



# Geschäftsanweisung Leistungsgewährung

**Verteiler:**

Geschäftsleitung  
 Geschäftsstellenleitungen  
 Teamleitungen  
 Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Jobcenter Bremen  
**AZ: II - 5020**

**Version: 3.1**

## Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage und Ziel .....	3
1.1 Ausgangslage .....	3
1.2. Zielsetzung .....	3
2. Standards der Leistungsgewährung.....	3
2.1 Aufbaustruktur in den Teams Leistungsgewährung .....	3
2.1.1 Einrichtung Minitteams unter Definition konkreter Verantwortlichkeiten .....	3
2.1.1.1 Minitteams .....	3
2.1.1.2. Konkrete Zuordnung .....	3
2.1.2 Aufgabenbeschreibung .....	4
2.1.3. Vertretungsregelung.....	4
2.1.3.1. Vertretungsebenen.....	4
2.1.3.2. Aufgabenerledigung im Vertretungsfall.....	4
2.1.3.3. Übergreifende Vertretungsregelung .....	4
2.2. Kund:innensteuerung in der Leistungsgewährung .....	5
2.2.1. Zuständigkeit, Termine, Notfallanliegen.....	5
2.2.2. Definition Notfallanliegen.....	5
2.2.3. Definition Mittellosigkeit .....	5
2.2.3.1. Vorzulegende Unterlagen .....	6
2.3. Postsichtung und -verteilung .....	6
2.4. Priorisierung der Bearbeitungsvorgänge.....	6
2.5. Rückstandssituation .....	6
2.5.1. Auswertung der Rückstandssituation .....	7
2.5.2. Auswertung für Neuanträge .....	8
2.5.3. Definition „kritische Rückstandssituation“ .....	8



2.5.4. Verfahren zu kritischen Rückstandssituationen ..... 8

3. Inkrafttreten ..... 9

**DOKUMENTENHISTORIE** ..... 9



Zum Inhaltsverzeichnis (Button in der Fußzeile)



# 1. Ausgangslage und Ziel

## 1.1 Ausgangslage

Eine Aufgabe der Grundsicherung ist es, für die Leistungsberechtigten die Leistungserbringung rechtmäßig und zeitnah zu gewährleisten.

Mit dieser GA werden einheitliche Standards und Orientierung insbesondere zu den Themen Aufgabenzuordnung, Umgang mit Rückständen und Vertretungsregelungen beschrieben.

## 1.2. Zielsetzung

Für die Mitarbeiter:innen des Jobcenters Bremen ist diese Geschäftsanweisung eine Vorgabe für die tägliche Aufgabenerledigung, sie soll Orientierung bieten und Handlungssicherheit gewährleisten.

Durch die Geschäftsanweisung werden unter anderem eindeutige Aufgabenverteilungen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten festgelegt.

Des Weiteren sollen die hier definierten Standards die Geschäftsstellen des Jobcenters Bremen bei der Rückstandsvermeidung und -reduzierung unterstützen.

# 2. Standards der Leistungsgewährung

## 2.1 Aufbaustruktur in den Teams Leistungsgewährung

### 2.1.1 Einrichtung Minitteams unter Definition konkreter Verantwortlichkeiten

#### 2.1.1.1 Minitteams

Eine effektive und effiziente Aufgabenerledigung erfordert die Festlegung konkreter Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten in den Teams Leistungsgewährung.

Mit Hilfe der durchgängigen Bildung sogenannter „Minitteams“ aus Sachbearbeiter:innen (SB) und Fachassistent:innen (FA) sind Zuständigkeiten konkret zu definieren.

Innerhalb eines Minitteams wird ein genau festgelegter Kund:innenkreis betreut. Die Aufteilung erfolgt dabei nach BG-Endziffern.

#### 2.1.1.2. Konkrete Zuordnung

Weiterführend sind auch innerhalb der Minitteams die zu bearbeitenden Leistungsakten konkret den einzelnen Mitarbeiter:innen zuzuordnen.

Die Abgrenzung von schwierigen und einfachen bis mittelschweren Fallgestaltungen findet sich unter 2.1.2. Aufgabenbeschreibung.

**Beispiel:**

Miniteam 1 = Verantwortlichkeit Endziffern 1, 2, 3

- SB = Endziffern 1, 2, 3 (Steuerung & schwierige Fallgestaltungen)
- FA 1 = Endziffer 1 (einfache bis mittelschwere Fallgestaltungen)
- FA 2 = Endziffer 2 (einfache bis mittelschwere Fallgestaltungen)
- FA 3 = Endziffer 3 (einfache bis mittelschwere Fallgestaltungen)

## 2.1.2 Aufgabenbeschreibung

Für die Umsetzung tarifrechtlicher Vorgaben, sowie für eine passgenaue Personalplanung, ist eine konkrete Aufgabenbeschreibung der einzelnen Tätigkeitsebenen erforderlich. Die im Folgenden beigefügte Aufgabenbeschreibung definiert für sämtliche Mitarbeiter:innen der Leistungsgewährung die zu erledigenden Aufgaben (siehe Aufgabenbeschreibung Leistungsgewährung – Anlage 1).

## 2.1.3. Vertretungsregelung

Zur Sicherstellung einer fortwährenden Aufgabenerledigung ist eine einheitliche Vertretungsregelung für den Abwesenheitsfall von grundsätzlicher Bedeutung. Diese unterstützt die Zusammenarbeit im Team und fördert so die Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen.

Die Regelungen zu Vertretungen sind dem Schaubild (Vertretungsregelungen – Anlage 2) zu entnehmen.

### 2.1.3.1. Vertretungsebenen

Vertretungen sollen grundsätzlich auf der gleichen Tätigkeitsebene erfolgen (FA vertritt FA, SB vertritt SB). SB dürfen/müssen dabei auch FA vertreten – umgekehrt darf eine Vertretung nicht erfolgen.

Die Steuerung der Aufgabenverteilung erfolgt durch die Teamleitung.

### 2.1.3.2. Aufgabenerledigung im Vertretungsfall

Bei Abwesenheiten von mehr als einem Arbeitstag werden alle Vorgänge ab dem 1. Arbeitstag innerhalb des Minitteams vertreten.

Sofern eine Vertretung innerhalb eines Minitteams nicht möglich ist (weil z.B. alle Sachbearbeiter:innen eines Minitteams abwesend sind), erfolgt die Vertretung im gesamten Team.

### 2.1.3.3. Übergreifende Vertretungsregelung

Bei Ausfall mehrerer Mitarbeiter:innen im Miniteam oder einem längerfristigen Ausfall Einzelner ist eine miniteam-, team- oder geschäftsstellenübergreifende Unterstützung möglich. Die Verantwortung für diese Unterstützungen liegt bei den Team- und Geschäftsstellenleitungen.

## 2.2. Kund:innensteuerung in der Leistungsgewährung

Notwendige, persönliche Vorsprachen sollen in der Regel terminiert über OTV durchgeführt werden. Hierzu ist die [GA OTV](#) zu beachten. Die Notwendigkeit einer persönlichen Vorsprache orientiert sich an den Bedarfen der Kund:innen. Hinweise auf einen entsprechenden Bedarf können u.a. sein:

- Sprach- oder Verständigungsschwierigkeiten
- Begleitung durch Helfer:innen oder Übersetzer:innen
- Wiederholtes Einreichen falscher Unterlagen aufgrund einer / mehrerer Aufforderungen zur Mitwirkung

Sofern unterterminierte Vorsprachen erfolgen, ist hierfür die Eingangszone erste Anlaufstelle. Hier erfolgt eine Anliegenklärung und ggf. Terminierung in der zuständigen Leistungsgewährung.

### 2.2.1. Zuständigkeit, Termine, Notfalleinlagen

Termine als auch Notfalleinlagen sind im Rahmen der Zuständigkeit (Miniteam – s. Pkt. 2.1.1) wahrzunehmen. Im Abwesenheitsfall ist die Vertretung sicherzustellen.

### 2.2.2. Definition Notfalleinlagen

Folgende Notfalleinlagen sind kurzfristig zu terminieren:

- Wohnungsräumung steht unmittelbar bevor, kurzfristige Kostenübernahme kann erforderlich sein (drohende Obdachlosigkeit)
- nachgewiesene Mittellosigkeit (Definition und Nachweis siehe 2.2.3.)
- Energiesperre droht (Strom, Gas, Wasser), auch um Sperrkosten zu vermeiden (Verfahrensabsprachen mit dem Energieversorger sind zu beachten)

Auch außerhalb dieser Definition kann es sich in weiteren, seltenen Fällen um ein Notfalleinlagen handeln.

Sofern die Mitarbeiter:innen der Eingangszone der Auffassung sind, es handelt sich um ein solches Notfalleinlagen außerhalb der oben aufgeführten Definition, ist – nach Rücksprache mit dem zuständigen Miniteam in der LG - die Terminierung der Kund:innen spätestens am 2. Arbeitstag nach Aufnahme des Anliegens vorzunehmen und der Grund der Vorsprache zu nennen.

### 2.2.3. Definition Mittellosigkeit

Wesentlich für die Terminierung von Kund:innen bei Mittellosigkeit ([Prozessbeschreibung bei Mittellosigkeit – Anlage 3](#)) ist die Notwendigkeit der sofortigen Leistungsauszahlung.

Die Kund:innen haben die Mittellosigkeit über entsprechende Kontoauszüge (nach Möglichkeit bis zu 4 Wochen) nachzuweisen.

Mittellos ist, wer weniger als 10 Euro (pro Person in der BG) zur Verfügung hat. Bei nachvollziehbaren Gründen (z. B. Medikamente) ist eine Abweichung der Grenze möglich.

#### 2.2.3.1. Vorzulegende Unterlagen

Für den Termin bei Mittellosigkeit in den Teams der Leistungsgewährung sind von den Kund:innen folgende Dokumente / Unterlagen vorzulegen:

1. gültiges Ausweisdokument
2. Kontoauszüge **nach Möglichkeit bis zu 4 Wochen**
3. ggf. Diebstahl- oder Verlustanzeige

→ Es muss im Zweifel abgewogen werden, ob die Mittellosigkeit glaubhaft ist. **Ebenso sollten bestimmte Lebenssituationen eine Berücksichtigung finden.** Insbesondere soll eine mögliche Kindeswohlgefährdung in der Bedarfsgemeinschaft ausgeschlossen werden.

#### 2.3. Postsichtung und -verteilung

**Eingehende Post ist** zeitnah den Leistungsakten bzw. den zuständigen Leistungsteams zuzuordnen und zu bearbeiten.

Der Teampostkorb ist täglich zu sichten und zu leeren. **Innerhalb der Teams ist sicherzustellen, dass zu Dienstbeginn der Teampostkorb gesichtet wird und die Bearbeitungsaufträge an die persönlichen Postkörbe der zuständigen Mitarbeiter:innen weitergeleitet werden.**

**Sofern bereits Aufträge in einem persönlichen Postkorb vorliegen, sind auch diese neuen eingehenden Aufträge diesem zuzuordnen, damit eine ganzheitliche Bearbeitung sichergestellt wird.**

Die zeitnahe Weiterleitung der von den Fachteams (z.B.: Fachdienst EKS) angeforderten Unterlagen ist sicherzustellen.

Die Aufgaben ergeben sich aus der **Aufgabenbeschreibung der Leistungsgewährung – Anlage 1.**

#### 2.4. Priorisierung der Bearbeitungsvorgänge

Vor allem bei einer erhöhten Rückstandssituation ist die Priorisierung der Bearbeitungsvorgänge erforderlich, um beispielsweise Folgearbeiten zu minimieren oder finanzielle Schäden sowohl für die Kund:innen als auch für das Jobcenter Bremen zu minimieren.

Die Priorisierung und die Angaben zu den Bearbeitungszeiträumen dienen lediglich der Orientierung. Individuelle, vorgegebene Fristen zu einzelnen Bearbeitungsvorgängen werden nicht aufgehoben und sind einzuhalten.

Eine Übersicht der Priorisierungen bietet die Anlage 4.

#### 2.5. Rückstandssituation

Transparenz zu Bearbeitungsständen in den jeweiligen Teams des Bereichs Leistungsgewährung ist eine zwingende Voraussetzung für die rechtzeitige Planung von Maßnahmen von sich gegebenenfalls abzeichnenden Belastungssituationen.

Daher ist die aktuelle Bearbeitungssituation in den Teams monatlich nach einheitlichen Kriterien auszuwerten und zu dokumentieren, um kurzfristig auf Belastungssituationen reagieren zu können.

Die Zählweise der Rückstände ist unter [2.5.1](#) einheitlich definiert und gilt verbindlich in allen Teams Leistungsgewährung. Die Anzahl der „Rückstände“ ist regelmäßig in Teambesprechungen durch die Teamleitungen zu thematisieren; Maßnahmen und Wirkungserwartungen in Situationen hoher Rückstände sind schriftlich im Formular zum Rückstandsmanagement (**Anlage 6 Dokumentation Rückstand**) zu dokumentieren. Ergebnisse zu getroffenen Maßnahmen sind in Folgebesprechungen oder anderen Austauschformaten zu bewerten und der Geschäftsstellenleitung / Bereichsleitung regelmäßig zu berichten (siehe auch [2.5.4](#) Verfahren zu kritischen Rückstandssituationen).

### 2.5.1. Auswertung der Rückstandssituation

Die teaminterne Anzahl von Bearbeitungsvorgängen wird jeweils am ersten Mittwoch des Monats erfasst. Dabei wird die Anzahl der Bearbeitungsvorgänge (E-AKTE und Papier-Post) in Gesamtzahl pro Team erfasst und seitens der Teamleitungen in der JC-Ablage im Rückstands-Monitoring eingetragen. Die Zählungen der NKP-Teams werden dabei gesondert erfasst (siehe [2.5.2](#) – Auswertung für NKP-Teams).

Zur Zählung der E-AKTE-Vorgänge sind die Zahlen in Klammern hinter dem Teampostkorb, den Sonderpostkörben und den persönlichen Postkörben zusammenzufassen. Eine Berücksichtigung der Vorgänge im System-Ordner (Systemmitteilungen zum Datenabgleich) erfolgt nicht.

Zur Zählung der Vorgänge in Papierform sind alle Poststücke pro Bedarfsgemeinschaft zusammenzufassen und pro Bedarfsgemeinschaft als **ein** Postvorgang zu zählen. Um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten, ist daher sicherzustellen, dass sich Poststücke zu einer BG-Nummer auch im Vertretungsfall nur bei einem/einer Vertreter:in befinden und somit als ein Vorgang gewertet werden. Diese Verteilung stellt zudem die ganzheitliche Bearbeitung eines Vorgangs sicher (siehe auch [2.1.3](#) Vertretungsregelung).

Da die Wiedervorlagen in der E-AKTE nicht automatisch zu einzelnen Bearbeitungsaufträgen hinzugezählt oder gebündelt werden, ist die Anlage von Wiedervorlagen grundsätzlich auf ein Mindestmaß zu reduzieren. So ist es beispielsweise nicht notwendig, zu einem Anhörungs- oder Rückforderungsvorgang mehrere Wiedervorlagen anzulegen.

Im Rückstands-Monitoring ist monatlich durch die Teamleitung anzugeben, wie viele Mitarbeiter:innen effektiv in der Pro-Kopf-Berechnung berücksichtigt werden können (Vollzeitäquivalente – VZÄ<sup>1</sup>). Sofern Mitarbeiter:innen seit der Auswertung des Vormonats ununterbrochen durch Krankheit abwesend waren oder Stellen seitdem durchgängig unbesetzt sein sollten, sind diese nicht bei der Berechnung zu berücksichtigen.

Mitarbeiter:innen, die sich aktuell in Ausbildung oder Einarbeitung befinden, sind erst nach einer Einarbeitungszeit von 6 Monaten in die Berechnung aufzunehmen.

---

<sup>1</sup> VZÄ: Die Abkürzung VZÄ (Vollzeitäquivalent) gibt an, wie viele Vollzeitstellen sich rechnerisch bei einer gemischten Personalbelegung mit Teilzeitbeschäftigten ergeben. Die Zählung der VZÄ ist hinsichtlich des tatsächlichen Beschäftigungsumfangs in der Regel genauer, als die Anzahl der Beschäftigten.

Aus den Angaben der zu bearbeitenden Leistungsakten und den tatsächlich im Team anwesenden Mitarbeiter:innen wird die durchschnittliche rechnerische Belastungssituation im Team ermittelt.

### 2.5.2. Auswertung für Neuanträge

Die Zählung der Bearbeitungsvorgänge in Neukundenteams (NK-Team) erfolgt unabhängig von der Zählung der Basis-Teams, um die Situation in diesen (Teil-)Teams besser abbilden zu können.

Zur Zählung der E-AKTE-Vorgänge sind die Zahlen in Klammern hinter dem Teampostkorb, den Sonderpostkörben und den persönlichen Postkörben zusammenzufassen. Eine Berücksichtigung der Vorgänge im System-Ordner (Systemmitteilungen zum Datenabgleich) erfolgt nicht.

Zur Zählung der Vorgänge in Papierform sind **alle Poststücke einer Bedarfsgemeinschaft zusammenzufassen und als ein Poststück / Bearbeitungsvorgang zu berücksichtigen.**

In Geschäftsstellen ohne NK-Team erfolgt die Zählung der Neuanträge in den Basisteams analog zu den Regelungen für NK-Teams.

### 2.5.3. Definition „kritische Rückstandssituation“

Die Aufgabenstellung in der Leistungsgewährung bringt es mit sich, dass grundsätzlich offene Bearbeitungsvorgänge vorliegen.

Die Definition, ab wann eine Rückstandssituation im Jobcenter Bremen als kritisch einzustufen ist, lautet wie folgt:

- **Grün:** Die Anzahl der im Team durchschnittlich je Vollzeitäquivalent vorliegenden offenen Bearbeitungsvorgänge liegt bei **bis 39**
- **Gelb:** Die Anzahl der im Team durchschnittlich je Vollzeitäquivalent vorliegenden offenen Bearbeitungsvorgänge liegt bei 40 bis **69**
- **Orange:** Die Anzahl der im Team durchschnittlich je Vollzeitäquivalent vorliegenden offenen Bearbeitungsvorgänge liegt bei **70-79**
- **Rot:** Die Anzahl der im Team durchschnittlich je Vollzeitäquivalent vorliegenden offenen Bearbeitungsvorgänge überschreitet 80

### 2.5.4. Verfahren zu kritischen Rückstandssituationen

Befindet sich die Rückstandssituation per Definition im Bereich „orange“ (ab 70 Vorgänge pro VZÄ), sind von den Teamleiter:innen Maßnahmen und Wirkungserwartungen zu getroffenen Maßnahmen schriftlich im Formular zum Rückstandsmanagement (**Anlage 6 - Dokumentation Rückstand**) zu dokumentieren. Ergebnisse zu getroffenen Maßnahmen sind in Folgebesprechungen oder anderen Austauschformaten zu bewerten. Bis zur Reduzierung der Rückstände in den gelben oder grünen Bereich thematisieren die Teamleitungen das Rückstandsmanagement in regelmäßigen Abständen mit ihrer Geschäftsstellenleitung.

Hinweise auf mögliche Maßnahmen können einer Zusammenfassung der Geschäftsstellen entnommen werden (**Anlage 5 – Best Practice**).

### 3. Inkrafttreten

Die Änderung der Geschäftsanweisung tritt **zum 01.08.2024** in Kraft.



Thorsten Spinn – Geschäftsführer Jobcenter Bremen

#### Verfügung:

1. Geschäftsstellenleitungen 41, 42, 43, 44, 47, 51, 52, 53, 57, 58 z.K. mit der Bitte, die Umsetzung in den Geschäftsstellen entsprechend der Aufgabenverteilung bis zum **31.07.2024** vorzunehmen
2. TL stellen die Inhalte der GA in Teambesprechungen vor
3. ZKL mit der Bitte, als fachliche Ansprechpartnerinnen zur Verfügung zu stehen
4. Die Inhalte der GA sind jährlich verpflichtend mit allen Teammitgliedern zu besprechen.

## DOKUMENTENHISTORIE

Version	Datum	Bearbeiter	Beschreibung der Änderung
1.0	01.07.2013		Erstellung der GA Leistungsgewährung
2.0	04.01.2021	ZKL	Überarbeitung und Aktualisierung der GA
2.1	11.01.2021	PQM	Formatierung der GA
3.0	28.03.2024	ZKL / DQML	Überarbeitung und Aktualisierung der GA
3.1.	11.04.2024	ZKL	Bearbeitung der Anmerkungen