

**Anlage zum Trägerversammlungsbeschluss vom 07.12.2022**

Jobcenter Berlin Mitte

**Wahl der Serviceleistungen**

<b>Laufzeit Nr.</b>	<b>Beschreibung Ende</b>	<b>Beginn</b>	
O.1	Ausbildungsvermittlung	01.01.2023	31.12.2025
O.4	Ärztliche Begutachtung und Beratung SGB II	01.01.2023	31.12.2025
O.5	Berufspsychologischer Service	01.01.2023	31.12.2025
O.7	Service Center SGB II	01.01.2023	31.12.2025
O.8	Forderungseinzug (§ 44b Abs. 4 Satz 1 SGB II i.V. mit § 11 Nr. 1 VKFV)	01.01.2023	31.12.2025

## **O.1 Ausbildungsvermittlung**

Serviceleistungsvariante gewählt - mit gemeinsamen AGS

### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

- Erhebung aller relevanten Informationen zur Vermittlung einer Bewerberin bzw. eines Bewerbers in eine Ausbildungsstelle einschließlich der Durchführung eines Profiling
- Eigenständige Einschaltung der Fachdienste Ärztlicher Dienst und/oder Berufspsychologischer Service
- Belehrung der Kundin bzw. des Kunden über seine Mitwirkungspflichten und über die Folgen bei schuldhafter Säumnis (Rechtsfolgenbelehrung)
- Ermittlung der aktuellen Situation in Bezug auf Sanktionen, um ggf. korrekt über Rechtsfolgen bei etwaiger Säumnis bekönnen
- Dokumentation aller beratungs-, vermittlungs- und förderrelevanten Sachverhalte im IT-Fachverfahren VerBIS
- Unterbreitung von Vermittlungsvorschlägen durch die Berufsberatung vor dem Erwerbsleben bzw. den Arbeitgeber-SerBA mit entsprechender Rechtsfolgenbelehrung

## **O.4 Ärztliche Begutachtung und Beratung SGB II**

Serviceleistungsvariante gewählt - ohne Pauschalangebot

### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

- Abgabe ärztlicher Stellungnahmen auf Basis ärztlicher Untersuchungen von Kundinnen und Kunden der gE und/oder auf Basis auf Basis vorliegender Unterlagen
- Vorschlag und Vereinbarung verbindlicher Termine zur Durchführung von Untersuchungen, zur Begutachtung und/oder zur Beratung im Namen der gE
- Hinweis auf die Mitwirkungspflicht der Kundinnen und Kunden sowie auf etwaige Rechtsfolgen im Falle einer schuldhaften Säumnis im Namen der gE (Rechtsfolgenbelehrung)
- Beiziehung aller für die ärztliche Begutachtung oder Beratung erforderlichen Unterlagen unter Einholung des Einverständnisses der Kundinnen und Kunden (z.B. Einverständnis mit der Begutachtung und der Erhebung der hierfür erforderlichen Daten/Einholung von Informationen bei anderen Stellen, Schweigepflichtentbindungserklärungen)
- im Bedarfsfall Anforderung von Befunden sowie Gutachten bei anderen Stellen und - soweit erforderlich - die Veranlassung einer Begutachtung durch eine andere Stelle im Auftrag der gE

## **O.5 Berufspsychologischer Service**

### Serviceleistungsvariante

gewählt - ohne Pauschalangebot (Einzelabrechnung)

### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

Übertragen werden diejenigen Aufgaben der gemeinsamen Einrichtung, die im Rahmen der Beratung und Vermittlung von Kundinnen und Kunden des Jobcenters (gE) die Einschaltung eines psychologischen Fachdienstes (Berufspsychologischer Service) erfordern.

Die Trägerversammlung überträgt diese Aufgaben gemäß der Beschreibung im Serviceportfolio der Bundesagentur für Arbeit (BA) unter O.5.

### **Übertragen werden insbesondere folgende Aufgaben und Befugnisse:**

- die Befugnis, die Dienstleistungen des Berufspsychologischen Service im Auftrag des Jobcenters (gE) durchzuführen,
- die Befugnis, im Namen des Jobcenters verbindlich Termine zur Durchführung der Dienstleistungen des

Berufspsychologischen Service und die Einladung mit der von der Auftraggeberin bzw. vom Auftraggeber des Jobcenters ausgewählten Rechtsfolgenbelehrung zu versehen. Bei konkreten Rückfragen zur Rechtsfolgebelehrung oder zu leistungsrechtlichen Konsequenzen für den Fall eines schuldhaften Versäumnisses wird an das Jobcenter verwiesen.

- die Befugnis, alle für die Durchführung der Dienstleistungen des Berufspsychologischen Service erforderlichen Erklärungen(z.B. Einverständnis mit der Dienstleistung und der Erhebung der hierfür erforderlichen Daten/Einholung von Informationen bei anderen Stellen, Schweigepflichtentbindungserklärungen) im Auftrag des Jobcenters einzuholen.
- die Befugnis, die im Rahmen der Beauftragung erforderlichen Daten (s. vorgenannte Punkte) für die Länge der üblichen Aufbewahrungsfristen aufzubewahren.

## **O.7 Service Center SGB II**

### ausgewählte modulare Angebote

gewählt - Inbound mit Unterstützungsleistungen (ab SePo 2019)

### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

#### **Sicherstellung der Erreichbarkeit der gE und Entlastung der operativen Organisationseinheiten in der gE unter dem Vorbehalt der Beachtung und Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften:**

- Abschließende Klärung von telefonischen Anfragen, Bearbeitung von Anfragen per E-Mail\* und Erteilung von allgemeinen und einzelfallbezogenen (kundenbezogenen) Auskünften, die die Aufgaben der gE betreffen
- Terminvereinbarung und Unterstützung der gE bei der Terminverwaltung
- Entgegennahme von Erklärungen für die gE
- Sachbearbeitende (Hilfs-)Tätigkeiten\* (d.h. regelmäßig keine Entscheidung, die der gE vorbehalten ist) einschließlich der Versand von Informationsmaterial, Vordrucken, Bescheinigungen und Outbound-Telefonie\* (aktive Anrufe im Namen der gE)
- Datenerfassung und Datenpflege in den von der gE zu nutzenden IT-Verfahren der BA

#### **Zur Wahrnehmung der Aufgaben werden insbesondere folgende Befugnisse übertragen:**

- Befugnis zur Erteilung von Auskünften im Namen der gE unter Beachtung der für die gE geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften zum Sozial- und Personaldatenschutz sowie zum Schutz von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen; insbesondere - allgemeine und einzelfallbezogene Auskünfte zu gegenüber Kunden, Sozialversicherungsträgern und anderen Dritten - Öffnungszeiten, Kontaktdaten der gE, Service- und Sprechzeiten der gE und dessen Geschäftsstellen.
  - Informationen zu Produkt- und Programmangebot im Rechtskreis SGB II (Fördermöglichkeiten, Teilnahmevoraussetzungen u.ä.).
  - Erläuterungen zu allgemeinen Verfahrensregelungen und Leistungsvoraussetzungen
  - Auskünfte an Sozialversicherungsträger, Behörden und andere berechtigte Dritte
  - Weiterleitung von Anliegen, die im Servicecenter nicht fallabschließend geklärt werden können (Ticket zur weiteren Bearbeitung an das betroffene Team)
  - Auskünfte zu Richtwerten der Bedarfe bezogen auf Unterkunft und Heizung
- Befugnis für Tätigkeiten zur Terminvergabe und -verwaltung der gE
  - Terminvereinbarung/-vergabe im Rahmen der terminierten Beratung und Vermittlung und der terminierten Antragsentgegennahme, ggf. mit Belehrung über die Rechtsfolgen bei schuldhafter Säumnis
  - Entgegennahme von Terminabsagen, Dokumentation der Absage und der Gründe, Weiterleitung an die gE
  - Weiterleitung von Terminwünschen und Vergabe von Terminen
  - Aktive Anrufe bei Kundinnen und Kunden, soweit diese gegenüber der gE eingewilligt haben - Termincheck Antragservice
- Befugnis zur Entgegennahme von Erklärungen zur Weiterleitung an die gE, insbesondere folgender Erklärungen
  - Terminabsagen und Dokumentation der vom Kunden vorgebrachten Gründe
  - Veränderungsmitteilungen des Kunden wie z.B. (Aufzählung nicht abschließend)
  - Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen
  - Mitteilung über die Gewährung/den Erhalt anderer Sozialleistungen wie z.B. Rente - Mitteilung über Einkommen

- Mitteilung über Ortsabwesenheit, Prüfung und in Standardfällen ggf. Genehmigung im Auftrag der gE - Mitteilung über Umzug/Ortswechsel
  - Mitteilungen zu Änderungen in der Bedarfsgemeinschaft
  - Verzichtserklärungen
  - Fristverlängerungsgesuche
  - Rückmeldungen zu mit der Integrationsfachkraft besprochenen Vermittlungsaktivitäten
  - Aufnahme und Weiterleitung von Förderanfragen
  - Erklärungen und Kundenreaktionen, die dem Kundenreaktionsmanagement zuzuordnen sind (Beschwerden, Lob) - Anzeigen von Leistungsmissbrauch
  - Drohungen gegenüber der gE oder einzelnen Beschäftigten der gE mit der Pflicht, diese priorisiert an die gE weiterzuleiten - Mitteilungen zu möglicher illegaler Beschäftigung und/oder Leistungsmissbrauch
- Befugnis zum Versand von Unterlagen auf Anforderung bei der gE, insbesondere
    - Merkblätter und Info-Broschüren
    - Formblätter im Zusammenhang mit Veränderungsanzeigen
    - Mehrfertigung von Bescheiden und Schreiben der gE
    - Vordrucke/Formularen zur Beantragung von Leistungen
    - Anträgen einschließlich der Anlagen für einzelne Leistungen
    - Vermittlungsbudget
    - abweichende Leistungen § 24 SGB II, Mehrbedarfe § 21 SGB II
    - Bildung und Teilhabe § 28 SGB II
    - Leistungen für Auszubildende § 27 SGB II

#### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

- Befugnis zur Datenerfassung und -pflege
  - Erfassung von Kundendaten einschließlich des Grunddatensatzes in STEP und VerBIS
  - kontinuierliche Datensatzpflege
  - Eingabe von Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen in VerBIS - Dublettenbereinigung
- Befugnis, im Auftrag/im Namen der gE nach vorheriger Einverständniserklärung des Kunden aktiv anzurufen (Outboundtelefonie)\*
  - Hinweis auf stattfindende Veranstaltungen

#### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

- Erinnerung an anstehende Termine
  - Abfrage zum aktuellen Sachstand in unterschiedlichen Bedarfssituationen
  - Ergänzung von Angaben zur korrekten und vollständigen Erfassung der erforderlichen Daten des Kunden/Qualitätssicherung - Durchführung von kurzfristigen telefonischen Terminabsagen
  - Termincheck Antragservice
  - Hinweis auf Fördermöglichkeiten
  - Erinnerung an Antragstellung WBA
  - Verbleibsklärung
- Befugnis, für die gE sachbearbeitende (Hilfs-)Tätigkeiten durchzuführen \*
    - Prioritätsgerechte Bearbeitung von E-Mails und Herausfiltern von Spam-E-Mails
    - Erteilung allgemeiner Auskünfte per E-Mail
    - Durchführung von fallbezogener und fallabschließender E-Mail-Bearbeitung
    - Durchführung von fallbezogener und nicht abschließender E-Mail-Bearbeitung mittels Fachverfahren
    - Einladung zu Gruppenveranstaltungen der gE
    - Durchführung von Anschreibeaktionen im Auftrag und im Namen der gE
    - Druck und Aushändigung von Bescheinigungen, Bildungs- und Teilhabe-Berechtigung

- Anfragen für P-Konto-Bescheinigungen bearbeiten - Erinnerungsschreiben Rückversand EK/EKB/EKS,
- Ausstellung von Sozialtickets
- Prüfung der Angemessenheit von Wohnraumangeboten
- Vorsichtung von Überschneidungsmitteilungen bezogen auf Leistungen anderer Sozialversicherungsträger (z.B. Krankenkassen) über die Fachanwendung DALG II einschließlich der Befugnis zur Anforderung von Unterlagen und Versand von Anhörungsbögen in diesem Zusammenhang
- Entgegennahme der Mitteilung über Ortsabwesenheit, Prüfung und in Standardfällen ggf. Genehmigung im Auftrag der gE

*\* Soweit die modular angebotenen Unterstützungsleistungen (Outboundtelefonie, E-Mail-Bearbeitung, Sachbearbeitende Aufgaben) ganz oder teilweise von der gE in Anspruch genommen werden.*

## **O.8 Forderungseinzug (§ 44b Abs. 4 Satz 1 SGB II i.V. mit § 11 Nr. 1 VKFV)**

### Serviceleistungsvariante

gewählt - ohne Widerspruch, Klage und Unterhaltsheranziehung

### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

Der Fachbereich Inkasso übernimmt ab dem Zeitpunkt der Zahlungsgestörtheit einer Forderung alle notwendigen Aufgaben, die bis zum endgültigen Abschluss eines Einziehungsverfahrens notwendig werden.

Die Serviceleistung umfasst - abhängig vom jeweiligen Einzelfall - insbesondere nachfolgend aufgeführte Tätigkeiten:

- automatisierte Mahnprozesse - arbeitstäglich Mahnlauf
  - automatisierte Erstellung der Mahnschreiben bei privatrechtlichen Forderungen fünfzehn Werkstage, bei öffentlich-rechtlichen Forderungen zwanzig Werkstage nach Ablauf der Fälligkeit
  - Mahngebühren werden automatisiert berechnet und auf Vertragsgegenstandsebene gebucht, so dass eine eindeutige Zuordnung zu einem Einziehungsfall erfolgt
  - automatisierte Erstellung von Zahlungserinnerungen und Vollstreckungsandrohungen
  - Erstellung von Bearbeitungshinweisen für die gE
  - Erstellung von Arbeitslisten für die individuelle Kontaktaufnahme mit den Schuldern (z.B. zur Outboundtelefonie)
- individueller Kontakt mit Schuldnern
  - Entgegennahme der Anrufe oder Schreiben der Schuldner mit der Bitte um Stundung, Teilzahlungen bzw. Erlass
  - Entgegennahme von Vergleichsangeboten des Schuldners, in der Regel im Rahmen von gerichtlichen und außergerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahren nach dem Zehnten Teil der InsO
  - individuelle Kontaktaufnahme (telefonisch und/oder schriftlich) mit Schuldnern nach Ausbleiben der Zahlung zum vorgegebenen Fälligkeitstermin mit dem Ziel, eine einvernehmliche Regelung mit dem Schuldner über die Erfüllung seiner Schuld zu erreichen
  - Prüfung und Dokumentation der persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse (Einkommen und Vermögen) - Auskünfte im Zusammenhang mit dem Einziehungsverfahren (telefonisch oder schriftlich)
- Treffen von haushaltsrechtlichen Entscheidungen im Rahmen der übertragenen Bewirtschaftungsbefugnisse
  - Entscheidung in Form einer Stundung bis einschließlich 30.000 Euro
  - Entscheidung über (Teil-)Erlass der Forderung bis einschließlich 15.000 Euro (Verzichtsbetrag)
  - Entscheidung über befristete oder unbefristete Niederschlagungen bis einschließlich 50.000 Euro
  - Abschluss von Vergleichen, in der Regel im Rahmen von gerichtlichen und außergerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahren nach dem Neunten Teil der InsO bis einschließlich 15.000 Euro (Verzichtsbetrag)
- Annahme von freiwilligen Zahlungen aus unpfändbarem Einkommen und Vermögen
- Individueller Kontakt mit Dritten
  - Erstellung von Vormerkungs- sowie Verrechnungssuchen
  - Weitergabe von Aufrechnungserklärungen des Schuldners an die anordnende Stelle (Verzicht auf Aufrechnungsschutz) - notwendige Adressermittlung im Rahmen des Einziehungsverfahrens
  - Einholung von Auskünften bei öffentlichen Registern (z.B. Ausländerzentralregister, Kraftfahrtbundesamt)
- Auskünfte im Zusammenhang mit dem Einziehungsverfahren (telefonisch oder schriftlich)



- Bei Wahl des entsprechenden Moduls „Bearbeitung von Widersprüchen und gerichtlichen Verfahren“ (Festsetzung von Prüfung und Entscheidung über Vorwegabhilfe)
  - Abgabe Stellungnahme gegenüber Rechtsbehelfsstelle im Operativen Service oder im Falle der Nichtinanspruchnahme des Moduls „Bearbeitung von Widersprüchen und gerichtlichen Verfahren“ gegenüber der Rechtsbehelfsstelle der gE, wenn keine Abhilfe erfolgt
  - Widerspruchsentscheidung ergeht durch die Rechtsbehelfsstelle im Operativen Service, sofern die gE das Modul „Bearbeitung von Widersprüchen und gerichtlichen Verfahren“ gewählt hat
  - Das gerichtliche Verfahren bis zur 2. Instanz wird im Falle der Inanspruchnahme des Moduls „Bearbeitung von Widersprüchen und gerichtlichen Verfahren“ durch die Rechtsbehelfsstelle im Operativen Service betrieben bzw. begleitet, in der 3. Instanz erfolgt die gerichtliche Vertretung durch die Zentrale der BA
- bei Bedarf die Einleitung von öffentlich-rechtlichen und zivilrechtlichen Zwangsvollstreckungen
  - Erteilung der Vollstreckungsanordnung über die Schnittstelle DAVOS (Datenaustausch Vollstreckung ohne Schriftverkehr)
  - automatische Minderung des Vollstreckungsbetrages bei Teilzahlung

## **O.8 Forderungseinzug (§ 44b Abs. 4 Satz 1 SGB II i.V. mit § 11 Nr. 1 VKFV)**

### Serviceleistungsvariante

gewählt - ohne Widerspruch, Klage und Unterhaltsheranziehung

### Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse

- Vollstreckungsersuchen zur Grenzausschreibung
- Erteilung des Vollstreckungsauftrags an den Gerichtsvollzieher
- ggf. Antrag auf Vollstreckungen in Forderungen des Schuldners
  - Pfändung von Arbeitseinkommen
  - ggf. Antrag nach § 850 Abs. 4 ZPO
  - ggf. Antrag auf Zusammenrechnung mehrerer Arbeitseinkommen
  - ggf. Antrag auf Zusammenrechnung Arbeitseinkommen und Sozialleistung
  - Kontenpfändung
  - Pfändung von Ansprüchen aus einer Kapitallebensversicherung
  - ggf. Pfändung bei Unterhaltsansprüchen, § 850d ZPO
  - ggf. Prüfung § 850f Abs. 2 ZPO bei Deliktforderungen zur Herabsetzung der Pfändungsfreigrenzen
- ggf. Antrag auf Vollstreckung von unbeweglichen Sachen
  - Eintragung einer Zwangssicherungshypothek
  - ggf. Antrag auf Zwangsversteigerung
  - ggf. Antrag auf Zwangsverwaltung
- ggf. Antrag auf Vermögensauskunft des Schuldners (§ 802c ZPO, § 284 AO)
- Beendigung der Vollstreckung
  - Auswertung des zurückgereichten Vollstreckungsvorgangs
  - ggf. neue Vollstreckungsanträge
- Entscheidung über die Fortführung des Einziehungsverfahrens
  - befristete Niederschlagung
  - unbefristete Niederschlagung
- Verbraucherinsolvenz und Restschuldbefreiung
  - Abschluss von Vergleichen im Rahmen von Insolvenzplanverfahren nach dem Sechsten Teil der InsO sowie gerichtlichen und außergerichtlichen Schuldenbereinigungsverfahren nach dem Zehnten Teil der InsO bis einschließlich 15.000 Euro (Verzichtsbetrag)
  - Eröffnung des Verbraucherinsolvenzverfahrens
    - Anmeldung zur Insolvenztabelle
    - ggf. Hinweis auf Deliktforderung (§ 302 Nr. 1 InsO)
    - Überwachung des Verfahrens
    - ggf. Anträge auf Versagung der Restschuldbefreiung
  - Restschuldbefreiung angekündigt
    - Überwachung von Zahlungseingängen in der Wohlverhaltensperiode
    - Überwachung der Obliegenheiten des Schuldners
    - ggf. Antrag auf Versagung der Restschuldbefreiung (Obliegenheitsverletzungen)
    - nach Zuerkennung Restschuldbefreiung (Gerichtsbeschluss) unbefristete Niederschlagung
- Weiterverfolgung gegen mögliche Erben
  - Erbenermittlung
  - Anhörung des Erben mit erster Zahlungsaufforderung
  - Prüfung ggf. erhobener Einwände
  - ggf. Erlass des Haftungsbescheides

- Weiterverfolgung, ggf. zwangsweise Durchsetzung, der Forderung
- Haftung von Unternehmen
  - Gesellschafterhaftung
- Bei Wahl des Moduls „Einziehung vom rückständigen Unterhalt“ werden alle vorgenannten Aufgaben des Inkasso-Service durch spezialisierte Serviceeinheiten der Inkasso-Sachbearbeitung für Forderungen aus rückständigem Unterhalt übernommen.