

# **Fachliche Weisungen**

## **Reha**

### **Neuntes Buch Sozialgesetzbuch – SGB IX**

#### **§ 12 SGB IX**

#### **Maßnahmen zur Unterstützung der frühzeitigen Bedarfserkennung**

## Inhaltsverzeichnis

<b>Änderungshistorie .....</b>	<b>3</b>
<b>Gesetzestext.....</b>	<b>4</b>
<b>1.        <b>Rechtliche Einordnung.....</b></b>	<b>5</b>
<b>2.        <b>Frühzeitiges Erkennen von Rehabilitationsbedarfen</b></b>	<b>5</b>
2.1    Allgemeines .....	5
2.2    Verantwortung für die Bedarfserkennung in SGB III und SGB II	5
2.3    Bedarfserkennung .....	6
2.3.1    Bedarf erkennen .....	7
2.3.2    Unterstützung bei der Bedarfserkennung.....	7
<b>3.        <b>Hinwirken auf eine Antragstellung .....</b></b>	<b>9</b>
<b>4.        <b>Besonderheiten für Kundinnen und Kunden des           SGB II.....</b></b>	<b>10</b>
<b>5.        <b>Ansprechstellen.....</b></b>	<b>10</b>
5.1    Zuständigkeit für die Umsetzung der Aufgabe .....	11
5.2    Einrichtung der Ansprechstellen .....	11
5.3    Außenauftritt und Netzwerkarbeit.....	12

## Änderungshistorie

### **Aktualisierung am 01.01.2025**

Die Fachliche Weisung wurde inhaltlich und redaktionell vollständig überarbeitet. Anpassung aufgrund der Änderungen des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (SGB II), des Dritten Buches Sozialgesetzbuch (SGB III) und des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX) ab 01.01.2025 aufgrund des Haushaltsfinanzierungsgesetzes 2024 vom 22.12.2023 (BGBl. 2023 I Nr. 412).

Anpassung Kapitel 1 Rechtliche Einordnung: Klarstellung im Zuge des Teilhabestärkungsgesetzes, dass die JC neben der AA für die frühzeitige Bedarfserkennung verantwortlich sind.

Hinzufügen Kapitel 2 Frühzeitiges Erkennen von Rehabilitationsbedarfen: Ergänzung von Regelungen zu den Verantwortlichkeiten in SGB II und SGB III, Ergänzung der Definition, der Ziele und des Vorgehens im Rahmen der Bedarfserkennung, Ergänzung der Akteurinnen und Akteuren sowie Medien, die bei der Bedarfserkennung unterstützen können.

Hinzufügen Kapitel 3 Hinwirken auf die Antragstellung: Ergänzung von Pflicht zur Beratung hinsichtlich der Antragstellung.

Hinzufügen Kapitel 4 Besonderheiten für Kundinnen und Kunden des SGB II: Aufnahme von Regelungen zur Fallberatung / Fallbesprechung.

Anpassung Kapitel 5 Ansprechstellen (früher Kapitel 2): Verdeutlichung der Aufgabe der Ansprechstellen.

## Gesetzestext

### § 12 SGB IX

#### Maßnahmen zur Unterstützung der frühzeitigen Bedarfserkennung

(1) <sup>1</sup>Die Rehabilitationsträger stellen durch geeignete Maßnahmen sicher, dass ein Rehabilitationsbedarf frühzeitig erkannt und auf eine Antragstellung der Leistungsberechtigten hingewirkt wird. <sup>2</sup>Die Rehabilitationsträger unterstützen die frühzeitige Erkennung des Rehabilitationsbedarfs insbesondere durch die Bereitstellung und Vermittlung von geeigneten barrierefreien Informationsangeboten über

1. Inhalte und Ziele von Leistungen zur Teilhabe,
2. die Möglichkeit der Leistungsausführung als Persönliches Budget,
3. das Verfahren zur Inanspruchnahme von Leistungen zur Teilhabe und
4. Angebote der Beratung, einschließlich der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung nach § 32.

<sup>3</sup>Die Rehabilitationsträger benennen Ansprechstellen, die Informationsangebote nach Satz 2 an Leistungsberechtigte, an Arbeitgeber und an andere Rehabilitationsträger vermitteln. <sup>4</sup>Für die Zusammenarbeit der Ansprechstellen gilt § 15 Absatz 3 des Ersten Buches entsprechend.

(2) Absatz 1 gilt auch für Jobcenter, für die Integrationsämter in Bezug auf Leistungen und sonstige Hilfen für schwerbehinderte Menschen nach Teil 3 und für die Pflegekassen als Träger der sozialen Pflegeversicherung nach dem Elften Buch.

(3) <sup>1</sup>Die Rehabilitationsträger, Integrationsämter und Pflegekassen können die Informationsangebote durch ihre Verbände und Vereinigungen bereitstellen und vermitteln lassen. <sup>2</sup>Die Jobcenter können die Informationsangebote durch die Bundesagentur für Arbeit bereitstellen und vermitteln lassen.



## **1. Rechtliche Einordnung**

Gemäß § 12 SGB IX sind die Agenturen für Arbeit (AA) als Rehabilitationsträger (RTr), Jobcenter (JC), Integrationsämter und Pflegekassen verpflichtet, durch geeignete Maßnahmen die frühzeitige Erkennung von Bedarfen sicherzustellen.

Die RTr werden verpflichtet, barrierefreie Informationsangebote zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus sind sie verpflichtet, Ansprechstellen zu benennen, die für Leistungsberechtigte, Arbeitgeber und andere RTr Informationsangebote zur Verfügung stellen.

Das Erkennen von Rehabilitationsbedarfen mit Auswirkungen auf alle Lebensbereiche ist eine gemeinsame Aufgabe der Mitarbeitenden der AA und JC. Zusätzlich zur Erkennung der Bedarfe ist über notwendige Anträge und die Antragstellung zu informieren und zu beraten. Im Zuge des Teilhabestärkungsgesetzes erfolgte eine Klarstellung, dass die frühzeitige Bedarfserkennung auch für JC gilt.

Es wird das Ziel verfolgt, den Rehabilitationsbedarf einer Person so früh wie möglich zu erkennen, aufzugreifen und auf die Antragstellung hinzuwirken.

## **2. Frühzeitiges Erkennen von Rehabilitationsbedarfen**

### **2.1 Allgemeines**

Eine gleichberechtigte Teilhabe und ein erfolgreiches Rehabilitationsverfahren beginnt mit der Bedarfserkennung. Idealerweise erfolgt diese frühzeitig. Dazu bedarf es aufmerksamer und verantwortungsbewusster Akteurinnen und Akteure in AA und JC.

### **2.2 Verantwortung für die Bedarfserkennung in SGB III und SGB II**

(1) Für die Bedarfserkennung sind in erster Linie diejenigen Beraterinnen und Berater / Vermittlerinnen und Vermittler in den AA und JC verantwortlich, die mit den Kundinnen und Kunden ein Gespräch führen. Dies ist üblicherweise die zuständige Hauptbetreuerin / der zuständige Hauptbetreuer. Die in Vertretung agierenden Beraterinnen und Berater / Vermittlerinnen und Vermittler tragen ebenfalls die Verantwortung, den Hinweisen auf einen möglichen Rehabilitationsbedarf umgehend nachzugehen und auf die Antragstellung hinzuwirken bzw. dazu zu beraten.

(2) Gehen Informationen zu möglichen Rehabilitationsbedarfen bei anderen Mitarbeitenden / Teams in den AA oder JC ein, so verantworten diese die unverzügliche Weiterleitung dieser Information an die zuständige Hauptbetreuerin / den zuständigen Hauptbetreuer. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Kundinnen und Kunden selbst gesundheitliche Beeinträchtigungen angeben.

**Intention, Grundsatz**

**Beraterinnen und Berater / Vermittlerinnen und Vermittler / Integrationsfachkräfte / Fallmanagement**

**Kundenportal/ AG-S/ OS/ Leistungsteams**



Gültig ab: 01.01.2025  
Gültigkeit bis: fortlaufend

(3) In diesen Fällen aktiviert die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter im Kundenportal / Arbeitgeber-Service (AG-S), Operativer Service (OS) oder den Leistungsteams die Schaltfläche "Mitteilung des Kunden an den Hauptbetreuer senden". Diese findet sich auf den Kundendaten im Abschnitt "Besondere Merkmale" im IT-Fachverfahren VerBIS.

Dadurch wird automatisch eine unterminierte Aufgabe für die Hauptbetreuerin/den Hauptbetreuer gesetzt. Diese / dieser wiederum hat nun die Aufgabe, in einem zeitnahen Beratungsgespräch der Aussage der Kundinnen und Kunden nachzugehen. Insbesondere wird die Auswirkung der gesundheitlichen Beeinträchtigung auf ihr / sein Anliegen und ein möglicher Rehabilitationsbedarf geprüft. Dabei werden alle Lebensbereiche der Kundinnen und Kunden betrachtet.

Auf diese Weise tragen die Mitarbeitenden des Kundenportals im SGB III und SGB II, des AG-S, des OS und der Leistungsteams wesentlich zu einer frühzeitigen Bedarfserkennung bei.

## **2.3 Bedarfserkennung**

(1) Mit dem Wort "Bedarfserkennung" werden die Wahrnehmung und das Erkennen eines möglichen Unterstützungsbedarfs bezeichnet. Das ist der erste Schritt im Rehabilitationsprozess und leitet den Zugang zu Rehabilitations- und Teilhabeleistungen ein.

(2) Ziel der Bedarfserkennung ist es, durch die notwendigen Teilhabeleistungen

- die Behinderung abzuwenden, zu beseitigen, zu mindern, ihre Verschlimmerung zu verhindern oder ihre Folgen zu mildern,
- Einschränkungen der Erwerbsfähigkeit oder Pflegebedürftigkeit zu vermeiden, zu überwinden, zu mindern oder eine Verschlimmerung zu verhindern sowie den vorzeitigen Bezug anderer Sozialleistungen zu vermeiden oder laufende Sozialleistungen zu mindern,
- die Teilhabe am Arbeitsleben entsprechend den Neigungen und Fähigkeiten dauerhaft zu sichern oder
- die persönliche Entwicklung ganzheitlich zu fördern und die Teilhabe am Leben an der Gesellschaft sowie eine möglichst selbständige und selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen oder zu erleichtern.<sup>1</sup>

(3) Die Bedarfserkennung in den AA und JC ist auf alle Leistungsgruppen des Rehabilitationsrechts ausgerichtet. Dazu zählen

- Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben,
- Leistungen zur medizinischen Rehabilitation,
- Leistungen zur Teilhabe an Bildung und
- Leistungen zur sozialen Teilhabe.

**unverzügliche Weiterleitung der Information**

**Definition**

**Ziel der Bedarfserkennung**

**zu prüfende Leistungsbereiche**

---

<sup>1</sup> § 4 Abs. 1 SGB IX  
BA Zentrale, KPI 2  
Stand: 09/2024

Die genannten Leistungsgruppen werden flankiert von unterhaltssichernden und ergänzenden Leistungen (z. B. Übergangsgeld, Ausbildungsgeld oder Reisekosten).

(4) Die Bedarfserkennung soll möglichst frühzeitig erfolgen, damit die erforderlichen Leistungen zur Teilhabe schnellstmöglich beginnen können. Sie erfolgt in den AA und JC unabhängig vom Kundenziel, Begleitungsdauer oder den jeweiligen Integrationschancen.

(5) Die Bedarfserkennung ist kein einmaliger Vorgang zu einem fixen Zeitpunkt, sondern muss während der gesamten Kundenbeziehung stetig im Blick gehalten werden. Beispielsweise kann eine Veränderung des beruflichen Umfeldes oder der Lebensbedingungen und -umstände zu einer Verbesserung oder Verschlechterung des gesundheitlichen Zustandes beitragen und eventuell einen neuen Bedarf an Rehabilitations- und Teilhabeleistungen zur Folge haben.

### 2.3.1 Bedarf erkennen

(1) Liegen Anhaltspunkte<sup>2</sup> vor, die auf das Vorhandensein von Beeinträchtigungen bzw. einer Lernbehinderung hindeuten, ist das der Einstieg bzw. der Anlass für ein Gespräch. Es gilt herauszufinden, ob die Beeinträchtigung bzw. die Lernbehinderung eine Auswirkung auf die Teilhabe in einem oder mehreren Lebensbereichen haben kann.

Dabei ist es nicht wichtig, welches Gesundheitsproblem bzw. welche Diagnose konkret vorhanden ist. Einzig die Auswirkung(en) auf eine Teilhabe gilt es zu erkennen.

(2) Ist die Teilhabe eingeschränkt, kann ein Rehabilitationsbedarf vorliegen und Kundinnen und Kunden werden zu einer möglichen Antragstellung auf Leistungen zur Teilhabe beraten und dabei unterstützt.<sup>3</sup> Es ist dabei unerheblich, ob es sich um Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben oder eine/mehrere andere Leistungsgruppe/n handelt.

### 2.3.2 Unterstützung bei der Bedarfserkennung

(1) Die Beratungskonzeption BeKo unterstützt in der Ansprache und Gesprächsführung. Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit unterstützt zu den möglichen Beratungsinhalten und der Dokumentation.

(2) Die Fachdienste – Ärztlicher Dienst (ÄD), Berufspsychologischer Service (BPS) und Technischer Beratungsdienst (TBD) – können mit Gutachten oder Fallbesprechungen bei der Bedarfserkennung unterstützen. Die JC können notwendige Untersuchungen bei Bedarf auch

**frühzeitige Erkennung**

**stetig wiederholender  
Prozessschritt**

**Anhaltspunkte**

**Antragstellung**

**methodische Unterstützung**

**fachliche Unterstützung**

<sup>2</sup> Siehe Arbeitshilfe „Bedarfserkennung und Zugang zur Rehabilitation und Teilhabe“

<sup>3</sup> Siehe Abschnitt 3. Hinwirken auf eine Antragstellung



Gültig ab: 01.01.2025  
Gültigkeit bis: fortlaufend

von anderen Dienstleistern, z. B. den Gesundheitsämtern, Krankenkassen oder sozialpsychiatrischen Diensten durchführen lassen. Dies gilt insbesondere für JC, welche die Fachdienste über das Service-Portfolio nicht eingekauft haben.

Wichtig: Die Beauftragung der Fachdienste ist keine Pflicht oder Voraussetzung für eine Antragstellung auf Leistungen zur Teilhabe, bietet in Zweifelfällen jedoch eine gute Unterstützung.

(3) Bestehen seitens der Beraterinnen und Berater sowie Vermittlerinnen und Vermittler in einzelnen Fällen Unsicherheiten oder Zweifel, kann das Team Berufliche Rehabilitation und Teilhabe mittels des Vermerktyps "Anfrage Team Rehabilitation & Teilhabe" zu einer Einschätzung beauftragt werden.

(4) Da die RTr aufgrund der ihnen vorliegenden Informationen nicht alle Teilhabebedarfe erkennen können, sind sie auf die Mitwirkung der Betroffenen, ihren Angehörigen und weiteren Akteurinnen und Akteuren, wie Lehrkräfte, Arbeitgeber etc., angewiesen. Das Informationsangebot (z. B. Internetauftritt der BA, Berufsorientierungsveranstaltungen) zum Thema Rehabilitation versetzt in die Lage, Hinweise auf einen möglichen Rehabilitationsbedarf zu erkennen.

(5) Für Fragen der Kundinnen und Kunden steht u.a. die ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung (**EUTB**) zur Verfügung. Sie unterstützt bei Fragen zu Rehabilitation und Teilhabe und bietet insbesondere auch die Beratung von Betroffenen für Betroffene an. Die EUTB versteht sich als Lotse im Rehabilitationssystem. Eine Übersicht der EUTB-Beratungsstellen ist unter [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de) zu finden. Die Kundinnen und Kunden werden durch die Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte über das ergänzende Angebot der EUTB gem. § 32 SGB IX informiert.

Das **Webportal** [www.einfach-teilhabe.de](http://www.einfach-teilhabe.de) des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales richtet sich in seinem Informationsangebot an Menschen mit Behinderungen, ihre Angehörigen sowie Arbeitgeber.

Die **Ansprechstelle** der AA bzw. des JC informiert barrierefrei über

- " 1. Inhalte und Ziele von Leistungen zur Teilhabe,
2. die Möglichkeit der Leistungsausführung als Persönliches Budget,
3. das Verfahren zur Inanspruchnahme von Leistungen zur Teilhabe und
4. Angebote der Beratung, einschließlich der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung nach § 32 SGB IX.<sup>4</sup>

## Beauftragung der Fachdienste ist keine Pflicht

## weitere Akteure

## Anlaufstellen für Kundinnen und Kunden

<sup>4</sup> [§ 12 Abs. 1 S. 2 SGB IX](#).



Gültig ab: 01.01.2025  
Gültigkeit bis: fortlaufend

Dazu kann auf das bundesweite Online-Ansprechstellenverzeichnis unter [www.ansprechstellen.de](http://www.ansprechstellen.de) verwiesen werden.

(6) Nähere Informationen zur Bedarfserkennung sind in der Arbeitshilfe "Bedarfserkennung & Zugang zu Rehabilitation und Teilhabe", dem "Wegweiser zum Kundenprozess Reha SGB II für erwerbsfähige Leistungsberechtigte ab 01.01.2025" und im "Kurzübersicht zur Bedarfserkennung Reha" zu finden. Weiterführende Information zur Dokumentation und Nutzung des IT-Fachverfahrens VerBIS können der Arbeitshilfe "Rund um Behinderungen und Teilhabe" entnommen werden.

## Arbeitshilfen

### 3. Hinwirken auf eine Antragstellung

(1) Sind Rehabilitationsbedarfe erkannt, so ermitteln die Beraterinnen und Berater/Vermittlerinnen und Vermittler den voraussichtlich zuständigen RTr<sup>5</sup> und beraten die Kundinnen und Kunden hinsichtlich einer Antragstellung. Die Beratung hat mind. folgende Inhalte:

- Benennung des vermuteten Rehabilitationsbedarfs
- Benennung des voraussichtlich zuständigen RTr
- Hinweis, wo (Dienststelle, Homepage usw.) und wie (z. B. schriftlich, elektronisch, via Antragstrecke) ein Antrag gestellt werden kann
- Vorteile des Rehabilitationsverfahrens
- Vorgehen bei Bewilligung und Berücksichtigung beim Beratungs-/Integrationsprozess (variiert je nach dezentraler Entscheidung, RTr usw.)

## Beratungsinhalte

(2) Wenn der Rehabilitationsbedarf erkannt wurde und die BA der voraussichtlich zuständige Rehabilitationsträger ist, wird ein Antrag auf Leistungen zur Teilhabe über das IT-Verfahren Reh-MiS durch die Beraterinnen und Berater, Vermittlerinnen und Vermittler sowie Integrationsfachkräfte in SGB III und SGB II ausgehändigt bzw. digital zur Verfügung gestellt.

(3) Das Ergebnis der Bedarfserkennung, die Antragsausgabe oder das Hinwirken auf eine Antragstellung beim voraussichtlich zuständigen RTr inkl. Begründung und die Beratung zum weiteren Vorgehen wird durch die zuständigen Beraterinnen und Berater/Vermittlerinnen und Vermittler dokumentiert und bei SGB II Kundinnen und Kunden in den Kooperationsplan<sup>6</sup> aufgenommen. Beraterinnen und Berater/Vermittlerinnen und Vermittler thematisieren in weiteren Gesprächsterminen mit den Kundinnen und Kunden den aktuellen Stand der Antragstellung/des Rehabilitationsverfahrens und beziehen die Erkenntnisse in ihre weitere Betreuung mit ein.

<sup>5</sup> Siehe Kapitel 1.2.3 Rehabilitationsträger in der Arbeitshilfe Bedarfserkennung & Zugang zur Rehabilitation und Teilhabe

<sup>6</sup> Fachliche Weisung § 15 SGB II

(4) Die Antragstellung auf Leistungen zur Teilhabe ist seitens der Kundinnen und Kunden freiwillig.

**Antragstellung ist  
freiwillig**

#### **4. Besonderheiten für Kundinnen und Kunden des SGB II**

(1) Damit der Zugang zur beruflichen Rehabilitation verbessert und beschleunigt wird, sieht der Kundenprozess Reha SGB II eine verbindliche Fallberatung / Fallbesprechung zu Beginn des potentiellen Rehabilitationsverfahrens vor, wenn die BA der voraussichtlich zuständige RTr ist.

**Fallberatung /  
Fallbesprechung**

In dem gemeinsamen Gespräch soll Transparenz über das Rehabilitationsverfahren, die jeweiligen Zuständigkeiten sowie die weiteren Schritte geschaffen werden.

(2) Die Organisation des gemeinsamen Termins bzw. die Versendung der Einladung erfolgt durch das Team Berufliche Rehabilitation und Teilhabe. Die Information, dass eine gemeinsame Fallberatung / Fallbesprechung initiiert werden soll, erhält das Team Berufliche Rehabilitation und Teilhabe über den erstellten Vermerk "Anfrage Team Rehabilitation & Teilhabe" und der dazugehörigen Aufgabe. Mit den zugelassenen kommunalen Trägern (zkT) werden die vereinbarten Kommunikationskanäle genutzt.

(3) Ergänzende Informationen zu der verbindlichen Fallberatung / Fallbesprechung bieten der "Rehabilitationsprozess der BA", "Wegweiser zum Kundenprozess Reha SGB II für erwerbsfähige Leistungsberechtigte ab 01.01.2025" sowie die "Kurzübersicht Fallberatung / Fallbesprechung im Kundenprozess Reha SGB II".

#### **5. Ansprechstellen**

(1) Die Ansprechstellen haben zwei Aufgaben.

**Aufgaben**

Zum einen stellen sie Informationsangebote bereit, die über die

- Leistungen zur Teilhabe,
- das Verfahren zur Inanspruchnahme der Leistungen und
- die nach § 32 geförderten Stellen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung Auskunft geben.

Diese Aufgabe umfasst die Vermittlung von Informationsangeboten an Leistungsberechtigte, Arbeitgeber und andere Rehabilitationsträger. Sie sollen über Inhalte, Ziele und Verfahren zu Leistungen zur Teilhabe, das Persönliche Budget und die unabhängigen Beratungsstellen informieren.

Zum anderen sollen die Ansprechstellen der RTr untereinander zusammenarbeiten. Das Ziel ist ein wirksamerer und effizienterer Informationsaustausch der RTr untereinander.

Gültig ab: 01.01.2025  
Gültigkeit bis: fortlaufend

(2) Die Verpflichtung zur Sicherstellung der o. g. Aufgaben beschränkt sich dabei nicht nur auf den RTr BA, sondern schließt die JC mit ein.

(3) Für die Zusammenarbeit der Ansprechstellen gilt § 15 Absatz 3 des Ersten Buches entsprechend.

## **5.1 Zuständigkeit für die Umsetzung der Aufgabe**

(1) Das am 21.08.2017 veröffentlichte Fachkonzept für Berufliche Rehabilitation und Teilhabe in den AA verortet die Aufgaben der Ansprechstellen nach § 12 SGB IX in den Teams Berufliche Rehabilitation und Teilhabe der AA.

(2) Um Lücken in der Beratung und Vernetzung zu schließen, sind auch die Jobcenter verpflichtet, Ansprechstellen einzurichten. Zur Sicherstellung der Angebotsstruktur durch die JC sind die Schnittstellenkonzepte zu überprüfen und ggf. anzupassen. Sollte eine Beauftragung der AA durch die JC beabsichtigt sein, kann dieses im Rahmen der für die Jobcenter jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen über eine lokale Einzelvereinbarung als nicht vergütungspflichtige Dienstleistung erfolgen.

## **5.2 Einrichtung der Ansprechstellen**

(1) Die Einrichtung der Ansprechstellen erfolgt im Rahmen der Erweiterung der existierenden Informationsangebote zur Erteilung von Auskünften. Sie umfasst kein individuelles Beratungsangebot, sondern stellt ein niedrighschwelliges Auskunftsangebot dar. Die bestehenden Prozesse und Standards im Kundenzentrum (KuZ) werden grundsätzlich nicht verändert.

(2) Die Aufgabe der Ansprechstellen ist in den AA über die Teams Berufliche Rehabilitation und Teilhabe zu den geltenden regionalen Öffnungszeiten sicherzustellen. Sollte dies im Ausnahmefall nicht möglich sein, ist eine Weiterleitung des Kundenanliegens und zeitnahe Bearbeitung innerhalb der AA sicherzustellen. Bei der Nutzung von Service Center - Strukturen sind diese regional zu informieren.

(3) Um einen wirksamen und effizienten Informationsaustausch in- und extern sicherzustellen, hat jede AA ein virtuelles Outlookpostfach mit folgender Namenskonvention

\_BA-<AA\_Name>\_Ansprechstelle\_Rehabilitation  
sowie entsprechender E-Mail-Adresse  
<AA\_Name>.Ansprechstelle-Rehabilitation@arbeitsagentur.de  
eingerrichtet.

Den JC wird hierzu empfohlen, gleich vorzugehen.

**Zuständigkeit in der  
AA**

**Zuständigkeit im JC**

**Schnittstellen**

**Umsetzung**

### **5.3 Außenauftritt und Netzwerkarbeit**

(1) Die AA veröffentlichen die Kontaktdaten ihrer Ansprechstellen auf der Startseite aller dienststelleneigenen Webseiten sowie im [Ansprechstellenverzeichnis](#) bei der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR). Die Kontaktdaten sind stets aktuell zu halten.

Den JC wird hierzu empfohlen, gleich vorzugehen.

(2) Die AA stellen für ihre Dienststellen die Veröffentlichung der Kontaktdaten der Ansprechstellen, ihre Erreichbarkeit und die laufende Aktualisierung der dienststelleneigenen Webseiten zur "Teilhabe am Arbeitsleben" sicher.

**Transparenz und  
Netzwerkarbeit**

**Sicherung der  
Erreichbarkeit**