

O.7 Service Center SGB II

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

2026Wesentliche 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, 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 berechnigte 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 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
- Befugnis zur Entgegennahme von Erklärungen zur Weiterleitung an die gE, insbesondere folgender Erklärungen (Aufzählung nicht abschließend)
 - Terminabsagen und Dokumentation der vom Kunden vorgebrachten Gründe
 - Veränderungsmitteilungen 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 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
 - Merkblätter und Info-Broschüren
 - Formblätter im Zusammenhang mit Veränderungsanzeigen
 - Mehrfertigung von Bescheiden und Schreiben der gE
 - Vordrucke/Formulare 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

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 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
 - 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.