

## Fragen und Antworten zur VSNCARD-E

### 1. Was ist zu tun, wenn der Kunde die Kundenkarte beim Eingangsservice nicht abholt?

Sollte die Kundenkarte nicht abgeholt werden, ist der Lebenslaufeintrag nicht zu stornieren, sondern entsprechend zu überarbeiten. Die Karte ist in der Akte zu belassen und der Kunde ist zu kontaktieren. Sollte der Kontakt ergebnislos verlaufen, verbleibt die Karte bis zum Ablauf des Gültigkeitsdatums in der Akte. Anschließend kann sie vernichtet werden.

### 2. Was ist zu tun, wenn die Hilfebedürftigkeit während des Gültigkeitszeitraums der Kundenkarte entfällt?

Aufgrund des hohen Verwaltungsaufwands ist nichts weiter zu veranlassen, so dass die VSNCARD bei dem Kunden verbleibt.

### 3. Darf der EGS auch Kundenkarten an § 6b BKKG-Empfänger und BVG-Empfänger ausstellen?

Ja, der EGS ist auch für diesen Kundenkreis zuständig.