

[Familiäre Situation stabilisieren - Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst](#)

[Familiäre Situation stabilisieren - Link zu Krisendienste](#)

[Familiäre Situation stabilisieren - Sozialdienst des Sozialamtes](#)

[Finanzielle Situation stabilisieren - Hilfe zum Lebensunterhalt / Grundsicherung](#)

[Finanzielle Situation stabilisieren - Schuldnerberatung](#)

[Finanzielle Situation stabilisieren - Sozialdienst des Sozialamtes](#)

[Leistungsfähigkeit fördern - Angebote für psychischkranke oder abhängigkeitskranke Menschen](#)

[Leistungsfähigkeit fördern - Beratungsstelle für behinderte und krebskranke Menschen](#)

[Leistungsfähigkeit fördern - Beratungsstelle für Schwangerschaft und Familienplanung](#)

[Leistungsfähigkeit fördern - Beratungsstelle für sexuelle Gesundheit](#)

[Leistungsfähigkeit fördern - Sozialpsychiatrischer Dienst](#)

[Leistungsfähigkeit fördern - Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst](#)

[Individuelle Wettbewerbsnachteile ausgleichen - Hilfs- und Beratungsangebote für Migrantinnen und Migranten in Berlin](#)

[Individuelle Wettbewerbsnachteile ausgleichen - Jugendgerichtshilfe](#)

[Wohnsituation stabilisieren - Wohnungsamt Berlin Pankow](#)

[Wohnsituation stabilisieren - Zuständigkeit der Wohnungsaufsicht](#)

Ausländer

[Ausländerbehörde anrufen](#)

[Ausländerzentralregister einschalten](#)

Straffällige

[Gerichtshilfe einschalten – Beratungsstellen in Berlin](#)

[Beratung für straffällig gewordene Frauen](#)

[Justizvollzug - Auskünfte](#)

[Anlaufstellen Berlin](#)

[zurück](#)

Datum der Änderung	Was wurde geändert?	geändert durch:
02.05.2013	geänderte Kundensteuerung in allen Eingangszonen und I/B-Teams (Antragsaushändigung in EZ nach erfolgter Vorsprache beim AV) Änderung bei der Abgabe von Widersprüchen (Annahme der Unterlagen und Weiterleitung an 7SGG.R.)	
14.10.2013	Ergänzung Kundensteuerung Notfall/Sofortkunden ü25 (Vorsprache des eLb in EZ: eLb hat mehrere MV oder mangelnde Verfügbarkeit) ► Weiterleitung an zuständigen AV zur B11weiteren Aktivierung)	
15.01.2014	ab 01.04.2014 werden neue AVGS-Vorgänge (MAT, MAG, AVGS MP AV) durch 705 zur Zahlung gebracht ► Änderung im Tabellenblatt 705	
08.04.2014	Anlage 1 zur GA 04/2005 aktualisiert am 01.02.2014 (Ablaufschema WS-Verfahren)	
01.05.2014	ab 01.05.2014 werden Neuanträge FbW durch 705 zur Zahlung gebracht ► Änderung in Tabellenblatt 705 und EZ-AV-Leiste-706-775-776	
11.06.2014	Neureglung des Verfahrens zur Entscheidung einer OAW (Umsetzung ab 12.06.2014) ► Änderung in Tabellenblatt Kundensteuerung und EZ-AV-Leiste-706-775-776	
30.03.2015	BUH Verfahrensweise "Bearbeitung von Anträgen auf Gewährung kommunaler Darlehen (Umsetzung ab 19.03.15) Verfahren zur abweichenden Erbringung von Leistungen (Umsetzung ab 16.3.2015) ► Änderung Tabellenblatt Notfall-Sofortkunden und EZ-AV-Leiste-706-775-776	
11.08.2015	Ergänzung zu MAG unter 705/Zeile 24	
11.08.2015	Änderung unter EZ-AV-Leiste von ursprünglich A2LL zu ALLEGRO	
19.08.2015	Zusammenarbeit mit den Kompetenzteams Reha/SB ► Neuaufnahme des Tabellenblatts EZ-I/B-798-AGS	
25.08.2015	Änderung zu ursprünglicher vorübergehender Verfahrensweise s.Historie v. 30.03.2015 (Unterstützung durch 775 wurde aufgehoben) ► Änderung Tabellenblatt Notfall-Sofortkunden und EZ-AV-Leiste-706-775-776 zu Miet- und Energieschulden	
10.12.2015	Aktualisierung des Tabellenblatts Netzwerkpartner durch FM Fr.Teichmüller	
21.12.2015	Kundensteuerung Ausländer im Zusammenhang mit der Bildung des FLÜ-Teams 731	
28.12.2015	Kundenüberstellung bei gründungswilligen bzw. selbständigen Kunden/innen	
24.03.2016	Kundensteuerung bzw. Zugang Ausländer aktualisiert	
30.05.2016	Kundensteuerung bzw. Zugang Ausländer aktualisiert- Konkretisierung der Thematik Familienzusammenführung	
05.01.2017	Anpassung Tabellenblatt EZ-AV-Leiste-775-776 an neue Org.Zeichen -716-756	
16.01.2017	Anpassung Tabellenblatt Selbständige EZ-AV-777-778 an neue Org.Zeichen 755 und 765	
17.01.2017	Anpassung Tabellenblätter 705, Kundensteuerung u25 und JBA	
17.01.2017	Änderung bei Verfahren zu Unterhaltsansprüchen in Tabellenblatt EZ-AV-L-706-716-715	
17.01.2017	2 neue Tabellenblätter zum Neukundenprozess (Ablaufschema) eingestellt	
17.01.2017	überarbeitetes Tabellenblatt AGS-ü25-u25	
23.02.2017	Ergänzung Tabellenblatt 705 zu AEZ u. Förderung junger Menschen	
12.06.2017	Kundensteuerung bzw. Zugang Ausländer aktualisiert (nach den 8 Herkunftsländern und "ungeklärt")	
21.07.2017	Kundensteuerung bzw. Zugang Ausländer aktualisiert (nach den 8 Herkunftsländern und "ungeklärt und staatenlos")	