

## Kundenprozess

### Ausgangslage

Die Grundsicherung für Arbeitssuchende soll die Eigenverantwortung unserer Kundinnen und Kunden stärken und dazu beitragen, den Lebensunterhalt aus eigenen Mitteln und Kräften zu bestreiten.

**Gesetzlicher Auftrag**

Wir bieten aktiv Unterstützung bei der Sicherung des Lebensunterhaltes, der Aufnahme und Beibehaltung einer Erwerbstätigkeit durch Beratung und nutzen das gesamte Förderinstrumentarium. Der Erwerb eines Berufsabschlusses und Weiterbildung sind von besonderer Bedeutung. Hier arbeiten wir eng mit der Agentur für Arbeit zusammen.

**Fördern**

Das Gesetz fordert von unseren Kundinnen und Kunden die Nutzung aller Möglichkeiten zur Beendigung bzw. Verringerung ihrer Hilfebedürftigkeit. Eine aktive Mitarbeit zur Eingliederung in Arbeit oder Ausbildung ist daher einzufordern und eine zielführende Vereinbarung zu treffen. Diese Vereinbarung ist kontinuierlich nachzuhalten.

**Fordern**

Ein strukturierter Kundenprozess bildet die Grundlage zu einer ziel- und kundenorientierten Beratung. Die nachfolgenden Kundenprozesse sollen eine einheitliche Dienstleistung des Jobcenters sicherstellen und bilden die Rahmenbedingungen zur Kundenbetreuung aller operativen Aufgabenbereiche.

**Zielsetzung**

### 1. Neukundenprozess

Jede Antragstellung auf Grundsicherungsleistungen - mit Ausnahme der letzte Leistungsbezug im JC Rhein-Lahn liegt noch nicht länger als 2 Monate zurück – stellt einen Neuantrag dar und wird nachfolgend als Neukundenprozess beschrieben.

**Definition**

#### 1.1 Klärung des Leistungsanspruches

Jede Antragstellung erfordert eine qualifizierte leistungsrechtliche Eingangsprüfung durch den Leistungsbereich.

**Eingangsprüfung**

Eine leistungsrechtliche Eingangsprüfung beinhaltet:

1. Leistungsberatung
2. Vorprüfung der Hilfebedürftigkeit
3. Klärung vorrangiger Ansprüche
4. Identitätsprüfung
5. Zusammenstellung der notwendigen Vordrucke

Zur Abbildung des Neukundenprozesses ist es erforderlich, dass die Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft taggleich zum Tag der Antragstellung durch das Kundenbüro in STEP und VerBIS registriert werden.<sup>1</sup> Alle Fachbereiche dokumentieren in der Kundenhistorie von VerBIS durch Vermerke den weiteren Prozess.

**Erfassung STEP/  
VerBIS**

Eine Herausforderung der Eingangsprüfung sind die unterschiedlichen Zugangswege zur Antragstellung. In den Darstellungen werden die **persönliche Antragstellung** und die **sonstige Antragstellung** (digital/ schriftlich/ telefonisch) unterschieden.

**Bearbeitungsfrist**

Die Eingangsprüfung wird nach der Antragstellung bei persönlichen Vorsprachen zur Antragstellung innerhalb von 24 Stunden und bei sonstigen Antragstellung innerhalb von 9 Arbeitstagen abgeschlossen.

Entziehen sich Antragsteller durch fehlende Mitwirkung, wird der Prozess spätestens nach 24 Tagen nach der Antragstellung durch Versagung zum Abschluss gebracht und die Datensätze in VerBIS wieder abgemeldet.

Die genauen Verfahrensschritte sind dem [Ablaufverfahren Neukundenprozess](#) zu entnehmen.

**Gesamtablauf**

Eingangsprüfung innerhalb von 24 Stunden / 9 Arbeitstagen!

## 1.2 Gruppenveranstaltung für Neukunden

Unmittelbar nach Antragstellung meldet das Kundenbüro den Datensatz zur Arbeitsvermittlung an und vergibt einen Termin mit Rechtsfolgenbelehrung für die nächste Gruppenveranstaltung für Neukunden.

**Sofortige Termini-  
erung mit RFB**

An allen Standorten finden regelmäßig spätestens alle 14 Tage Gruppenveranstaltungen für Neukunden statt. Ziel der Gruppenveranstaltung ist es, unseren Kundinnen und Kunden grundsätzliche Themen ressourcenschonend und einheitlich zu vermitteln und damit die Einzelberatungen zu entlasten.

**Neukunden-  
veranstaltung**

Die Veranstaltungen werden durch die Vermittlungsfachkräfte (M&I) als Gruppenberatung organisiert und sollen neben der Erörterung von Rechten und Pflichten (insbesondere Mitwirkungserfordernis, Verbindlichkeit und Rechtsfolgen) wesentliche Impulse für den Integrationsprozess der Teilnehmenden geben. Dies ist im Beratungsvermerk zu dokumentieren. Eine Gruppenberatung wird für die durchführende Vermittlungsfachkraft mit 3 Terminen bei der Betrachtung der wöchentlichen Mindestanzahl an Beratungen berücksichtigt (s. Nr. 2.1).

**Gruppenberatung**

Bei Nichterscheinen erfolgt eine sofortige Einladung zur nächsten Neukundenveranstaltung und die Prüfung des Meldeversäumnisses / Eintritt von Rechtsfolgen.

**Meldeversäumnis**

Die genauen Verfahrensschritte und weitere Unterlagen zur Gruppenberatung sind dem [Ablaufplan Gruppenberatung](#) zu entnehmen.

**Verfahrensablauf**

14-tägige Durchführung von Neukundenveranstaltungen an allen Standorten!

<sup>1</sup> Erfassung in STEP + Grunddaten in VerBIS (Stammdaten, Bewerberbetreuung & Anmeldung zur AV), damit Einladung, Dokumentation und Aufgaben genutzt werden können.

### 1.3 Einzelberatung / Erstgespräch in der Arbeitsvermittlung

Ein zeitnahes Erstgespräch zur Standortbestimmung bei der Vermittlungsfachkraft ist von hoher Priorität und daher bevorzugt zu terminieren. Unverzüglich nach Bestätigung des Leistungsanspruches ist die erste Einzelberatung zu terminieren. Hierzu informiert der Leistungsbereich zeitgleich mit der Feststellung in Allegro das Kundenbüro durch eine unterminierte Aufgabe im VerBIS-Datensatz vom Antragsteller/ Bevollmächtigten.

**Erstberatung zur Standortbestimmung**

Die Vermittlungsfachkraft terminiert das Erstgespräch so, dass es innerhalb von 10 Arbeitstagen stattfindet.

**Mindeststandard**

Dieser Mindeststandard zur Einzelberatung innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Feststellung des Leistungsanspruches ist in jedem Fall sicherzustellen (notfalls durch den Stellvertreter), auch unabhängig von der Gruppenveranstaltung für Neukunden.

**Präsenzberatung**

Erstgespräche sollen in Präsenz erfolgen. Grundsätzlich sieht das Bürgergeldgesetz vor, dass die erste Einladung zur Erstellung des Kooperationsplans ohne Rechtsfolgenbelehrung erfolgt.

**Einladung mit RFB**

Liegt ein Meldeversäumnis vor und ist kein wichtiger Grund für das Nichterscheinen bekannt, erfolgt die Folgeeinladung zum persönlichen Gespräch mit Rechtsfolgenbelehrung.

**Ausnahmefälle**

Soweit ein Gespräch in Präsenz im Ausnahmefall nicht möglich ist, können die Gespräche in allen interaktiven Austauschformaten (z. B. Videokommunikation) durchgeführt werden. Ausnahmefälle können sein: Vollzeit-Integrierte Kunden (Arbeit oder Ausbildung) und bei Schülern, deren Aktivierung länger als 6 Monate in der Zukunft liegt (Ende §10-Eintrag).

Erstberatung spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Leistungsklärung!

### 1.4 Aktivierung von Neukunden

Nach § 3 Abs. 2 S.1 SGB II sollen bei der Beantragung von Leistungen nach dem SGB II unverzüglich Leistungen zur Eingliederung in Arbeit erbracht werden. Jugendliche unter 25 Jahren erhalten nach Möglichkeit daher unmittelbar Vermittlungsvorschläge und ein Angebot zur Teilnahme an der MAT JUWEL.

**U25**

Beschäftigungslosen Erwachsenen soll ebenfalls im Rahmen des Erstgespräches mögliche Vermittlungsvorschläge sowie ein konkretes Maßnahmenangebot unterbreitet werden.

**Ü25**

Zur Aktivierung der Kundinnen und Kunden sind vorrangig die Teilnehmerplätze der Vergabemaßnahmen zu nutzen. Da diese Teilnehmerplätze kostenpflichtig eingekauft wurden, ist es wichtig alle vorhandenen Plätze möglichst adäquat zu besetzen.

**Vergabemaßnahmen**

Darüber hinaus können einzelfallbezogene Förderungen (z.B. über Gutscheilverfahren) genutzt werden. Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und der jeweils gültigen ermessenslenkenden Weisungen ist möglichst durch alle Vermittler das gesamte Förderinstrumentarium zu nutzen. Soweit Kundinnen und Kunden die technischen Voraussetzungen erfüllen, sollen sie für das Online-Antragsverfahren für Förderleistungen (jobcenter.digital) freigeschaltet werden. Auf Papier- Anträge ist entsprechend zu verzichten.

**Einzelfallförderungen**

**Online- Anträge**

Es soll darauf hingewirkt werden, dass bei fehlenden Sprachkenntnissen die Teilnahme an einem Integrationskurs des BAMF erfolgt. Notwendige Folgeschritte

**Sprachförderung**

(z. B. Übersetzung von Dokumenten, Anerkennungsverfahren, ...) sind – sofern erforderlich – unmittelbar parallel einzuleiten.

Mit allen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten sind Eigenbemühungen zu vereinbaren und im Kooperationsplan festzuhalten. Dazu zählen Handlungen von Kunden, die zur Überwindung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit vorgenommen werden. Es ist individuell in Abstimmung mit dem Kunden festzulegen, welche erforderlichen Eigenbemühungen mindestens unternommen und nachzuweisen sind. Dies können sein: Erstellung und Versendung von Bewerbungsunterlagen, aktive Teilnahme an einem Rehabilitationsverfahren, Wahrnehmung von Maßnahmeangeboten Dritter, Bemühungen um eine Kinderbetreuung, etc..

**Eigen-  
bemühungen**

Aktivierung von Neukunden über konkrete Förderangebote und Eigenbemühungen!

### 1.5 Inhalte der Erstberatung

Ausgangspunkt des Eingliederungsprozesses sind die für die berufliche Eingliederung maßgeblichen persönlichen Merkmale, die beruflichen Fähigkeiten sowie Soft-Skills und die Eignung des Kunden. Eine umfassende Potenzialanalyse schafft die Grundlage für eine zielgerichtete Integrationsarbeit. Die Potenzialanalyse ist daher wesentlicher Bestandteil des Erstgesprächs.

**Potenzialanalyse**

In diesem Rahmen ist auch zu prüfen, ob Weiterbildungs- oder Rehabilitationsbedarfe vorliegen. Insbesondere bei fehlendem Ausbildungsabschluss ist zu prüfen, ob eine berufliche Qualifizierung/Ausbildung in Betracht kommt. Das Ergebnis ist nachvollziehbar in Verbis zu dokumentieren.

**FbW / Reha**

Sofern eine Weiterbildung unter Berücksichtigung von Eignung, Neigung, Leistungsfähigkeit sowie entsprechender Erfolgsaussichten auf dem Arbeitsmarkt in Betracht kommt, erfolgt die Fallübergabe in Bezug auf die Förderung der beruflichen Weiterbildung an die Agentur für Arbeit (nach den Festlegungen in den Leitlinien zum rechtskreisübergreifenden FbW-Prozess).

In der individuellen Erstberatung ist grundsätzlich auch die Nutzung von Jobcenter.digital zu thematisieren und beim Kunden zu erfragen, ob er über einen Zugang verfügt. Falls nicht, sind die notwendigen Unterlagen hierzu auszuhändigen (Flyer zur Erstellung Konto/Profil und Freischaltcode).

**Jobcenter.digital**

Details können den Gesprächsleitfäden [jobcenter.digital](#) und [FbW\\_Ausbildung](#) in der Anlage entnommen werden.

Die Erstberatung umfasst die Potentialanalyse (inkl. Weiterbildungs-/ Reha-Bedarfe) sowie das Thema Jobcenter.digital.

### 1.6 Kooperationsplan

Grundsätzlich ist mit jedem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Erstgespräch ein Kooperationsplan zu vereinbaren. Er schafft eine gemeinsame Orientierung über das Ziel und die wesentlichen Schritte und bildet damit den „roten Faden“ für den Integrationsprozess.

**Kooperationsplan**

Der Kooperationsplan beinhaltet das Eingliederungsziel sowie die wesentlichen Schritte zu Eingliederung wie Eigenbemühungen des Kunden und Unterstützungsleistungen durch das Jobcenter bzw. durch andere Träger.

**Inhalte**

Von der Erstellung eines Kooperationsplans kann im Einzelfall bei Vorliegen besonderer Umstände abgesehen werden (z.B. Kunden, denen aufgrund §10 SGB II eine Erwerbstätigkeit oder Eingliederungsmaßnahmen vorübergehend nicht zumutbar ist und dies aktuell auch noch nicht zielführend erscheint; Kunden, die sozialversicherungspflichtig im Rahmen ihrer individuellen Möglichkeiten beschäftigt sind). Die entsprechenden Funktionen in VerBIS sind hierfür zu nutzen.

**Ausnahme**

Der Kooperationsplan ist konkret, kurz und übersichtlich und in einfacher Sprache abzufassen (Umfang 1-2 Seiten). Der Kunde erhält den Kooperationsplan in Textform. Damit sind grundsätzlich auch alle elektronischen Formate unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Anforderungen möglich. Er wird in der eAkte abgelegt.

**Form**

Der Kooperationsplan ist verbindlich – im Sinne einer guten und vertrauensvollen Zusammenarbeit, wenngleich er keine Rechtsfolgenbelehrung enthält. Die Vereinbarungen aus dem Kooperationsplan sind regelmäßig nachzuhalten.

**Nachhaltung**

Wird die Kooperation verweigert bzw. führt auch eine Schlichtung nicht zu einer Verständigung erfolgt die Zusammenarbeit mit Rechtsfolgen (z.B. hinsichtlich Maßnahmenteilnahme oder Aufforderung zu Eigenbemühungen).

## 1.7 Gesundheitsberatung

Mit jedem Neukunden soll in einem der monatlichen Folgegespräche ein gesundheitsorientiertes Beratungsgespräch geführt werden. Weitere Themen zur Aktivierung können in diesem Gespräch ausgeklammert werden. Das Gespräch zielt insbesondere auf die Vorteile der Gesundheitsförderung und auf die präventiven Angebote vom Projekt Teamw()rk für Gesundheit und Arbeit ab.

**Gesundheits-  
beratung**

Jeder Kunde erhält eine Visitenkarte mit QR-Code, der auf die Angebote verlinkt, und soweit vorhanden weitere Werbematerialien (Taschentücher, Tee, Stressbälle). Im Gespräch werden die Angebote online und in Präsenz (meist bei Trägern in Lahnstein oder Bad Ems) vorgestellt und die Anmeldung zum Newsletter angeboten. Ebenso kann auf die Verlinkung der Angebote auf unserer Homepage aufmerksam gemacht werden.

**Aktuelle Angebote  
Teamw()rk digital**

Herstellung größtmöglicher Verbindlichkeit im Vermittlungsprozess!

## 2. Grundlagen im Vermittlungsprozess

### 2.1 Terminierung im Vermittlungsbereich

Um eine hohe Beratungsintensität sicherzustellen, hat jede Vermittlungsfachkraft grundsätzlich mindestens 25 qualifizierte Beratungen pro Woche durchzuführen. Beratungsgespräche sollen vorrangig in Präsenz oder per Video durchgeführt werden.

**25 Beratungen pro  
Woche**

Dieser Mindestwert ist ein Orientierungswert für Vollzeitkräfte, der durch externe Faktoren (wie z.B. Nichterscheinen von Kundinnen und Kunden) beeinflusst wird. Um der Mindestvorgabe in der Regel zu entsprechen, sind daher eigenverantwortlich ausreichend Beratungsgespräche zu terminieren.

**Mindeststandard**

Es wird ausdrücklich erwartet, dass Vermittlungsfachkräfte mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit für persönliche Beratungsgespräche oder Video-Beratung nutzen. Dies erfordert eine Terminierung auch über die jeweils geltenden Öffnungszeiten hinaus.

**>50% Zeit für  
Beratungen**

Um im Vertretungsfall auch ungeplante Kundengespräche, zumindest Kurzberatungen, durchführen zu können, sollten Termine möglichst über den Tag verteilt werden.

**Ganztätige  
Terminierung**

Die Anzahl der terminierten und realisierten Beratungsgespräche sind regelmäßig durch die jeweilige Teamleitung nachzuhalten. Daher sind alle qualifizierten Beratungsgespräche als solche in VerBIS zu erfassen und auch in der ATV einzubuchen. Dies betrifft neben den terminierten Gesprächen auch die ad hoc Beratungsgespräche. Telefonische Beratungsgespräche sind ebenfalls als solche zu kennzeichnen und in der ATV zu buchen.

**Nachhaltung**

**ATV**

Realisierung von mindestens 25 Beratungsgesprächen pro Woche!

## 2.2 Umgang mit Terminausfällen

Sofern Termine kundenseitig ausfallen, sind die freien Zeitfenster möglichst wie folgt, unter Beachtung der Priorisierung (Reihenfolge) zu nutzen:

**Nutzung freier  
Zeitfenster**

1. Kontaktversuche mit der Kundin / dem Kunden, die / der nicht zum Termin erschienen ist (dokumentieren)
2. Telefonische Beratungen anderer Kundinnen / Kunden
3. Stellensuchläufe und Versand von Vermittlungsvorschlägen

Bei abwesenheitsbedingten Ausfällen von Mitarbeitenden sichtet die/ der Fallmanager/ in die ATV und entscheidet, wer welche Beratungstermine übernimmt. Die wahrgenommenen Termine sind in der ATV einzubuchen. Im Rahmen der Vertretungsregelung sollte zumindest eine Kurzberatung erfolgen. Dem Kunden kann dabei auch eine Wartezeit zugemutet werden. Im Bedarfsfall kann ein weiterer Beratungstermin vergeben werden.

**Vertretungs-  
regelung**

Ziel ist es, möglichst keine Kundentermine JC-seitig abzusagen. Absagen sollen allenfalls erfolgen, wenn vorab schon feststeht, dass die vertretungsweise Terminwahrung nicht realisiert werden kann.

**Absagen  
vermeiden**

Kunden- bzw. Beratungstermine haben Vorrang!

## 2.3 Sicherstellung einer kundenseitig hohen Erreichbarkeit und Termintreue

Mit jeder Kundin / jedem Kunden wird regelmäßig die individuelle Erreichbarkeit thematisiert und es werden konkrete Absprachen dazu getroffen. Dies ist in einem aussagekräftigen Erreichbarkeitsvermerk zu dokumentieren.

**Erreichbarkeits-  
vermerk**

Folgende Punkte sind zu besprechen:

- Hinweis auf Auswirkungen fehlender Termintreue (Verständnis beim Kunden für unsere Abläufe schaffen, zeitgleich aber auch auf Rechtsfolgen hinweisen. Vertrauensvolle Zusammenarbeit beruht auf gegenseitiger Verlässlichkeit!)
- Sicherstellung postalische Erreichbarkeit (Beschriftung Briefkasten)
- Wie / auf welchem Weg ist die Kundin / der Kunde am besten zu erreichen? Erfassung aller denkbaren Kommunikationswege
- Wann ist die Kundin / der Kunde am besten erreichbar? Wann können persönliche Beratungsgespräche gut wahrgenommen werden?
- Video-Beratung als Alternative zu einem persönlichen Gespräch anbieten
- Terminerinnerung thematisieren und nutzen  
(Hinweis: Aktuell über SMS-Erinnerung, perspektivisch ist eine Terminerinnerung über die JC-App als Push-Nachricht geplant.)

**Gesprächsinhalte**

Um die Termintreue bei Bestandskundinnen und -kunden zu erhöhen, sind die Absprachen aus dem Erreichbarkeitsvermerk zu beachten. Sofern möglich sind Terminabsprachen sinnvoll und Kundenwünsche zu berücksichtigen.

## Terminabsprache

Bei Kundenvorsprachen in der Eingangszone oder im Leistungsbereich, ist immer in VerBIS der letzte Vermerk zu sichten. Sofern ersichtlich ist, dass der Vermittlungsbereich Gesprächsbedarf mit der Kundin / dem Kunden hat (z.B. dokumentierte Anrufversuche oder Einladungen) ist die zuständige Vermittlungsfachkraft unmittelbar zu kontaktieren. In diesen Fällen soll unmittelbar ein Beratungsgespräch, zumindest eine Kurzberatung, durch die Vermittlungsfachkraft erfolgen.

## Vorsprachen ohne Termin

Beratungsgespräche sind möglichst auch dann mit den Kundinnen und Kunden zu führen, wenn diese verspätet zum Beratungstermin erscheinen. Zumindest soll eine Kurzberatung stattfinden. Im Bedarfsfall kann dann ein weiterer Beratungstermin vergeben werden.

## Verspätete Vorsprache

Erreichbarkeit klären und Terminerinnerung nutzen!

### 2.4 Art der Kontaktaufnahme/Kontaktdichte

Eine enge, regelmäßige und nachhaltige Kundenbeziehung ist für einen erfolgreichen Integrationsprozess von wesentlicher Bedeutung. Ziel ist daher, eine möglichst hohe Gesprächsdichte mit konkreten Aktivierungsaktivitäten bei allen arbeitslosen bzw. arbeitssuchenden Kunden.

## Kontaktdichte

Die erste Einladung zur Erstellung des Kooperationsplanes hat gem. § 15 Abs. 4 SGB II ohne Rechtsfolgenbelehrung zu erfolgen. Die Einladungen zu Folgegesprächen sollen mit Rechtsfolgenbelehrung erfolgen, wenn dies notwendig erscheint, um eine Kundenvorsprache sicherzustellen.

## Einladung mit bzw. ohne RFB

### Regelkontaktdichte

Eine monatliche Kontaktdichte gilt obligatorisch für folgende Kundengruppen:

## monatliche Kontaktdichte

- Jugendliche unter 25 Jahren
- Absolventen von Sprachkursen (mit mind. A2), FbW- und Reha-Maßnahmen (mindestens in den ersten 6 Monaten)

In folgenden Fallgestaltungen wird eine monatliche Kontaktdichte empfohlen:

- Neukunden inkl. Rechtskreiswechsler (mindestens in den ersten 6 Monaten, beginnend ab Erstgespräch)
- Absolventen einer AVGS-MAT sowie von JUWEL

Ansonsten gilt für marktnahe arbeitssuchende und arbeitslose Ü25 Kunden sowie für Kunden im Fallmanagement grundsätzlich eine 3-monatige Mindest-Kontaktdichte.

3 MM

Für folgende Kundengruppen kann die Kontaktdichte auf bis zu 6 Monate verlängert werden:

6 MM

- Fälle nach § 10 bis zum Zeitpunkt der Aktivierung
- Integrierte Kundinnen und Kunden
- Marktferne Kunden (mit Ausnahme von Kunden im Fallmanagement)
- Totalverweigerer nach intensiven Versuchen und entsprechender Dokumentation

Soweit ein Gespräch in Präsenz im **Ausnahmefall** nicht möglich ist, kann es in allen interaktiven Austauschformaten (z. B. Videokommunikation) durchgeführt werden.

## Beratungsform

Telefonberatungen ersetzen nicht den persönlichen Kundenkontakt oder die Videokommunikation. So können auch bei Folgekontakten telefonische Beratungsgespräche nur die Ausnahme sein, wenn keine Problemlagen zu bearbeiten sind und über die telefonische Beratung die integrationsorientierte Aktivierung und Zusammenarbeit nicht beeinträchtigt/ verzögert wird. So sind z.B. fehlende Reaktionen des Kunden auf erteilte VV im Rahmen einer persönlichen Beratung zu besprechen.

**Telefon-  
beratungen**

Bei der Dokumentation der Beratungsgespräche sind die Qualitätsstandards des [Leitfadens](#) zu beachten.

**Dokumentation**

Ziel ist eine hohe Beratungsintensität, vorrangig in Präsenz- oder Videotermen!

## 2.5 Reaktion auf Meldeversäumnisse

Erscheint eine Kundin/ ein Kunde ohne wichtigen Grund nicht auf eine Einladung ohne Rechtsfolgenbelehrung, erfolgt die Folgeeinladung immer mit Rechtsfolgenbelehrung. Bei Nichterscheinen ohne wichtigen Grund / ohne besondere Härte sind Leistungsminderungen zu prüfen und ggf. umzusetzen.

**Reaktion auf MV**

Erscheint jemand wiederholt nicht zu Meldeterminen und teilt dem Jobcenter hierfür keine Gründe mit und kann ansonsten nicht erreicht werden (telefonisch/ persönlich) kann das Jobcenter die Leistungen im Zweifel einstellen. Bei mangelnder Erreichbarkeit ist es also nicht ausreichend, allein die vermittlerische Betreuung einzustellen. Vielmehr muss das Jobcenter auch prüfen, ob es die passiven Leistungen entzieht/versagt.

**wiederholte MV /  
3. Einladung**

Das Verfahren bei wiederholtem Meldeversäumnis / fehlender Erreichbarkeit ist im [Ablaufschaubild](#) näher beschrieben.

Meldeversäumnisse erfordern eine unmittelbare Reaktion!

## 2.6 Vermittlungsaktivitäten

Es ist gesetzlicher Auftrag und Verpflichtung, allen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten Arbeits- und Ausbildungsstellenvermittlung anzubieten. Stellensuchläufe und konkrete Unterbreitung von Vermittlungsvorschlägen sind verbindlich bei jedem Kundenkontakt vorgesehen und sollen im Gespräch einen Schwerpunkt darstellen. Hiervon kann nur in begründeten Ausnahmefällen abgewichen werden.

**Obligatorischer  
Stellensuchlauf**

Darüber hinaus wird für alle marktnahen Kunden, sowie marktferne Kunden mit Führerschein mindestens monatlich ein Stellensuchlauf durchgeführt und dokumentiert.

**mtl. VV-Suchlauf**

Bei der Auswahl der angestrebten Tätigkeit / Ausbildung sollen die Eignung, Neigungen und Interessen des Kunden Berücksichtigung finden. Hierdurch soll die Motivation erhöht und die Nachhaltigkeit der Beschäftigung sowie die Passgenauigkeit der Angebote gesichert werden. Nichtsdestotrotz ist ein realistisches Integrationsziel zu definieren, welches die Vermittlungsaktivitäten für zumutbare Beschäftigungen nicht einschränkt.

**Realistischer  
Zielberuf**

Für eine verbindliche Kundenbeziehung ist es wichtig, dass unterbreitete Vermittlungsvorschläge nachgehalten werden. Die Ergebnisse sind spätestens beim nächsten Kundenkontakt zu hinterfragen und zu dokumentieren. Sofern nötig sind weitere Schritte einzuleiten (z. B. Leistungsminderungen, Unterstützung durch Maßnahmeangebot). Erscheint aufgrund der bisherigen Zusammenarbeit eine

**VV-Nachhaltung**



engere Nachhaltung sinnvoll, ist der Kunde aufzufordern, innerhalb von 3 Wochen nach Erhalt des VV eine nachprüfbare Rückmeldung zum Stand der Bewerbung zu geben.

Ein Stellensuchlauf ist obligatorischer Bestandteil jeder Beratung!

## 2.7 Kontinuierliche Prüfung der Mitwirkung

Die Integrationsfachkraft prüft regelmäßig, ob die im Kooperationsplan festgehaltenen Absprachen eingehalten werden und dokumentiert dies entsprechend.

**Nachhaltung**

Ergibt die Überprüfung, dass zumutbare Inhalte aus dem Kooperationsplan nicht eingehalten wurden, ohne dass hierfür ein wichtiger Grund vorliegt (nach erfolgter Anhörung), erfolgen Aufforderungen zu Mitwirkungshandlungen grundsätzlich mit Rechtsfolgenbelehrung. Rechtsfolgebewehrte Aufforderungen sind Verwaltungsakte. Diese werden außerhalb des Kooperationsplans bekanntgegeben (z. B. Aufforderung zu Eigenbemühungen).

**Folgen fehlender Mitwirkung**

Kommen Kunden ihrer Mitwirkung wieder ernsthaft und nachhaltig nach, soll zu einer Zusammenarbeit ohne Rechtsfolgenbelehrung zurückgekehrt werden. Anhaltspunkte hierfür können sein: Verlässlichkeit bei der Umsetzung von Absprachen, glaubhafte Versicherung eines künftig kooperativen Verhaltens, sonstige objektive Umstände, die auf ein ernsthaftes Umdenken schließen lassen (z. B. verstärkte Eigenbemühungen).

**Zusammenarbeit ohne RFB**

Auf Basis der Erkenntnisse im Vermittlungsprozess ist der Kooperationsplan regelmäßig, spätestens nach Ablauf von jeweils sechs Monaten gemeinsam zu aktualisieren und fortzuschreiben.

Die getroffenen Vereinbarungen sind kontinuierlich nachzuhalten und der Kooperationsplan ist fortzuschreiben!

## 2.8 Vermittlungsansätze für besondere Personengruppen

In besonderen Fallgestaltungen ist ein spezifisches vermittlerisches Vorgehen notwendig.

- **Absolventen / Maßnahmeteilnehmer**

Es erfolgt ein regelmäßiger Kontakt auch während der Teilnahme an Weiterbildung, Sprachkurs oder sonstiger Maßnahme. Dieser kann auch ressourcenarm (z.B. telefonisch oder über Maßnahmenbesuche) erfolgen.

**Maßnahme-TN**

Das Absolventenmanagement sieht verbindlich einen Termin im Zeitraum von vier Wochen vor bis vier Wochen nach Beendigung der Maßnahme vor und im Anschluss eine monatliche Kontaktdichte (s. 2.4).

**Absolventen**

Im Rahmen des Absolventenmanagements kann in geeigneten Fällen der gemeinsame Arbeitgeber-Service (AGS) eingebunden werden, um die erhöhten Vermittlungschancen nach Abschluss von Fördermaßnahmen zu nutzen. Vor Einschaltung wird der AGS formlos zur Möglichkeit der Unterstützung kontaktiert und bei Übereinkunft als Nebenbetreuung in VerBIS zugeordnet.

**Einbindung AGS**

- **Schüler/innen**

Bei Schülern ab 15 Jahren sind jährlich die Schulbescheinigungen einzufordern. Um möglichst frühzeitig in die Vermittlung / Beratung der Schüler von Schulentlassklassen einzusteigen, erfolgen spätestens im

**Schüler**

Januar des Entlassjahres Einladungen zu einem persönlichen Beratungsgespräch. Ergänzt werden diese durch gemeinsame Gruppenveranstaltungen mit der Berufsberatung.

- **Rehabilitanden**  
Wird ein Reha-Bedarf nach § 9 SGB IX identifiziert, ist auf eine Antragstellung beim voraussichtlich zuständigen Reha-Träger hinzuwirken. Die gültigen fachlichen Weisungen sowie das Schnittstellenkonzept sind dabei zu beachten **Rehabilitanden**
- **§ 10**  
Einschränkungen der Verfügbarkeit sind nachprüfbar zu belegen und mindestens halbjährlich zu überprüfen. Bei Pflege eines Angehörigen ist ein Nachweis über die Pflegestufe erforderlich. Bei Einschränkungen der Arbeitszeit aufgrund Kinderbetreuung ist die Geschäftsanweisung zur Betreuung von Erziehenden zu beachten. **Nichtaktivierte**
- **Personen mit Migrationshintergrund**  
Regelungen hierzu finden Sie in der Geschäftsanweisung zur Arbeitsmarktintegration geflüchteter Menschen. **Geflüchtete Menschen**
- **Langzeitarbeitslosigkeit / Langzeitleistungsbeziehe ZB / LZA**  
Regelungen hierzu finden Sie in der Geschäftsanweisung Langzeitarbeitslosigkeit / Langzeitleistungsbezug. **LZB/ LZA**

### 3. Grundlagen im Leistungsprozess

#### 3.1 Bearbeitungsdauer

Wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Leistungsberechtigten und Mitarbeitenden des Jobcenters ist, dass die materielle Situation der Leistungsberechtigten rasch stabilisiert und gesichert wird sowie ein ordnungsgemäßes Verwaltungshandeln gewährleistet ist.

Neben den Antragstellenden, die zur möglichst schnellen Abgabe der vollständigen Antragsunterlagen angehalten sind, um eine zügige Antragsentscheidung herbeiführen zu können, bekommt die Dauer bis zur Entscheidung über den Antrag eine wesentliche Bedeutung.

Sobald die Unterlagen bearbeitungsreif vorliegen, ist innerhalb von 10 Arbeitstagen über die Antragstellung ganz oder teilweise zu entscheiden.

**Anträge**

Zum Abschluss eines ordnungsgemäßen Verwaltungshandelns ist in allen Fällen, in denen die Hilfebedürftigkeit beendet wird und keine SGB II-Leistungen mehr gezahlt werden, ein Fallabschluss in ALLEGRO zu erstellen. Diese Fallabschlussverfügung unterstützt technisch bei der abschließenden Bearbeitung beendeter Leistungsfälle. Nach Abschluss eines Leistungsfalls ist innerhalb von 4 Wochen der Fallabschluss zu bearbeiten.

**Fallabschluss  
ALLEGRO**

Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen und zeitnahen Bearbeitung werden systemseitig automatisierte Bearbeitungsaufforderungen in ALLEGRO erstellt. Zusätzlich können zur Nachhaltung von Arbeitsvorgängen eigene Bearbeitungsaufforderungen angelegt werden. Um eine zeitnahe Bearbeitung nicht zu gefährden, sind die Bearbeitungsaufforderungen mindestens wöchentlich zu sichten.

**Bearbeitungs-  
aufforderungen**

### 3.2 Leistungsrechtliche Beratung

Der Leistungsbereich unterstützt die Zielsetzung im SGB II aktiv dadurch, dass es Menschen im Leistungsbezug möglich wird, sich stärker auf Qualifizierung, Weiterbildung und die Arbeitsuche zu konzentrieren. Dies erfolgt durch eine vertrauensvolle, transparente Zusammenarbeit der Leistungsberechtigten und allen operativen Aufgabenbereichen im Jobcenter.

**Selbstverständnis**

Alle Mitarbeitenden im Leistungsbereich nutzen das Konzept der „Leistungsrechtlichen Beratung SGB II“ proaktiv, um der gesetzlich verankerten Beratungspflicht nach § 14 SGB I und 14 Abs. 2 SGB II zu entsprechen. Der Rechtsanspruch auf leistungsrechtliche Beratung ist von zentraler Bedeutung im unübersichtlichen Sozialleistungssystem und sichert den Bürgerinnen und Bürger kostenlosen Rechtsrat durch die Behörde zu.

**Rechtsgrundlage**

Die Beratung der Mitarbeitenden im Leistungsbereich hebt sich aktiv von der Aufklärung nach § 13 SGB I und Auskunft nach § 15 SGB I ab. Diese sind nicht auf den jeweiligen Einzelfall bezogen und dadurch nicht vollumfassend für die Bedarfe im Jobcenter.

Der konkrete Umfang der leistungsrechtlichen Beratung im Jobcenter Rhein- Lahn umfasst:

**Beratungsinhalt**

- Umfassende Rechtsberatung über Rechtslage und Verwaltungspraxis,
- Unterrichtung über Umstände, die für den Einzelfall relevant sind,
- Auslegung unbestimmter Rechtsbegriffe (z. B. anhand von Weisungen und Rechtsprechung),
- Leistungsrechtliche Beratung auch über Rechte und Pflichten, die im betroffenen Einzelfall in naher Zukunft mit hinreichender Wahrscheinlichkeit entstehen,
- Pflicht zur Spontanberatung bei besonderem leistungsrechtlichem Beratungsbedürfnis.

Die leistungsrechtliche Beratung im Leistungsbereich soll einerseits dem Beratungsbedarf der Leistungsberechtigten Rechnung tragen und versetzt andererseits die Mitarbeitenden in die Lage, Sachverhalte mittels Gespräche aufzuklären und das Verwaltungshandeln abzukürzen.

### 3.3 Einbindung jobcenter.digital

Digitale Produkte im Leistungsbereich bieten ein erhebliches Potential die Kundensteuerung zu optimieren und digitale Prozesse für den eigenen Arbeitsablauf zu nutzen. Eine zielgerichtete Digitalstrategie ist eine Zukunftsgarantie für das Jobcenter Rhein Lahn, um sich auf Transformationsprozesse und eine veränderte Arbeitswelt einzustellen.

Bei Kundenvorsprachen im Leistungsbereich werden Hilfesuchende aktiv auf die Nutzung digitaler Produkte hingewiesen. Den Vorrang hat dabei stets der digitale Eingang von Unterlagen gegenüber Schriftstücken. Entweder kann hierzu der unregistrierte Upload unter [www.jobcenter-rhein.lahn.de](http://www.jobcenter-rhein.lahn.de) oder der registrierte Zugang über jobcenter.digital genutzt werden. Insbesondere ist bei Eingangsprüfungen auf die Fortführung des Online- Hauptantrages hinzuwirken, wenn bisher nur der Tag der Antragstellung online angestoßen wurde.

**Digitaler Posteingang vorrangig**

Soweit zielführend, kann auf Mitwirkungsschreiben verzichtet werden, um über unverbindliche Kommunikationswege Bearbeitungsfortschritte zu erzielen. Hierbei sind abschließend folgende Bearbeitungsschritte zulässig:

**Wege der Kundenkommunikation**

- Funktion der Mitwirkungssteuerung unter jobcenter.digital
- Postfachnachricht über jobcenter.digital
- Telefonischer Kontakt mit anschließender Gesprächsnotiz
- Persönlicher Kontakt mit anschließender Gesprächsnotiz

Bei Eingang von Erstanträgen über jobcenter.digital ist die Datenübertragung in ALLEGRO zu nutzen. Daten aus digitalen Hauptanträgen werden dabei an ALLEGRO übergeben und vorgeblendet, sodass eine Datenübernahme (ohne manuelle Eingabe) durch die Mitarbeitenden möglich ist.

**Datenübertragung  
Erstantrag**

Weiterbewilligungsanträge sind vorrangig online über jobcenter.digital zu stellen. Hierfür wird bereits bei Bewilligung des vorangegangenen Fallzeitraumes das automatische Beendigungsschreiben in ALLEGRO auf „nicht versenden“ gestellt. Mittels opDs werden die auslaufenden Bewilligungen ermittelt und die Leistungsberechtigten über den Bereich POE des Jobcenters mit Hilfe eines Serienbriefes zur Online- Beantragung der Weiterbewilligung aufgefordert. Ein Papier-Antragsvordruck ist alternativ nur nach vorheriger persönlicher Klärung auszuhändigen, wenn der Leistungsberechtigte im Gespräch glaubhaft mitteilt, dass er weiterhin eine Online- Beantragung ausschließt bzw. nicht dazu in der Lage ist. Das Ergebnis der Beratung ist in der Kundenhistorie zu dokumentieren.

**WBA**

**Beratungspflicht**

#### **4. Serviceangebot**

Das Jobcenter Rhein-Lahn steht an vier Standorten im Rhein-Lahn-Kreis den Bürgerinnen und Bürgern sowie sonstigen Auskunftssuchenden persönlich zur Verfügung. Neben der weiterhin vorhandenen Möglichkeit des unterminierten Zugangs und der telefonischen Erreichbarkeit, werden terminierte Beratungsangebote und die digitalen Angebote sukzessive ausgebaut.

**Neuausrichtung  
Serviceangebot**

##### **4.1 Zugang zum Serviceangebot**

Das Jobcenter Rhein-Lahn ist für unterminierte Vorsprachen im Rahmen der nachfolgenden Zeiten geöffnet:

**Freier Zugang**

- **Mo – Di und Do – Fr 08:00-12:00 Uhr**

Terminierte Beratungen sollen **ausdrücklich** auch außerhalb der Öffnungszeiten erfolgen. Diese können über das Terminierungstool auf der Homepage des Jobcenters im Rahmen der angebotenen Servicezeit selbständig durch die Kundinnen und Kunden gebucht werden oder werden individuell durch die Mitarbeitenden vereinbart.

**Terminierte  
Beratung**

Neben dem persönlichen Zugang bieten wir eine umfassende Telefonservicezeit an und sind Mo. – Do. von 08:00-18:00 sowie Fr. von 08:00 – 14:00 Uhr telefonisch zu erreichen.

**Telefonische  
Erreichbarkeit**

##### **4.2 Digitales Angebot**

Über die Homepage [www.jobcenter-rhein-lahn.de](http://www.jobcenter-rhein-lahn.de) bieten wir umfassende Informationen zum Jobcenter Rhein-Lahn, zu unseren Dienstleistungen, Geldleistungen sowie zum Thema Arbeit und Aktuelles an.

**Homepage**

Zur Förderung der Inanspruchnahme der digitalen Angebote erhält jede/r Kund/ in bei erstmaliger Vorsprache – in der Regel bei der Erstantragsstellung – einen Freischaltcode über die Online- Administration (EDV- Anwendung OIAM) sowie die

**jobcenter.digital**

Infobroschüre zum Registrierungsprozess, durch die Mitarbeitenden der Eingangszone ausgehändigt.

Hiervon kann abgesehen werden, wenn die Antragstellung bereits über den digitalen Hauptantrag erfolgt ist. Dabei kann unterstellt werden, dass bereits ein Zugangsprofil zu jobcenter.digital besteht.

Alle Mitarbeitenden regen bei zutreffenden Kundenanliegen aktiv die Nutzung der Online-Angebote des Jobcenters an. Die Beratung zur Inanspruchnahme unterliegt unserem gesetzlichen Beratungsauftrag nach § 14 SGB I. Bei inhaltlichen Fragen zu den Produkten oder zur korrekten Anwendung bemühen sich alle Mitarbeitenden im Rahmen ihres Fachbereiches um Hilfestellung. Bei allen technischen Fragen kann an den Technisches Service Center für Kundinnen und Kunden (Telefon: 0800 4 5555 01) der Bundesagentur für Arbeit verwiesen werden.

**Beratung zur Inanspruchnahme der Produkte**

Eine wichtige Schnittstellenfunktion bietet die Jobcenter- App. Neben einem unregistrierten Zugang kann niedrigschwellig auf die Funktionen des registrierten Portals unter jobcenter.digital zugegriffen werden und unterstützt damit die Anwenderfreundlichkeit. Die Nutzung der Jobcenter- App ist gegenüber der Kundschaft grundsätzlich zu empfehlen.

**Jobcenter- App**

### **4.3 Videoberatung**

Mit der Videoberatung wird den Kundinnen und Kunden ein zusätzlicher Beratungsservice angeboten. Hierdurch besteht die Möglichkeit persönliche Termine mit dem Jobcenter zeit- und ortsunabhängig per Video durchzuführen.

**Videoberatung**

Videotermine sind ein zusätzliches Angebot und können durch jeden Fachbereich angeboten werden. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Vermittlung und leistungsrechtlichen Beratung der Leistungsberechtigten.

### **4.4 Persönliche Vorsprachen**

An der Anlaufstelle werden alle Besucherinnen und Besucher des Jobcenters in Empfang genommen. Sie befindet sich jeweils im Eingangsbereich der Standorte. Wir legen Wert auf einen freundlichen und wertschätzenden Empfang und versuchen Wartezeiten so gering wie möglich zu halten.

**Anlaufstelle**

Im Rahmen des freien Zugangs wird allen Vorsprechenden ermöglicht, das Anliegen persönlich an der Anlaufstelle vorzutragen. Je nach Anliegensart und Fachbereich erfolgt dann das weitere Vorgehen.

**Kundensteuerung nach Anliegensart**

- **Schnellanliegen**

Anliegen, die zügig und unmittelbar – ohne Einschaltung des relevanten Fachbereichs – geklärt werden können, werden abschließend an der Anlaufstelle bearbeitet.

(Bsp.: Abgabe von Unterlagen, Aushändigung Flyer, Identitätsprüfung, Anzeige von Veränderungen, Information über Bearbeitungsstände, etc.)

Prozessverantwortung: Eingangszone/ Anlaufstelle

- **Antragstellung / akute Mittellosigkeit**

Bei Klärung eines Bürgergeldanspruchs sowie bei konkreter Antragstellung erfolgt i.d.R. taggleich eine persönliche Weiterleitung von Antragstellenden in den Leistungsbereich zwecks leistungsrechtlicher Vorprüfung.

Ebenso werden Leistungsberechtigte bei akuter Mittellosigkeit unmittelbar in den Leistungsbereich weitergeleitet.

Prozessverantwortung: Leistungsbereich

- **Allgemeine Leistungsanliegen, die nicht als Schnellanliegen geklärt werden können**

Ist zur Anliegenklärung bei Fragen zum Leistungsbezug (passive Leistungen (Bürgergeld)) die Beteiligung des Leistungsbereichs erforderlich, erfolgt i.d.R. taggleich eine persönliche Weiterleitung von Antragstellenden in den Leistungsbereich zwecks leistungsrechtlicher Klärung.

Prozessverantwortung: Leistungsbereich

- **Sonstige Anliegen**

Bei allen sonstigen Vorsprachen wird das Anliegen aufgenommen und der zuständige Fachbereich über ein Ticket informiert. Die Kundin/ der Kunde erhält innerhalb von 24 Stunden eine telefonische Rückmeldung durch den Fachbereich oder einen zeitnahen Termin zur persönlichen Vorsprache.

Prozessverantwortung: alle Fachbereiche

Im Weiteren wird auf die Anlage [Kundensteuerung](#) verwiesen.

#### **4.5 Besetzung der Anlaufstelle**

Die Besetzung der Anlaufstelle wird durch die Mitarbeitenden der Eingangszone sichergestellt. Eine ausreichende Besetzung der Eingangszonen pro Standort wird regelmäßig angestrebt, so dass die Besetzung auch bei Fehlzeiten i.d.R. innerhalb des Standortes sichergestellt werden kann.

**Besetzung**

Bei planbaren Personalausfällen (z.B. durch Urlaub) wird die Vertretung grundsätzlich durch die Mitarbeitenden der Eingangszonen, bei Bedarf auch standortübergreifend, sichergestellt. Die Mitarbeitenden der Eingangszonen stimmen sich bei der Urlaubsplanung entsprechend ab.

**Vertretungs-  
regelung**

Sollte eine Vertretung durch die Eingangszone nicht möglich sein, weil z.B. an den anderen Standorten nur noch ein/e Mitarbeiter/ in der Eingangszone anwesend ist oder aus anderen dringenden Gründen keine standortübergreifende Vertretung sichergestellt werden kann, erfolgt die Besetzung der Anlaufstelle während der Öffnungszeiten durch den Leistungsbereich. Dies gilt auch für kurzfristige Ausfälle, d.h. bei ungeplanten Vertretungssituationen ist die Besetzung der Anlaufstelle zunächst durch den Leistungsbereich vor Ort sicherzustellen.

Die Übernahme der Vertretung durch den Leistungsbereich am Standort hat eine übergeordnete Priorität. Durch die Besetzung der Anlaufstelle wird sichergestellt, dass die vorrangig auftretenden leistungsrechtlichen Anliegen schnell geklärt werden können und die Bürgerinnen und Bürger nicht ungesteuert im Haus nach einem Ansprechpartner suchen müssen.

Gesamtverantwortlich für die Anlaufstellen ist die Teamleitung Eingangszone. Durch die Teamleitung wird sichergestellt, dass die Anlaufstellen an allen Standorten zu den Öffnungszeiten besetzt sind. Die Teamleitung Eingangszone entscheidet auch (unter Einbindung der betroffenen Mitarbeitenden der Eingangszone) inwiefern eine standortübergreifende Vertretung möglich ist.

**TL Kundenbüro**

Die organisatorische Sicherstellung der einzelnen Standorte wurde auf die standortverantwortlichen Fallmanagerinnen und Fallmanager übertragen. Dies beinhaltet explizit die Sicherstellung von Vertretungen bei geplanten oder ungeplanten Abwesenheiten in der Eingangszone mit entsprechender eigenverantwortlicher Abstimmung unter den standortverantwortlichen Fallmanagerinnen und Fallmanagern sowie der Verpflichtung des Leistungsbereiches zur Vertretung im Notfall. Erst bei Unstimmigkeiten ist die Teamleitung zu beteiligen.

**Standort-  
verantwortung FM**

Sofern eine Vertretungsregelung durch den Leistungsbereich notwendig wird, ist die jeweils zuständige Teamleitung Leistung so früh wie möglich zu informieren. Diese koordiniert dann die Vertretung an der Anlaufstelle. **TL Leistung**

Sollte im Ausnahmefall keine Besetzung der Anlaufstelle möglich sein, entscheidet die Geschäftsführung über das weitere Vorgehen. **GF**

Ist die Anlaufstelle im Vertretungsfall durch Mitarbeitende des Leistungsbereiches besetzt, gehört die Anliegensklärung und Kundensteuerung zu den vordringlichsten Aufgaben. Sofern realisierbar, soll die Postverteilung ebenfalls durch die Mitarbeitenden des Leistungsbereiches erfolgen. Die Ticketverteilung sowie die Anlage von Neukunden ist hingegen von Mitarbeitenden der Eingangszonen an den besetzten Standorten zu übernehmen. **Aufgaben im Vertretungsfall**

Die Geschäftsanweisungen tritt zum 12.01.2026 in Kraft und gilt auf unbestimmte Zeit. **Inkrafttreten**

Bad Ems, 12.01.2026

**Geschäftsführung  
Jobcenter Rhein-Lahn**