

Inhalt

1. Allgemeines.....	1
2. Verfahren	1
3. Beispiele für den Informationsaustausch	2
4. Verantwortlichkeit	3

1. Allgemeines

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

Dies bedeutet, dass ein einheitliches und verbindliches Verfahren zu einem reibungslosen Informationsaustausch zwischen Mitarbeiter*innen 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 Mitarbeiter*innen 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 dokumentieren eingehende Informationen, sofern diese nicht aus den eingereichten Dokumenten der Kunden*innen hervorgehen.

Hierfür wird grundsätzlich ein Vermerk erstellt, wenn ein Redlining auf den Dokumenten nicht ausreichend ist.

Der Vermerk 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)

Sollten sowohl Leistungsgewährung als auch Integration die Information benötigen (s. Punkt 3), ist der Vermerk an die Ratenpostfächer beider Bereiche in d.3 weiterzuleiten.

b) Informationen, die in der **Leistungsgewährung** eingehen

Die Mitarbeiter*innen der Leistungsgewährung geben alle relevanten Informationen grundsätzlich über einen Workflow am entsprechenden Dokument (Arbeitsvertrag, Bescheinigung über

Entbindungstermin, Aktenvermerk über Informationen ohne vorliegende Dokumente des Kunden etc.) an das zuständige Integrationspostfach in d.3 weiter.

c) Die Mitarbeiter*innen der Hotline leiten Informationen über die verschiedenen Ticket-Vordrucke weiter. Die Tickets der Hotline werden automatisch an die entsprechenden Postfächer in d.3 übersandt.

d) Informationen, die in der **Integration** eingehen

Die IFK dokumentieren eingehende Informationen als Vermerk im Kundendatensatz und geben diesen Vermerk unmittelbar im Anschluss über einen Workflow in d.3 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**
- **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.
- **Ausschlussgründe auch einzelner Personen in der BG (z.B. Altersrente, volle Erwerbsminderungsrente auf Dauer, Studium etc.)**
Der Zeitpunkt und Grund des möglichen Ausschlusses sind mitzuteilen.
- **Schulbescheinigungen**
- **Tod eines*r 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**
- **Arbeitspakete/Anmeldebogen Schüler*innen**

4. Verantwortlichkeit

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

Die Mitarbeiter*innen aller Leistungseinheiten sind von den zuständigen Teamleitungen entsprechend zu informieren.

gez.
Degener

Verteiler:

- Vorstand Jobcenter Wuppertal
- Fachbereichsleitungen Fachbereich 2, 3
- FÜ FBL 2 und 3
- GSTL, TL Integration, TL Leistungsgewährung, TL Hotline
- TL JBC.22-24
- Leitung JBC.51
- JBC.0106, JBC.21, JBC.26