

## Information\_Hotline\_Selbständige\_und\_Künstler\_erleichterter\_Zugang\_Grundsicherung

Zentrale, QUB 5

Az.: 6801.4 / 6801.5/ 6803.1/ II-5205

Information Rechtskreis: SGB II / SGB III

Gültig ab: 09.11.2020 Gültig bis: 31.12.2021

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Kolleginnen und Kollegen,

von den anhaltenden Auswirkungen von COVID19 auf den Arbeitsmarkt ist Gruppe der Selbständigen und Künstler besonders betroffen. Die Regelungen für das Kurzarbeitergeld greifen bei diesem Personenkreis nicht und Soforthilfeprogramme - sofern vorhanden - decken nur die Betriebsausgaben.

Die Existenzsicherung kann jedoch über Leistungen nach dem SGB II erfolgen. Um möglichen „Hemmschwellen“ bei der Antragstellung entgegenzuwirken und notwendige Informationen zu geben, wurde auf Wunsch des BMAS ein gesonderter telefonischer Zugang temporär ab 09.11.2020 bis 31.12.2021 eingerichtet.

Wir bedanken uns ausdrücklich bei den drei Regionaldirektionen sowie bei allen Kolleginnen und Kollegen, die sich bereit erklärt haben an der Sonder-Hotline mitzuwirken. Gerade in der aktuellen Ausnahmesituation leisten Sie hier eine **wertvolle Unterstützung für alle Jobcenter bundesweit!**

Die Kunden erreichen die Hotline von Montag bis Freitag von 08.00 – 18.00 Uhr unter der Servicrufnummer (0800 / 455521).

Die Besetzung der Hotline wird in einem zweistufigen Vorgehen erfolgen.

- In der Übergangsphase vom 09.11.2020 bis 31.12.2020 wird die Hotline durch ausgewählte Jobcenter der Regionaldirektionen Berlin Brandenburg, Nordrhein-Westfalen sowie Niedersachsen-Bremen auf freiwilliger Basis mit einem Mitarbeiterumfang von insgesamt 25 VZÄ bedient. Die Kalkulation basiert hierbei auf 1000 Anrufen/Tag.
- Ab dem 01.01.2021 soll die Hotline in die SC-Organisation an den SGBII-Standorten Limburg-Wetzlar und Leipzig implementiert werden.

Die Hotline fungiert als erste Anlaufstelle für Selbstständige und Künstler. Bei dem überwiegenden Teil dieses Personenkreises ist davon auszugehen, dass der Lebensunterhalt sowie der Betrieb in der Vergangenheit immer aus eigener Kraft finanziert wurde.

Aus diesem Grund ist die Beantragung insbesondere von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes für diesen Personenkreis absolutes Neuland.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hotline nehmen sich speziell den Unsicherheiten und Vorbehalten dieser Anruferinnen und Anrufer an. Durch die Jobcenter wurden speziell für diesen Zweck besonders geeignete Kolleginnen und Kollegen für die Besetzung der Hotline ausgewählt.

Durch den Start in den Jobcentern können in den Service Centern zum 01.01.2021 Telefon-Service-Berater und Telefon-Service-Beraterinnen speziell für die besonderen Bedürfnisse qualifiziert werden.

Die Hotline informiert grundsätzlich zu folgenden Themen:

- Werden Hilfen für die Aufrechterhaltung des Betriebs oder
- für den Lebensunterhalt benötigt?

Aufrechterhaltung des Betriebs:

- Es wird grundsätzlich über die Förderleistung des Bundes und der Länder informiert und die jeweilige Anlaufstelle zur Leistungsbeantragung benannt.

Hilfen für den Lebensunterhalt:

- Entgegennahme der persönlichen Daten, damit den Anrufern keine Nachteile entstehen (Fristwahrung)
- Downloadmöglichkeit bzw. Zusendung der Antragsunterlagen
- Abklärung welche weiteren Unterlagen benötigt werden
- Information zur Sozialversicherung (z.B.: Kostenübernahme private KV/freiwillige KV)
- Vorgehen Antragsabgabe
- Klärung weiterer Fragen
- Zuständigkeitsinformation für die tatsächliche Antragsabgabe (incl. Uploadfunktion) und für Fragen im laufenden Bezug

Die Entwicklung des Anrufaufkommens auf der Hotline wird laufend beobachtet.

Die technischen Voraussetzungen liegen für den Start am 09.11.2020 vor. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter welche die Telefonie übernehmen werden wurden informiert und hatten die Möglichkeit kurzfristig an Onlinetrainings speziell zu diesem Thema teilzunehmen

Die Bewerbung der Hotline erfolgt schrittweise. Anfänglich soll die Servicrufnummer auf den Internetseiten der BA und dann sukzessive extern veröffentlicht werden. Diese Information tritt mit Ablauf ihres Gültigkeitsdatums außer Kraft.

Für Fragen wenden Sie sich gerne an das Postfach des Kundenportals \_BA-Zentrale-QUB5.

Mit freundlichen Grüßen

**Geschäftsbereich Qualitätssicherung, Umsetzung, Beratung (QUB)**

QUB42 – Kommunikation

Telefon: 0911/179-5900 (Sammelruf)

E-Mail: [Zentrale.QUB42-COVID19@arbeitsagentur.de](mailto:Zentrale.QUB42-COVID19@arbeitsagentur.de)

Internet: [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

**Bundesagentur für Arbeit**

Regensburger Straße 104

90478 Nürnberg