

Inhalt

1. Allgemeines.....	1
2. Verfahren.....	1
3. Beispiele für den Informationsaustausch.....	3
4. Dokumentation im Kundendatensatz AKDN-sozial Aktiv.....	4
5. Verantwortlichkeit.....	4

1. Allgemeines

Zur Sicherstellung von kundenorientierten und effizienten Arbeitsabläufen innerhalb der Jobcenters Wuppertal AÖR, und um materiellen Schäden vorzubeugen, ist es erforderlich, dass eingehende Informationen umgehend und nachvollziehbar an die entsprechenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenters Wuppertal AÖR weitergeleitet werden.

Dies bedeutet, dass ein einheitliches und verbindliches Verfahren zu einem reibungslosen Informationsaustausch zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Servicetheken, der Eingangszonen, der Integration, der Leistungsgewährung und der Hotline praktiziert werden muss.

2. Verfahren

Zur effizienten Informationssteuerung ist es erforderlich, dass die jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich gegenseitig über relevante Vorgänge im Kundenkontext in Kenntnis setzen.

Es ist zu unterscheiden, wo die Information eingeht und für welchen Bereich sie von Relevanz ist (s. Auflistung unter 3. „Beispiele für den Informationsaustausch“):

a) Informationen, die in der **Eingangszone** und **Servicetheke** eingehen

Die Mitarbeiter/innen der Eingangszonen und Servicetheken unterscheiden, ob eine Information für die Integration oder Leistungsgewährung oder für beide Bereiche relevant ist.

Sie dokumentieren eingehende Informationen

I. für die Integration

grundsätzlich im Datensatz des/r Kunden/in in AKDN-sozial Aktiv in Form eines **Vermerks** in der Dokumentation. Darüber hinaus ist der/die zuständige Betreuer/in über eine E-Mail zu informieren. Der/die zuständige Betreuer/in wird in der Ergebnisliste der Kundensuche in der Spalte FMG angezeigt.



Vermerke in
AKDN-sozial aktiv.pdf

- II. für die Leistungsgewährung
grundsätzlich in einer E-Mail an die zuständige Sachbearbeiterin/den zuständigen Sachbearbeiter (Vertretungsregelung bei Abwesenheit beachten!)
Die Information muss grundsätzlich folgende Bestandteile enthalten:
- Angaben zum Kunden (z.B. Name, BG-Nummer, Kd.-Nr. etc.)
 - Bekanntwerden/Eingang der Information (Datum)
 - Darstellung der Information (sofern erforderlich)

b) Informationen, die in der Leistungsgewährung eingehen

Die Mitarbeiter/innen der Leistungsgewährung geben alle relevanten Informationen grundsätzlich mittels Workflow am entsprechenden Dokument (Arbeitsvertrag, Bescheinigung über Entbindungstermin, Aktenvermerk über Informationen ohne vorliegende Dokumente des Kunden etc.) an die zuständige IFK weiter (Vertretungsregelung bei Abwesenheit beachten!)

Bei den Mitteilungen zur Erstantragsannahme sind per E-Mail mindestens folgende Grunddaten zu vermerken:

- Angaben zum Kunden (z.B. Name, BG-Nummer, Kd.-Nr. etc.)
- Annahme des Arbeitspaketes/Aufforderung zur Vervollständigung
- Datum der Entgegennahme des Erstantrages
- Hinweise dazu, wer vorgeschrieben hat
- Antragsgrund
- bekannte Vermittlungshemmnisse (z.B. Schulden, Mietrückstände, Rückstände bei den Stadtwerken)
- Ist ein Umzug geplant (Wohnung zu groß/zu klein)?
- Angaben zum Einkommen (aller BG-Mitglieder)
- Schwangerschaften/Angaben zu Kindern
- ggf. Hinweise zur Familiensituation
- Ergänzung von fehlenden Daten aus der Eingangszone im Bedarfsfall (vgl. 2.1.2)

c) Die Mitarbeiter/innen der Hotline versuchen zunächst, den Anruf an den Kollegen/die Kollegin der zuständigen Leistungseinheit weiterzuleiten. Ist dies nicht möglich, erfolgt eine schriftliche Zusammenfassung der Informationen per Ticket an die Geschäftsstellen- und Teamleitung. Dieses wird an das Funktionspostfach der jeweils zuständigen GSTL und TL im d.3 gesandt. Bei Sonderteams erfolgt die Weiterleitung ausschließlich an die TL.

d) Informationen, die in der Integration eingehen

Die Integrationsfachkräfte dokumentieren eingehende Informationen als Vermerk im Kundendatensatz und geben diesen Vermerk unmittelbar im Anschluss mittels Workflow an die Leistungsgewährung weiter. Gleiches gilt für Informationen, die anhand von Unterlagen nachgewiesen werden.

Darüber hinaus empfiehlt es sich, dringende Informationen vorab telefonisch weiterzugeben.

3. Beispiele für den Informationsaustausch

Folgende Informationen sind zwingend der Leistungsgewährung und zeitgleich der Integration mitzuteilen:

Es handelt sich lediglich um Beispiele und nicht um eine abschließende Aufstellung.

- **Unterbringung in vollstationärer Einrichtung**
- **Schwangerschaft**
Als Nachweis für den Entbindungstermin ist eine Bescheinigung des behandelnden Arztes ausreichend. Eine gesonderte Anforderung des Mutterpasses hat zu unterbleiben.
- **Mietschulden/Stromsperrung**
- **Umzüge**
Nach erfolgtem Umzug sind die Adressdaten entsprechend anzupassen.
- **Aufnahme/Änderung einer Beschäftigung**
Jegliches Bekanntwerden einer Beschäftigung, unabhängig davon, ob es sich um eine versicherungspflichtige Beschäftigung oder um eine geringfügige Beschäftigung handelt oder handelte, ist mitzuteilen.
Hierunter fallen auch rückwirkende Beschäftigungszeiträume, welche insbesondere durch den Datenabgleich nach § 52 SGB II bekannt werden.
- **Beendigung einer Beschäftigung**
Der angegebene bzw. nachgewiesene Zeitpunkt der Arbeitsaufgabe sowie der Grund der Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses (sofern bekannt) sind mitzuteilen.
- **Ausschluss auch einzelner Personen in der BG (z.B. Altersrente, volle Erwerbsminderungsrente auf Dauer, Studium etc.)**
Der Zeitpunkt und Grund des möglichen Ausschlusses sind mitzuteilen.
- **Rechtskreiswechsel SGB III zu SGB II bei Neuanträgen**
Die Eingangszone klärt bei Rechtskreiswechslern den tatsächlichen Beginn des ALG II-Bezugs, d.h. sie hinterfragt den Willen des/r Kunden/ Kundin, ob er/sie bis zum tatsächlichen Rechtskreiswechsel aufstockende Leistungen begehrt oder nicht.
- **Schulbescheinigungen**
- **Ableben eines Leistungsberechtigten**

Folgende Information/Unterlagen sind der Integration zuzuleiten:

Es handelt sich lediglich um Beispiele und nicht um eine abschließende Aufstellung.

- **Aufhebung / Ablehnung der Leistung**
Der Zeitpunkt der Aufhebung/Ablehnung/Versagung/Entziehung der Leistung ist mitzuteilen.
- **Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung/ärztliche Atteste**

-
- **Unterlagen zu Trainingsmaßnahmen, Arbeitsgelegenheiten, Qualifizierungen und Weiterbildungen**
 - **Anträge auf Bewerbungskosten, auf Fahrkosten für Vorstellungsgespräche, auf Umzugskosten/Fahrkosten für Arbeitsaufnahme**
 - **Anträge von Arbeitgebern auf Eingliederungszuschuss**
 - **Anträge von Kunden auf Einstiegs geld**
 - **Arbeitsverträge / Kündigungen**
 - **Arbeitspakete/Anmeldebogen Schüler**

4. Dokumentation im Kundendatensatz AKDN-sozial Aktiv

Die Dokumentation in AKDN-sozial Aktiv zu allen eingehenden Informationen erfolgt durch die zuständige Integrationsfachkraft.

Hierdurch wird sichergestellt, dass alle kundenrelevanten Daten auch zu einem späteren Zeitpunkt chronologisch nachzuvollziehen sind.

Aus sozialdatenschutzrechtlichen Gründen sind gewisse Angaben in AKDN-sozial Aktiv „neutral“ zu formulieren (z.B.: Unterbringung in einer vollstationären Einrichtung). Im Feld „Kurztext“ der Dokumentation sind Bezeichnungen wie „JVA“ zu vermeiden.

5. Verantwortlichkeit

Die Teamleitungen der beteiligten Leistungseinheiten sind für die Umsetzung und Einhaltung der o.g. Ausführungen verantwortlich.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Leistungseinheiten sind von den zuständigen Teamleitungen entsprechend zu informieren.

gez.
Lenz

Verteiler:

- Vorstand Jobcenter Wuppertal
- Fachbereichsleitungen Fachbereich 1, 2, 3
- Assistenzen der FBL 2 und 3
- GSTL, TL Integration und TL Leistung
- TL JBC.12, TL JBC.23, TL JBC.24,
- JBC.08, JBC.21