

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

Erbringung der Serviceleistung gemäß der Beschreibung und dem Inhalt des Service Portfolios des Jahres:

**2026****Wesentliche übertragene Aufgaben bzw. Befugnisse****Unterstützung und Entlastung der operativen Organisationseinheiten in der gE des Kundenkanals Telefonie im gewählten Umfang 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 gegenüber Kunden, Sozialversicherungsträgern und anderen Dritten
  - Öffnungszeiten, Kontaktdata 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 Service Center nicht fallabschließend geklärt werden können (Ticket zur weiteren Bearbeitung an das betroffene Team, bzw. Überführung in die eAkte)
    - gezielte Unterstützung bei fachlichen Schwierigkeiten im Online-Kontext, um Kundinnen und Kunden an die Online-Produkte heranzuführen (z.B. digitaler Hauptantrag) sowie fachlicher Support bei Fragen rund um Online-Produkte aus dem Angebot von jobcenter.digital.
    - 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 Antragseingegennahme, 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
- Befugnis zur Entgegennahme von Erklärungen zur Weiterleitung an die gE, insbesondere folgender Erklärungen (Aufzählung nicht abschließend)
  - Terminabsagen und Dokumentation der vom Kunden vorgebrachten Gründe
  - Veränderungsmeldungen des Kunden mit vermittlungsrelevantem oder leistungsrelevantem Kontext
  - 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 Kundenreactionsmanagement zuzuordnen sind (Beschwerden, Lob)
  - Anzeigen von Leistungsmisbrauch
  - 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 Leistungsmisbrauch
- Befugnis zum Versand von Unterlagen auf Anforderung bei der gE
  - 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
- 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, wie z.B. (Aufzählung nicht abschließend))\*
  - Hinweis auf stattfindende Veranstaltungen
  - 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

<a href="#">Übersicht</a>
---------------------------

#### O.7 Service Center SGB II

Erbringung der Serviceleistung gemäß der Beschreibung und dem Inhalt des Service Portfolios des Jahres:

**2026**

- Durchführung von kurzfristigen telefonischen Terminabsagen
- Hinweis auf Fördermöglichkeiten
- Erinnerung an Antragstellung WBA
- Verbleibsklärung
- und ähnliche Outboundprojekte
- Befugnis, für die gE sachbearbeitende (Hilfs-)Tätigkeiten durchzuführen wie z.B. (Aufzählung nicht abschließend)\*
  - Einladung zu Gruppenveranstaltungen der gE
  - Durchführung von Anschrifteaktionen 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
    - und ähnliche sachbearbeitende (Hilfs-)Tätigkeiten"
  - Befugnis, digitaler Produktbearbeitung (z.B. Postfachnachrichten/E-Mailbearbeitung) für die gE durchzuführen\*
    - Bearbeitung digitaler Kundennachrichten (z.B. E-Mails)
    - Erteilung allgemeiner Auskünfte-auf digitalen Kundenkanälen
    - Durchführung von fallbezogener und fallabschließender digitaler Bearbeitung mittels Fachverfahren
    - Durchführung von fallbezogener und nicht abschließender digitaler Bearbeitung mittels Fachverfahren
    - Überführung digitaler Mitteilungen ggf. inklusive Anhang in die eAkte nach Vorprüfung des Inhalts

\* Soweit die jeweiligen Bausteine ganz oder teilweise von der gE in Anspruch genommen werden.