

Geschäftsbereich:	III
OrgZ.:	Z3, Z311-3
Gültigkeit:	ab: 01.09.2015
Sachstand:	19.05.2022

Arbeitsanleitung Nr. 81

Kundenbetreuung während Maßnahmeteilnahmen und Absolventenmanagement

Grundsatz:

Alle Kund:innen sind während einer Maßnahmeteilnahme weiter in Betreuungs- und Vermittlungsaktivitäten einzubeziehen.

**Grundsatz:
Betreuung fortsetzen**

Ziel:

- Unterstützung eines erfolgreichen Abschlusses der Maßnahme und
- Kontinuität im Vermittlungsprozess geben.

Anzahl Beratungen:

- Nach individuellem Bedarf und
- für den Maßnahmeerfolg relevanten Anlässen.

Absolventenmanagement:

Absolventenmanagement ist der Beratungs- und Vermittlungsprozess für Maßnahme-Teilnehmende in einer Phase vor und nach Maßnahmeende.

Das Absolventenmanagement ist bei allen Kund:innen durchzuführen, die an einer Maßnahme teilnehmen.

Prämisse:

Fördermaßnahmen dienen i.d.R. einem bestimmten Ziel, z.B. der beruflichen Orientierung, der Arbeitsaufnahme, der Wiederherstellung einer Tagesstruktur etc.

- Neu erworbene Qualifikationen bieten den größten Vorteil auf dem Arbeitsmarkt, solange sie noch aktuell sind - diesen Vorteil gilt es zu nutzen.
- Neu erworbene Fähigkeiten müssen aktuell gehalten werden, hier bedarf es einer Anschlussperspektive - diese müssen wir bieten.

Wie lange:

Insbesondere bei Aus- oder Weiterbildungen ist 6 Monaten nach Abschluss der Maßnahme verstärkt zu beraten und in Vermittlungsbemühungen einzubeziehen.

Umsetzung

Für alle Maßnahmen:

Innerhalb des Gesamtzeitraums von 3 Monaten vor Maßnahmeende (lt. COSACH) und 2 Wochen nach Maßnahmeende (lt. COSACH), ist mit allen Maßnahmeteilnehmenden ein qualifiziertes Beratungsgespräch durchzuführen.

Für qualifizierende Maßnahmen:

Alle Teilnehmer:innen an qualifizierenden Maßnahmen sind sowohl innerhalb des letzten Drittels der Maßnahme (aber max. 91 Tage vor Ende) als auch innerhalb von **2 Wochen (14 Kalendertagen) nach** tatsächlichem Ende der Maßnahme zu beraten.

Zuständigkeit:

Für Nachhaltigkeit und Umsetzung des Absolventenmanagements ist die im Absolventenmanagementzeitraum zuständige **Hauptbetreuung**, bzw. deren Vertretung zuständig.

Zeitpunkte und Zuständigkeit

Das Gespräch:

- persönliches¹ und qualifiziertes Beratungsgespräch,
- aussagekräftige Gesprächsdokumentation,
- aus der Kundenhistorie sollte ersichtlich sein, dass
 - die Maßnahmeteilnahme begleitet und
 - gemeinsam mit den Kund:innen ausgewertet wurde und
 - Anschlussperspektiven bzw. Folgeaktivitäten vereinbart wurden.

Inhalt des
Absolventen-
management-
Gesprächs

Diese Leitfragen helfen:

Vor Maßnahmeende:

- Welche (Teil-)Erfolge gibt es?
- Welche Faktoren gefährden ggf. den Maßnahmeabschluss / den Erfolg?
- Gibt es ergänzenden Unterstützungsbedarf?
- Benötigen die Teilnehmenden weitere bedarfsgerechte Angebote, z.B. flankierende Eingliederungsleistungen?

Nach Maßnahmeende:

- Maßnahme regulär abgeschlossen oder abgebrochen/ vorzeitig beendet?
- Warum lag eine Verkürzung vor?
 - COSACH Anpassung² vornehmen!
- Maßnahmeziel erreicht / die Abschlussprüfung bestanden?
- Welche Fortschritte wurden durch die Teilnahme erreicht (z.B. Berufliche Orientierung, Qualifizierung in... -> Was war das Ziel der Zuweisung, was wurde davon erreicht?):
 - Teilnahmebericht des Trägers auswerten (was teilt der Träger mit, was bewirkt diese Information im Hinblick auf den Integrationsprozess?)
 - Fähigkeiten anpassen, Lizenzen/Zertifikate/Führerscheine ergänzen
 - Stellengesuch – Beruf /Veröffentlichungsstatus anpassen
 - Vermittlungsvorschläge, Suchassistent und Stellenempfehlungen besprechen
 - Profiling überarbeiten (Anpassung der Handlungsstrategien Qualifizierung, Absolventenmanagement und Vermittlung)
 - Prüfung von Übernahmechancen beim Arbeitgeber, sofern die Maßnahme oder Teile der Maßnahme dort stattfanden
 - AV-Status prüfen
 - Bei Bedarf Unterstützung der Bewerbungen
 - Ggf. Überleitung an Dritte (z.B. gAGS, ibv, ASK)
 - EinV schließen

Sonderregelungen

Kurze Maßnahmen:

Bei Maßnahmen <3 Monaten (= 91 Kalendertage) kann auf ein verpflichtendes Gespräch vor Ende der Maßnahme verzichtet werden.

Kurze
Maßnahmen

Direkte Anschlussförderung:

Bei **direkter Anschlussförderung** durch eine weitere AMP ist nur das Gespräch **vor Maßnahmeende durchzuführen** (z.B. bei mehreren AVGS-MAT Modulen in Folge), in dem das voraussichtliche Ergebnis der aktuellen Maßnahme besprochen sowie die Fortführung der Förderung vereinbart wird.

Anschlussförde-
rung

Der Antritt der neuen Maßnahme ist aktiv nachzuhalten.

¹ Präsenz oder telefonisch bzw. per Videokommunikation

² Enddatum und Ergebnis (incl. Abbruchgründe)

Arbeitsaufnahme:

Bei feststehender Arbeitsaufnahme im direkten Anschluss an die Maßnahme, kann ebenfalls von einem zweiten Gespräch abgesehen werden.

Arbeitsaufnahme

Verspäteter Maßnahmeabschluss:

Bei Verzögerung der Abschlussprüfung / verspäteter Ausstellung des Zertifikats wird das Gespräch nach Maßnahmeabschluss auf den Zeitpunkt **nach dem tatsächlichen Abschluss** (nach der Prüfung / nach Ausstellung des Zertifikats) verlegt.

Verspäteter Maßnahmeabschluss

Jeder Prozessschritt ist immer durch eine Aufgabe nachzuhalten.

Aktive Nachhaltung

Anlagen



Checkliste_Absolventenmanagement.pdf

Checkliste Absolventenmanagement



Abs_Rechner.xlsx

Absolventenmanagement - Rechner

Detaillierte Informationen zu den Controlling-Kennzahlen entnehmen Sie den aktuellen Metadaten zu der Controlling-Kennzahl *Absolventenmanagement* und im Glossar der Controlling-Zahlen von JC team.arbeit.hamburg im Controlling-Portal.

Hinweis zur Datenerhebung