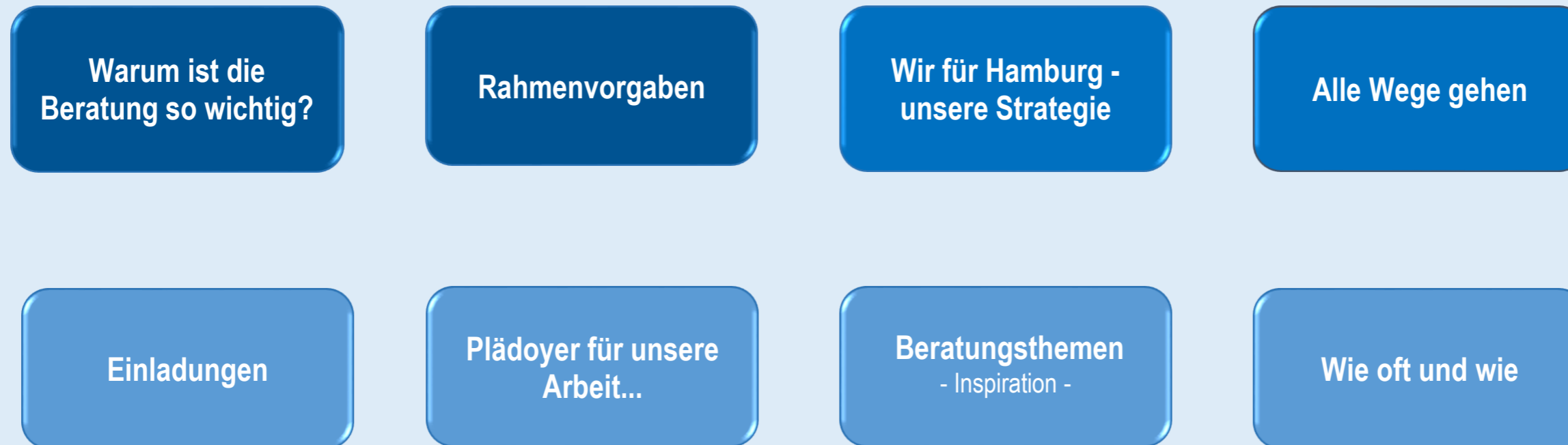


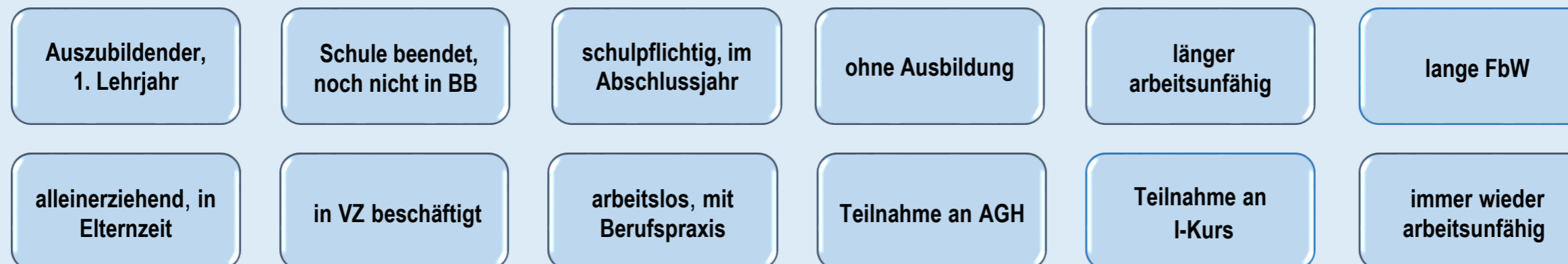
# Konzept zur Beratungsaktivität

## Beratung - unsere wertvollste Dienstleistung



## Anregungen und Beispiele - Praktischer Umgang

Wichtig für alle - Neulinge und alte Hasen - aber nicht alles ist für alle gleich wichtig!



## Beratung

### **Wir haben einen gesetzlichen Beratungsauftrag gem. § 14 Abs. 2 SGB II!**

Unsere Kund:innen sind durch ihren Leistungsbezug in eine finanzielle Abhängigkeit geraten, die nicht länger als unbedingt nötig bestehen sollte.

Gleichzeitig können die Kund:innen weder den Arbeitsmarkt, noch die umfangreichen Fördermöglichkeiten und Bedingungen des SGB II kennen.

Unsere Aufgabe ist die bestmögliche Unterstützung der Kund:innen im Hinblick auf die Verbesserung ihrer Lebensumstände, ihrer grundsätzlichen Teilhabe und die Wiedererlangung ihrer finanziellen Unabhängigkeit.

Dies kann nur gelingen, wenn wir kompetent, individuell und zielgruppengerecht beraten:

- zur individuellen Bewerbungsstrategie,
  - zu beruflicher Reha,
  - zu Qualifizierungen (auch bei bestehender Beschäftigung),
  - zu Ausbildungen und Umschulungen,
  - zu finanzieller Unterstützung von Arbeitsaufnahmen,
  - zu Förderangeboten und Maßnahmen (insbesondere auch zu denen, die die persönliche Weiterentwicklung fördern),
  - zu Möglichkeiten der Teilhabe am Arbeitsmarkt sowie der sozialen Teilhabe,
  - zum Übergang in das Bürgergeld für Nichterwerbsfähige bzw. Sozialhilfe.
- usw.

**Die individuelle Beratung und somit passgenaue Unterstützung jeder Person in unserer "Betreuung" ist eine wertvolle Leistung.**

## Rahmenvorgaben

### Gesetzliche Rahmenbedingungen:

Die Mindest-Beratungsaktivität für Kund:innen ergibt sich aus der Einhaltung der **gesetzlichen Regelungen** sowie der Weisungslage (siehe auch Button "§ 15 SGB II Kooperationsplan"). Demnach soll unverzüglich mit jeder erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person eine Potenzialanalyse vorgenommen und eine darauf basierender KoopP in einem persönlichen Gespräch abgeschlossen werden. Der KoopP soll regelmäßig, **spätestens** jedoch **nach 6 Monaten** gemeinsam überprüft und in einem persönlichen Gespräch fortgeschrieben werden. Vom Abschluss eines KoopP kann unter besonderen Umständen im Einzelfall abgesehen werden, allerdings ist auch dann **spätestens nach 6 Monaten** die Situation neu zu prüfen und zu bewerten.

Innerhalb der Rahmenfrist von 6 Monaten hängt die tatsächlich notwendige Beratungsaktivität von der individuellen Situation der erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person sowie der Schwerpunktsetzung der Mitarbeiter:innen (z.B. ibv, ASK, FM) ab.

§ 15 SGB II  
Kooperationsplan

### Weitere (jobcenterinterne) Rahmenbedingungen:

Im Bereich **U25** bleibt für **arbeitslose** Kund:innen weiterhin eine **monatliche** Begleitung notwendig, um einen zügigen und stabilen Übergang in das Berufs- bzw. Erwerbsleben zu erreichen.

Die Erfordernisse der **Handlungsanweisung 01/2008 Umsetzung des Fallmanagements** sind zu beachten, d.h. i.d.R. **monatlicher Kontakt für Kund:innen im Fallmanagement**.

Die **Handlungsanweisung 01/2020 Neukundenprozess und Kundensteuerung im Antragsverfahren** ist zu beachten, d.h., i.d.R. **Erstgespräche in Präsenz**.

Die Erfordernisse der **Arbeitsanleitung Nr. 81 zum Absolventenmanagement sowie die fachliche Weisung zu Integrations- und Berufssprachkursen** sind zu beachten, d.h. i.d.R. bei Integrations- und Deutschsprachkursen **mind. ein Gespräch** nach Maßnahmeende.

Die Erfordernisse der Arbeitsanleitung **Nr. 46 Beratungskonzept für Eltern jüngerer Kinder** sind zu beachten; d.h. i.d.R. reguläre Beratungsaktivität gemäß der **gesetzlichen Rahmenbedingungen**, ausgenommen ist hierbei jedoch die Zeit des **Mutterschutzes**.

Handlungskonzepte und  
Arbeitsanleitungen

### Mindestanzahl an Beratungsgesprächen wöchentlich pro IFK (Vollzeitäquivalent):

Jede in Vollzeit beschäftigte IFK hat pro Arbeitswoche regelhaft **mind. 20 qualifizierte Beratungsgespräche** zu führen. Für Teilzeitkräfte gilt dies anteilig. Damit ist gewährleistet, dass sowohl die Gespräche i.R. der gesetzlichen Regelungen, als auch die individuelle Schwerpunktsetzung erfolgen kann. Weiterhin verbleibt bei einer ca. 60% gebundenen Arbeitszeit für Beratungen ausreichend Zeitkapazität für eventuelle Vorbereitungen, Nachbereitungen und Sachbearbeitungsvorgänge. I.d.R. sollen 80% der Beratungen in Präsenz<sup>1</sup> stattfinden.

### Vertretung:

Bei Abwesenheit der zuständigen IFK sind Gespräche weitestgehend durch Anwesende zu vertreten. Dabei sind Anliegensprioritäten zu setzen. Es sollen Gespräche folgenden Inhalts regelhaft vertreten werden:

- Erstgespräche,
- Gespräche im Rahmen des Absolventenmanagements
- Gespräche, die auf den Wunsch der Kund:innen vereinbart wurden und deren Anliegen zeitnah aufgegriffen werden sollten,
- Gespräche zur Fortsetzung einer aktuellen Strategie (z.B. Beantragung von Förderleistungen).
- Gespräche aufgrund von Einladungen mit Fortwirkung im Krankheitsfall

<sup>1</sup> in beidseitiger Anwesenheit am selben Ort (z.B. im JC oder Walk and Talk, in der besuchenden Beratung), bzw. in Videokommunikation

## Der Kooperationsplan

### Auszüge aus den Fachlichen Weisungen § 15 SGB II

(1) Die Agentur für Arbeit soll unverzüglich zusammen mit jeder erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person die für die Eingliederung in Ausbildung oder Arbeit erforderlichen persönlichen Merkmale, die beruflichen Fähigkeiten und die Eignung feststellen diese Feststellungen erstrecken sich auch auf die individuellen Stärken sowie darauf, ob und durch welche Umstände die berufliche Eingliederung voraussichtlich erschwert sein wird (Potenzialanalyse). Tatsachen, über die die Agentur für Arbeit nach § 9a Satz 2 Nummer 2 des Dritten Buches unterrichtet wird, müssen von ihr nicht erneut festgestellt werden, es sei denn, es liegen Anhaltspunkte dafür vor, dass sich Umstände, die für die Eingliederung maßgebend sind, verändert haben.

(2) Die Agentur für Arbeit soll im Einvernehmen mit dem kommunalen Träger unverzüglich nach der Potenzialanalyse mit jeder erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person unter Berücksichtigung der Feststellungen nach Absatz 1 gemeinsam einen Plan zur Verbesserung der Teilhabe (Kooperationsplan) erstellen. In diesem werden das Eingliederungsziel und die wesentlichen Schritte zur Eingliederung festgehalten, insbesondere soll festgelegt werden,

1. welche Leistungen zur Eingliederung in Ausbildung oder Arbeit nach diesem Abschnitt in Betracht kommen,
2. welche für eine erfolgreiche Überwindung von Hilfebedürftigkeit, vor allem durch Eingliederung in Ausbildung und Arbeit, erforderlichen Eigenbemühungen erwerbsfähige Leistungsberechtigte mindestens unternehmen und nachweisen.
3. eine vorgesehene Teilnahme an einem Integrationskurs nach § 43 des Aufenthaltsgesetzes oder an einer Maßnahme der berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a des Aufenthaltsgesetzes,
4. wie Leistungen anderer Leistungsträger in den Eingliederungsprozess einbezogen werden,
5. in welche Ausbildung, Tätigkeiten oder Tätigkeitsbereiche die erwerbsfähige leistungsberechtigte Person vermittelt werden soll und
6. ob ein möglicher Bedarf für Leistungen zur beruflichen oder medizinischen Rehabilitation mit dem Ziel einer entsprechenden Antragstellung in Betracht kommt. Im Kooperationsplan kann auch festgehalten werden,

1. welche Maßnahmen und Leistungen der aktiven Arbeitsförderung im Hinblick auf mögliche gesundheitliche Beeinträchtigungen, die einer Integration in den Arbeitsmarkt entgegenstehen, in Betracht kommen und welche anderen Leistungsträger im Hinblick auf diese Beeinträchtigungen voraussichtlich zu beteiligen sind und

2. welche Leistungen nach diesem Abschnitt für Personen in Betracht kommen, die mit der oder dem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in einer Bedarfsgemeinschaft leben, um Hemmnisse der erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person zu beseitigen oder zu verringern; diese Personen sind hierbei zu beteiligen.

(3) Die erwerbsfähige leistungsberechtigte Person erhält den Kooperationsplan in Textform. Der Kooperationsplan soll spätestens nach Ablauf von jeweils 6 Monaten gemeinsam aktualisiert und fortgeschrieben werden.

(4) Die erste Einladung zum Gespräch zur Erstellung der Potenzialanalyse und des Kooperationsplans erfolgt ohne Belehrung über die Rechtsfolgen bei Nichtteilnahme.

(5) Die Agentur für Arbeit überprüft regelmäßig, ob die erwerbsfähige leistungsberechtigte Person die im Kooperationsplan festgehaltenen Absprachen einhält. Aufforderungen hierzu erfolgen grundsätzlich mit Rechtsfolgenbelehrung, insbesondere bei Maßnahmen gemäß §§ 16, 16d ist eine Rechtsfolgenbelehrung vorzusehen.

(6) Wenn ein Kooperationsplan nicht zustande kommt oder nicht fortgeschrieben werden kann, erfolgen Anforderungen zu erforderlichen Mitwirkungshandlungen mit Rechtsfolgenbelehrung.

## 1. Zielsetzung und Funktion des Kooperationsplans

- (1) Die bisherige Eingliederungsvereinbarung wird durch einen **rechtlich nicht verbindlichen Plan** zur Verbesserung der Teilhabe (**Kooperationsplan**) ersetzt. Der Kooperationsplan enthält keine Rechtsfolgenbelehrung und unterstützt damit einen vertrauensvollen Beratungs- und Integrationsprozess.
- (2) Der Kooperationsplan soll gemeinsam von der Integrationsfachkraft<sup>1</sup> und der /dem Leistungsberechtigten<sup>2</sup> entwickelt und **klar und verständlich formuliert** werden.
- (3) Er baut auf einer **Potenzialanalyse** der Leistungsberechtigten auf, in der nicht nur deren **Entwicklungsbedarfe**, sondern auch deren **individuelle Stärken** festgestellt werden.
- (4) Der Kooperationsplan beinhaltet das Eingliederungsziel und die wesentlichen **Schritte zur Überwindung bzw. Verringerung der Hilfebedürftigkeit**. Der Kooperationsplan dokumentiert die von Integrationsfachkräften und Leistungsberechtigten **gemeinsam entwickelte Eingliederungsstrategie einschließlich der erforderlichen Eigenbemühungen sowie die in Betracht kommenden Förderleistungen** zur Unterstützung der Leistungsberechtigten.
- (5) Er bildet damit einen **"roten Faden"** für die Gestaltung des Integrationsprozesses und beschreibt im Sinne eines Fahrplans die hierzu erforderlichen und gemeinsam festgelegten Schritte.

## 4. Erstellung eines Kooperationsplans

- (1) Der Kooperationsplan ist ein **rechtlich unverbindlicher Plan**, der einen vertrauensvollen Beratungs- und Integrationsprozess einleiten und dauerhaft unterstützen soll (vgl. Kapitel 1).§ 15 Abs. 2 bestimmt, dass **mit jeder/jedem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB)** ein Kooperationsplan erstellt werden soll. Auf die Erstellung eines Kooperationsplans kann nur in atypischen Fällen verzichtet werden (Ausnahmen siehe Kapitel 5). Er soll **auf Basis der Potenzialanalyse unverzüglich gemeinsam** von der Integrationsfachkraft und der/dem Leistungsberechtigten erstellt werden. Ein Kooperationsplan kann im Bedarfsfall bereits **vor Feststellung der Hilfebedürftigkeit** erstellt werden, um frühzeitig mit der gemeinsamen Erarbeitung und Umsetzung der Integrationsstrategie zu starten. Unterstützungsleistungen durch das Jobcenter können dabei allerdings nur aufgenommen werden, wenn diese keine Feststellung der Hilfebedürftigkeit zur Voraussetzung haben (z. B. Leistungen nach § 16h SGB II). Der Kooperationsplan soll nach Feststellung der Hilfebedürftigkeit zügig aktualisiert werden, sofern dies Voraussetzung für die Aufnahme erforderlicher Leistungen ist.

## 5. Optionale Erstellung eines Kooperationsplans

- (1) Von der Erstellung eines Kooperationsplans **kann im Einzelfall bei Vorliegen besonderer Umstände abgesehen werden**.

- (2) Sofern konkrete Schritte mit bereits integrierten leistungsberechtigten Personen zur weiteren Verringerung der Hilfebedürftigkeit unternommen werden, sollen diese in einem Kooperationsplan festgehalten werden. Ob solche konkreten Schritte zur Beendigung/Verringerung der Hilfebedürftigkeit möglich sind, ist bei Beschäftigten bzw. Selbständigen regelmäßig zu prüfen und zu dokumentieren.

Auf die Erstellung eines Kooperationsplans kann z. B. verzichtet werden, wenn Leistungsberechtigte bereits in Vollzeit auf dem 1. Arbeitsmarkt sozialversicherungspflichtig beschäftigt bzw. selbständig tätig sind oder unter Ausschöpfung ihrer individuellen Möglichkeiten erwerbstätig sind und in den nächsten sechs Monaten nicht zu erwarten ist, dass der Leistungsbezug durch

- eine Änderung im Beschäftigungsverhältnis,
- einen Stellenwechsel,
- das Angebot von Eingliederungsmaßnahmen (z. B. berufsbegleitende Fortbildung) oder
- einen Wechsel aus Selbständigkeit in abhängige Beschäftigung nachhaltig gesenkt oder beendet werden kann. Durch die künftigen Entwicklungen in der persönlichen Situation der Leistungsberechtigten können sich die Chancen für eine Verringerung der Hilfebedürftigkeit verändern. Deshalb soll spätestens **nach sechs Monaten** die Situation der Leistungsberechtigten **gemeinsam** neu beurteilt und das Ergebnis in VerBIS dokumentiert werden.

- (3) Mit Leistungsberechtigten, denen aufgrund eines Tatbestandes nach § 10 SGB II eine Erwerbstätigkeit oder Eingliederungsmaßnahme vorübergehend nicht zumutbar ist, **kann** ein Kooperationsplan erstellt werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Kooperationsplan auf eine künftige Beendigung/Verringerung der Hilfebedürftigkeit abzielt.

Beispielsweise kommen hierfür in Betracht:

- **ELB, die noch der Schulpflicht unterliegen**,
  - frühzeitig zu Ausbildungsmöglichkeiten beraten,
  - auf die Teilnahme an Ausbildungsmessen und Informationsmöglichkeiten online oder auch im Berufsinformationszentrum zur beruflichen Orientierung im Sinne einer geeigneten Berufsausbildung bzw. zu beruflichen Alternativen hinweisen,
- **Leistungsberechtigte in Elternzeit** frühzeitig zum Wiedereinstieg beraten, z. B. zu/zur
  - Kinderbetreuungsmöglichkeiten in der Region
  - Teilnahme an Informationsveranstaltungen und Workshops zum Wiedereinstieg in den Beruf,
  - Rücksprache beim Arbeitgeber über die Fortsetzung des Beschäftigungsverhältnisses,
  - Bildungsangeboten (Sprachförderung, Integrationskurse, etc.),
- **Leistungsberechtigte, die die Pflege eines Angehörigen** in absehbarer Zeit aufgeben werden (dauerhafte Aufnahme des Pflegebedürftigen in ein Krankenhaus oder in eine stationäre Pflegeeinrichtung).

Das Vorliegen der Voraussetzungen des § 10 SGB II und ein ggf. erforderlicher Einstieg in die Integrationsarbeit sind **regelmäßig, jedenfalls alle sechs Monate zu überprüfen**, um möglichst vorausschauend und spätestens mit dem Wegfall der Voraussetzungen des § 10 SGB II geeignete Integrationsbemühungen aufzunehmen und diese im Kooperationsplan zu verankern.

Sachstand: 20.07.2023

## **Handlungsanweisungen**

Handlungsanweisung 01/2008 Umsetzung des Fallmanagements

Handlungsanweisung 01/2020 Neukundenprozess und Kundensteuerung im Antragsverfahren

Fachliche Weisungen für die Umsetzung von Integrations- und Berufssprachkursen

## **Arbeitsanleitungen**

Arbeitsanleitungen Nr. 81 Kundenbetreuung während Maßnahmeteilnahmen und Absolventenmanagement

Arbeitsanleitung Nr. 46 Beratungskonzept für Eltern jüngerer Kinder

## Wir für Hamburg - unsere Strategie

### Bedarfsorientierte Beratung für alle Kund:innen!

Art und Umfang der Beratung richten sich nach dem Beratungsbedarf der Kund:innen.

Wir suchen das Gespräch, wenn es notwendig ist. Das kann in einigen Situationen an ein paar aufeinanderfolgenden Tagen oder phasenweise wöchentlich sein, das kann aber auch in größeren Zeitabständen sein.

Der Zeitpunkt und der Inhalt eines Gesprächs ergibt sich immer aus den jeweiligen individuellen Umständen.

**Wichtig ist**, dass Absprachen, die mit Kund:innen getroffen wurden, zu deren fälligen Zeitpunkten nachgehalten werden, z.B. über terminierte Aufgaben.

**Wichtig ist auch**, dass unsere Kund:innen unser Interesse an ihnen spüren und sich begleitet fühlen, auch wenn sie sich gerade in einer Maßnahme befinden oder auch schon längere Zeit nichts gemacht haben oder machen konnten.

Für einige Menschen stellen wir den einzigen sozialen Bezug dar, deshalb ist für alle Personen in unserer Betreuung alle sechs Mon. der Beratungsbedarf zu überprüfen und jährlich i.d.R. mind. eine Beratung durchzuführen, (vergleiche auch Übersicht "wie oft"). Nur dann haben wir die Möglichkeit, Änderungen in den persönlichen Umständen und ggf. sich daraus ergebende neue Chancen, Möglichkeiten oder Voraussetzungen ohne unverhältnismäßig großen Zeitverlust zu erfassen und zu unterstützen.

## Alle Wege gehen

Neben der klassischen Beratung telefonisch oder persönlich im Büro kann es in Ausnahmefällen sinnvoll sein, auch alternative Beratungsformen oder alternative Orte (z.B. "Spaziergang um den Block") zu wählen:

- Treffpunkte könnten auch bei Trägern (Vereinen oder auch bei laufenden Maßnahmen der Maßnahmeträger) oder auf (Job-) Messen sein (manchmal fällt es Leuten an neutralen Orten leichter sich zu öffnen).
- Die Videokommunikation (VKM) wird sich zunehmend durchsetzen und kann ein gutes Mittel sein, Kund:innen mit viel Alltagsstress (Zeitmangel), Jugendliche mit verminderter Behördentoleranz oder gesundheitlich eingeschränkte Kund:innen zeit- und energiesparend zu erreichen.
- Besuchende Beratung - sofern es machbar und sinnvoll erscheint. (Konzept dazu folgt)

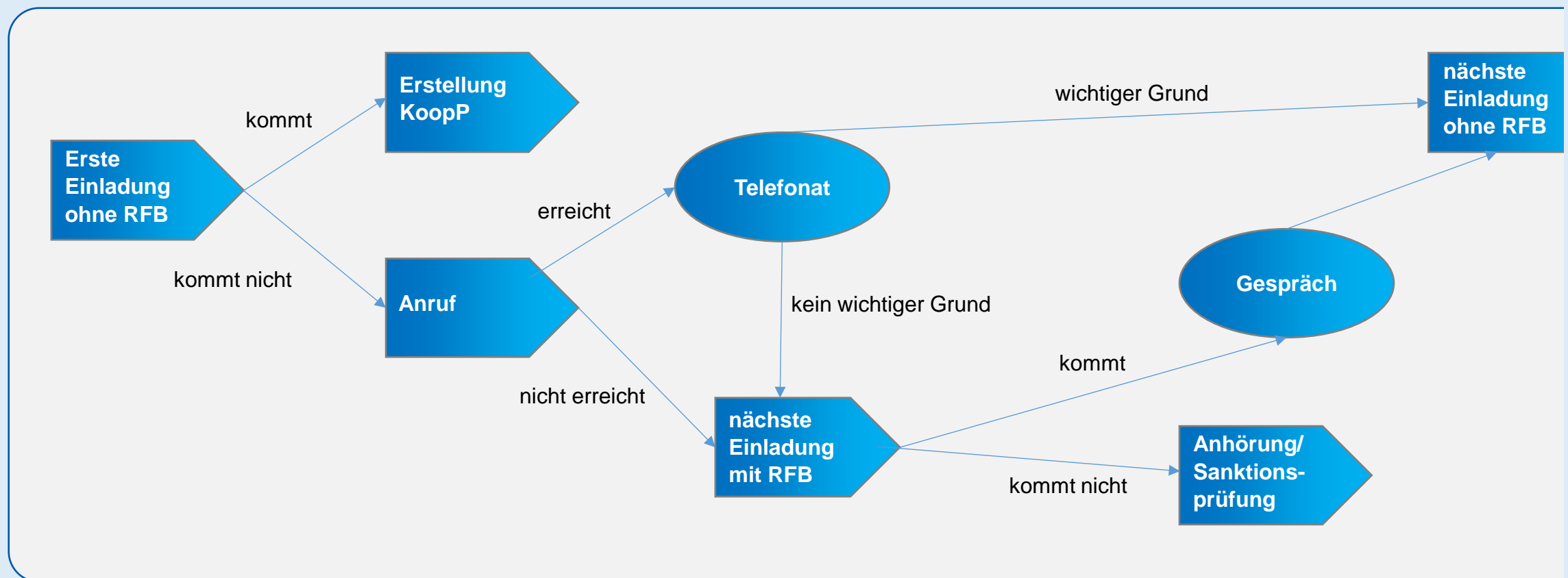


## Einladungen

Die erste Einladung von Leistungsberechtigten zu einem qualifizierten Beratungsgespräch zur gemeinsamen Erstellung von Potenzialanalyse und Kooperationsplan erfolgt immer ohne Rechtsfolgenbelehrung über die Konsequenzen des Nichterscheinens (§ 15 Abs. 4 SGB II). Kommen Kund:innen (KD) der ersten Einladung nicht nach und wird kein wichtiger Grund bekannt (initiativ durch die KD oder im Telefonat mit den KD), soll die nächste Einladung mit Rechtsfolgenbelehrung ergehen.

Einladungen zu Folgegesprächen können ohne Rechtsfolgenbelehrung erfolgen, solange die Leistungsberechtigten zu vereinbarten Terminen erscheinen. Davon unberührt besteht die Möglichkeit, bei Bedarf mit Rechtsfolgenbelehrungen im Rahmen der Meldepflicht gemäß § 59 SGB II i. V. m. § 309 SGB III einzuladen (z. B. Einladung zum Ärztlichen Dienst).

Zu Beratungsterminen per Telefon oder Videokommunikation erfolgt grundsätzlich keine Einladung mit Rechtsfolgenbelehrung.



Hinweis: U25 Kund:innen mit Leistungsminderung nach §31 sollen zeitnah ihren nächsten Termin erhalten, maximal 20 AT ab Leistungsminderung!  
Bitte 4.7 (Randziffer 31.46) der Weisung zu §31a beachten.

## Meldeversäumnisse

Was sind meine Optionen?

### 1. Leistungsminderung:

Bei Meldeversäumnisse auf Einladungen zur Meldeaufforderung nach §59 SGB II i.V.m. 309 SGB III mit Rechtsfolgenbelehrung nach § 32 SGB II sind immer Leistungsminderungen zu prüfen:

Wird der Termin nicht wahrgenommen, ist die leistungsberechtigte Person zu den Gründen anzuhören (§ 24 SGB X). Auf Verlangen der leistungsberechtigten Person soll die Anhörung in einem persönlichen\* Gespräch erfolgen. Bei wiederholten Meldeversäumnissen der leistungsberechtigten Person, soll die Anhörung ebenfalls persönlich\* erfolgen (§ 31a Abs. 2 SGB II). Dies kann auch über die Folgeeinladung zu einem Gesprächstermin erfolgen. Erscheint die leistungsberechtigte Person zu diesem Folgetermin nicht und gibt auch anderweitig keinen wichtigen Grund oder eine besondere Härte an, tritt die Leistungsminderung kraft Gesetzes zwingend in Kraft (§ 32 SGB II). Zur Umsetzung muss eine entsprechende Verfügung an den Leistungsbereich geschickt werden. Die Leistungsminderung bei Meldeversäumnissen beträgt immer 10% der Regelleistung für einen Monat und ist nicht verkürzbar (§ 32 SGB II).

**2. der Folgeeinladungstext:** vielleicht ist für die Kund:innen nicht deutlich genug geworden, was wir von ihnen wollen, was in einem Termin besprochen werden soll, was die Vorteile davon sind, den Termin wahrzunehmen? Für die nächste Einladung können wir uns von den 2-3 Schlagworten verabschieden, die über jeder Einladung stehen "über Ihre berufliche Situation sprechen", "über einen Vermittlungsvorschlag sprechen". Vielleicht versuchen wir es mit einfachen, einladenderen Sätzen. "Ich möchte Sie kennenlernen und sehen, ob wir gemeinsam Ideen entwickeln, die Ihnen beruflich weiterhelfen...", "Ich weiß um Ihre gesundheitliche Situation, aber das muss nicht bedeuten, dass Ihr beruflicher Weg beendet ist...".

**3. Datenerfassung und Einladungsketten:** nach mindestens zwei schriftlichen Einladungen, die in Folge versäumt wurden, wird im Lebenslauf die "Mangelnde Mitwirkung" erfasst. Dies ändert den AV-Status von "arbeitslose/arbeitsuchend" auf "nicht gesetzt". Dennoch ist es unsere vermittlerische Verpflichtung weiterhin zu versuchen die Kund:innen zu erreichen und zu einer Mitwirkung zu motivieren. Die mangelnde Mitwirkung im Lebenslauf ist daher immer zeitlich zu begrenzen. Das Enddatum liegt dabei maximal **30** Arbeitstage in der Zukunft, innerhalb dieses Zeitraums ist ein neuer Termin bereitzustellen.

\* persönlich = in Präsenz, telefonisch oder per Videokommunikation

## Ein Plädoyer für unsere Arbeit!

Aber...

....so fangen unsere Sätze und unsere Gedanken häufig an:

Aber...

- wozu soll ich die denn sprechen, ich weiß ja, dass sie krank ist,
  - warum soll ich den immer wieder einladen, der kommt ja eh nicht,
  - was soll ich mit einem besprechen, der schon Arbeit hat,
  - warum soll ich die Schwangere noch sprechen, die meldet sich doch in §10
- usw. usw. usw....

Und wer will es uns verdenken, Arbeitsvermittlung - noch dazu im SGB II - ist keine einfache Tätigkeit und fordert alle IFK jeden Tag aufs Neue.

Aber...

- wenn wir unsere Motivation nicht hochhalten und nicht an die Kund:innen glauben, wie sollen die Kund:innen motiviert bleiben und nach Perspektiven zu suchen,
- wenn wir nicht an uns und die Wirksamkeit unserer Unterstützung glauben, wie sollen die Kund:innen uns folgen und unsere Vereinbarungen Ernst nehmen?

### Was hilft mir?

Es hilft zu wissen, dass

- unsere Kund:innen, die wir schwer erreichen, manchmal auch nur ein Zeichen (oder ein paar mehr) brauchen, um wieder Anschluss zu finden,
- unsere Stimme manchmal nachklingt, auch wenn gar nicht unmittelbar eine Verhaltens- oder Situationsänderung sichtbar wird,
- manche Kund:innen außer uns niemanden haben, der mal nachfragt "wie es denn so geht",
- manche Gespräche eben nicht in einer arbeitsmarktlichen Beratung enden, aber dennoch die aktuelle Lage kurz abgeklärt ist (z.B. ob eine EinV notwendig wird oder eben weiterhin nicht notwendig ist),
- es vielleicht einen Wunsch gibt, z.B. nach einem Vor-Ort-Termin (weil's am Telefon für die Kund:innen nicht so gut klappt)
- vielleicht auch nach Monaten des I-Kurses keinerlei Verständigung möglich ist - Was ist denn da los? Vielleicht gibt es doch einen Handlungsbedarf für mich!
- manche Kund:innen gesundheitlich benachteiligt sind - Habe ich wirklich alle Abklärungen eingeleitet? War er/sie beim ÄD oder BPS, kann nicht doch Reha, rehapro oder die Gesundheitsberatung etwas Hilfreiches anbieten...? Dann zeige ich zumindest Anteilnahme,
- der erste Arbeitsmarkt manchmal nichts mehr wird, ich aber zumindest Teilhabe anbieten kann,
- Kund:innen den Sinn unserer Einladung manchmal nicht auf den ersten Blick erkennen, sich aber der Sinn oft auf dem Weg ergibt...

Wir und unsere Gesprächsangebote sind wichtig für die Menschen und keinesfalls eine "Belästigung vom Amt"!

Wir können so viel und haben so viel zu bieten!

Wir sind für manche ein (letztes) Bindeglied zur "Gesellschaft" und wenn es richtig schlecht läuft, sind zumindest wir da: mit Geld, einem Ohr und einer Idee, wie man Probleme angehen kann.

Wir sind diejenigen, die es ermöglichen können, auch bei allen schwierigen Lebensverläufen noch eine gute Ausbildung zu erhalten.

## Die Kund:innen sind *unsere Mission!*

## Wozu berate ich? Was sind mögliche Themen?

Kund:innen können viele Fragen - oder auch gar keine haben. Da sind unterschiedliche Ansätze gefragt!

Mögliche Beratungsthemen könnten sein:

- zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt und zu (Ausbildungs-) Stellenangeboten
- zu schwierigen Lebenssituationen
- zu Bewerbungsaktivitäten
- zu den Angeboten der e-Services
- zu Förderleistungen
- zu Fragen der Berufswegeplanung
- zu dem "Für und Wider von längeren Erziehungszeiten"

Ausbildungs- und  
Arbeitsmarkt und  
(Ausbildungs-)  
Stellenangebote

Qualifizierung und  
geförderte Beschäftigung

Gesundheitliche  
Einschränkungen  
und Reha

Ideen Whiteboard

Sachstand: 20.07.2023

## Arbeitsmarkt und Stellenangebote

Ich berate zu Leitbranchen und welche Strategie mit der Vorbildung ~~realistisch~~ und aussichtsreich ist.

Ich berate zum Online-Portal und welche Möglichkeiten dort bereit gestellt werden.

Ich mache mit den Kund:innen zusammen einen SteA Suchlauf und berate zur Möglichkeit der Bewerbungsassistenz.

Ich richte eine Suchstrategie / einen Suchassistenten / eine Stellenempfehlung ein.

Ich berate zum Jobpoint.

Sachstand: 20.07.2023

## Qualifizierung und geförderte Beschäftigung

Ich berate zu Maßnahmen wie MAT/MAG, FbW und zur Nutzung von Wisy/Berufenet/ Kursnet.

Ich berate zu Maßnahmen der Teilhabe am Arbeitsmarkt (16e und 16i).

Ich berate zu finanziellen Zuschüssen bei Arbeitsaufnahme (z.B. HAMO, BIMO, EGZ)

Ich berate zu Qualifizierung neben einer Beschäftigung.

Ich berate zu Sprachkursen (z.B. Integrationssprachkursen).

Ich berate zu Maßnahmen zur Verbesserung der Rahmenbedingungen (z.B. AGH, Kinderbetreuung, Schuldnerberatung, Suchtberatung).

Sachstand: 20.07.2023

## **Gesundheitliche Einschränkungen und Reha**

Ich berate zu den Möglichkeiten einer Begutachtung durch die Fachdienste (ÄD und BPS).

Ich berate zu den Möglichkeiten der Teilhabe am Arbeitsleben.

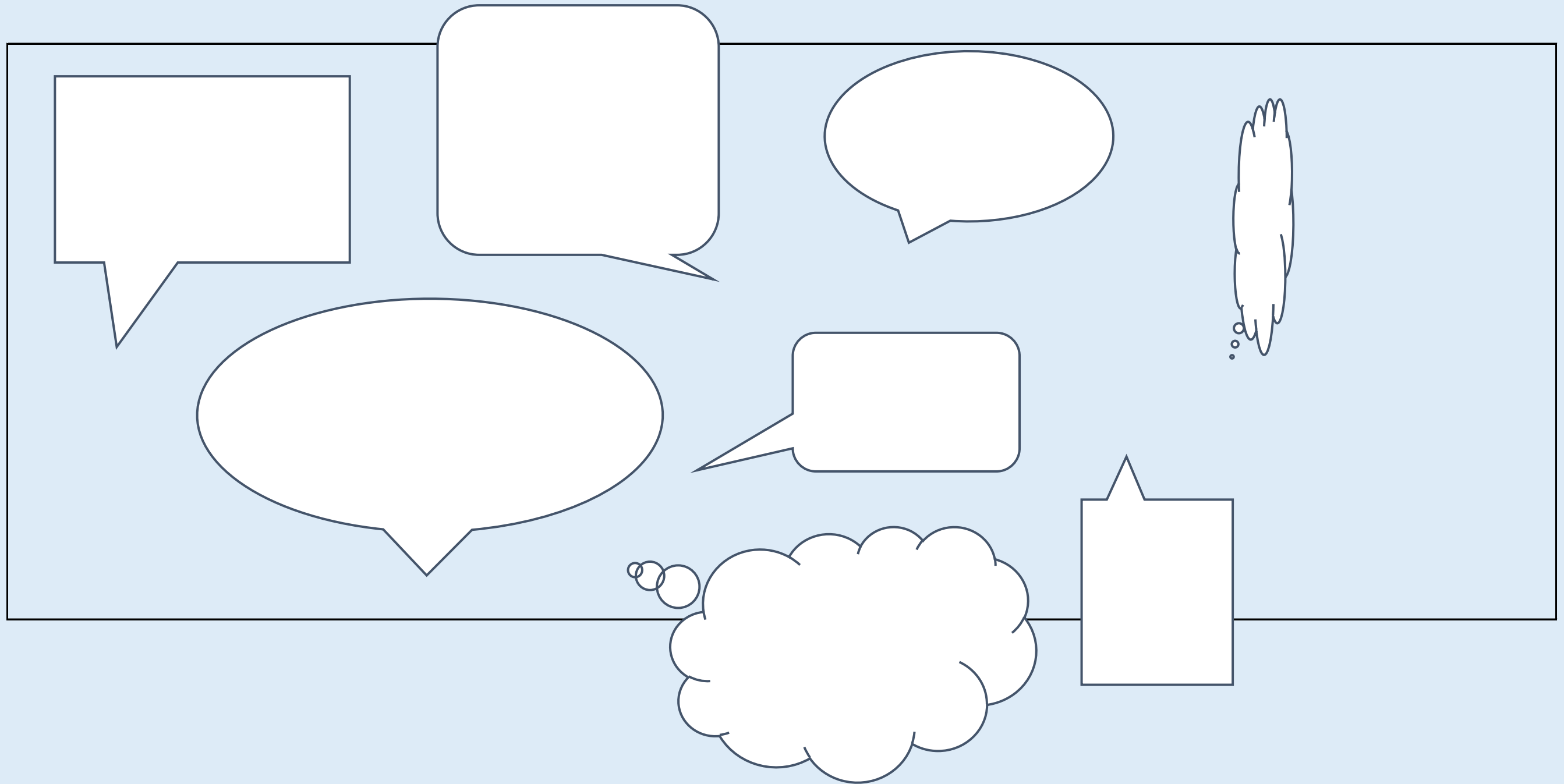
Ich berate zur Gesundheitsförderung.

Ich berate zu Maßnahmen nach 16a.

Ich berate zum Prozess der "Erwerbsfähigkeitsprüfung".

## Ideen - Whiteboard

Was inspiriert dich? Das inspiriert die Kolleg:innen vielleicht auch. Hast du eine besondere Beratungserfahrung gemacht? Willst du eine Idee mit den anderen IFK teilen? Hier kannst du das alles hinterlassen....



Schickt uns eine Mail : wir verlinken eure Wolke mit eurem Beitrag!



## Was sind die durchschnittlichen Einladungsintervalle\*?

### Nach Kundensituation

Aktivierbare Ü25		min. 2x jährlich
Aktivierbare U25 "alo"		min. 12x jährlich
Aktivierbare U25 "asu"		min. 2x jährlich
§10 Erziehende		min. 2x jährlich
§10 in Ausbildung		min. 1x im ersten halben Lehrjahr
	und	min. 1x im Abschlußjahr
§10 andere Gründe		min. 2x jährlich zur Prüfung, ob Handlungsbedarfe vorliegen / Ein KoopP n
Integrierte		min. 1x jährlich Beratungsbedarf prüfen und min. 1x jährlich persönlicher* I

\* in Präsenz, telefonisch oder per Videokommunikation

## Auszubildender, 1. Lehrjahr

### Wie oft?

Auszubildende, deren (ungeförderte) Ausbildung gerade erst begonnen hat, sollten mindestens im ersten Halbjahr weiter begleitet werden, um bei Bedarf ausbildungsbegleitende Unterstützung (wie z.B. AsA flex) anbieten zu können.

Wenn die Ausbildungssituation stabil ist, kann im zweiten Lehrjahr auf eine persönliche Beratung verzichtet werden, sofern die Kund:innen regelmäßig über das Angebot der JBA informiert werden, z.B. in Form von Flyern oder im Anschreiben. Bis ca. 6 Monate vor Abschluss sollte erneut eine Beratung angeboten werden.

**Hinweis:** Die Kontakte während einer Ausbildung erfüllen auch den Sinn, dass die Auszubildenden (sollte es nicht zu einer nahtlosen Arbeitsaufnahme kommen) ggf. nach Ende der Ausbildung bereits wissen, dass sie mit Fragen zum Berufseinstieg und zu ggf. notwendigen Förderungen (VB, Praktikum etc.) zu ihrer IFK gehen können, mit der sie dann schon vertraut sind!

Sachstand: 20.07.2023

## Schule beendet, noch nicht in BB

### Wie oft?

In der Regel findet in den Stadtteilschulen mindestens bereits ab Klasse 8 Berufsorientierung statt. Auch an den Gymnasien wird aktuell ein standardisierter BO-Prozess eingeführt. Wenn Schulabgänger, die nicht mehr der Schulpflicht unterliegen, noch keine feste Anschlussperspektive haben und noch nicht bei der BBvE als Bewerber geführt werden, war dies entweder eine bewusste Entscheidung der Kund:innen oder Resultat der individuellen Rahmenbedingungen.

Hier bietet es sich an, in regelmäßigen, **monatlichen** Gesprächen die Bedarfslage zu eruieren, Abhilfe zu schaffen und situationsbedingt weitere Partner der JBA in die Beratung mit einzubeziehen.

## schulpflichtig und im Abschlussjahr der allgemeinbildenden Schule

### Wie oft?

In der Regel findet in den Stadtteilschulen bereits ab Klasse 8 Berufsorientierung statt. Auch an den Gymnasien wird aktuell ein standardisierter BO-Prozess eingeführt. Die Kolleg:innen des HIBB und der BBvE sollten eigentlich schon eng in die Beratung involviert sein.

Dennoch sollte **innerhalb von 6 Monaten vor Schulende** Kontakt zu den Kund:innen oder auch den beratenden Kolleg:innen aus den benachbarten Rechtskreisen hergestellt werden um zu prüfen, welchen ergänzenden Beratungsbedarf es gibt. Bei Prüfung des Schulbesuchs bzw. Anforderung der Schulbescheinigung ist jeweils auch das Angebot der JBA zu bewerben, z.B. mit Flyern oder im Anschreiben.

Sollte der Anschluss bzw. der Verbleib nach der Schule noch nicht geklärt sein, bieten sich unter Hinzuziehung geeigneter Partner **monatliche** Gespräche an.

## Jungerwachsen, ohne Ausbildung

### Wie oft?

Gerade Jungerwachsene haben noch gute Chancen, eine Ausbildung zu absolvieren und sich grundlegende fachliche Kompetenzen anzueignen. Im Allgemeinen sollte für diese Personengruppe nach Beendigung der Schulzeit schnellstmöglich eine Anschlussperspektive ermittelt werden. Eine engmaschige Betreuung ist hinsichtlich des Zeitfaktors von zentraler Bedeutung, **monatliche Beratungen** bzw. Rücksprachen können hier sinnvoll sein.

**Hinweis:** Gerade bei jüngeren Kund:innen mit Defiziten in der Motivation (ggf. in Verbindung mit fehlender beruflicher Orientierung) ist eine enge Betreuung und Nachhaltung vereinbarter Aktivitäten unerlässlich. Auch hier hängt die sinnvolle Beratungsdichte ganz entscheidend vom aktuellen Prozesstand ab.

## **länger arbeitsunfähig**

### **Wie oft?**

Grundsätzlich sollte bei längeren AU-Zeiten ein Kontakt möglichst nach Ende der AU erfolgen, um ggf. daraus resultierende Leistungseinschränkungen zu besprechen und weitere Handlungserfordernisse zu klären.

Bei sehr langen AU-Zeiten (mind. 6 Monate) ist **mind. halbjährlich** nachzuhalten, ob es Veränderungen im Zustand gibt und evtl. Maßnahmen z.B. nach 16a SGB II oder Reha sinnvoll sein könnten.

**Hinweis:** Die grundsätzliche Erwerbsfähigkeit ist zwar keine Voraussetzung für eine Leistungsberechtigung nach dem SGB II, sehr wohl aber eine Voraussetzung für die Betreuung in der Arbeitsvermittlung und dem Fallmanagement. Es ist insofern insbesondere bei AU-Zeiten über 6 Monaten sinnvoll, die Leistungsfähigkeit über den ÄD abzuklären. Auch dieser Prozess der grundsätzlichen Klärung einer Erwerbsfähigkeit sowie der daraus ggf. folgende Übergang in den Bezug von Bürgergeld für Nichterwerbsfähige bzw. in das SGB XII sollte durch die IFK gut begleitet werden!

## Lange FbW

### Wie oft?

Auch bei Teilnehmenden an langen Maßnahmen sollte regelmäßig nachgehalten werden, ob die Teilnahme regelhaft erfolgt und ob anderweitig Änderungen in den persönlichen Umständen sichtbar werden, z.B. immer wenn vom Träger die monatliche Teilnahmemeldung kommt. Bei unregelmäßiger Teilnahme oder Hinweisen auf Beratungs- oder Unterstützungsbedarf, sollte zeitnah eine Kontaktaufnahme erfolgen. Grundsätzlich ist eine Kontaktaufnahme nach 6 Monaten als generell sinnvoll anzusehen.

Durch eine Kontaktaufnahme können wir signalisieren, dass wir als Ansprechpartner:innen zur Verfügung stehen, Interesse an den Fortschritten haben und auch während einer Maßnahmeteilnahme weiterhin mit Rat und Tat begleiten.

Zum Ende der Fortbildung ist verbindlich ein Gespräch vor Maßnahmeende und eines nach Maßnahmeende zu führen. Dies dient der Aktualisierung der vorhandenen Daten und der Erarbeitung einer Anschlussperspektive. Es ist wichtig, hier "den Schwung" aus der Maßnahme mitzunehmen und die frischen Kenntnisse gut zu präsentieren und zu vermarkten. Teilnehmende sollen nicht ins Nichts entlassen werden und vielleicht "in eine Loch" fallen.

## Alleinerziehend, in Elternzeit

### Wie oft?

Unabhängig vom Alter des Kindes sowie einer in Anspruch genommenen Nichtaktivierung sollte **mind. alle 6 Monate** Kontakt aufgenommen werden, um die Anbindung an die Erziehenden auch in einer Elternzeit nicht zu verlieren. Dadurch haben wir die Möglichkeit, Änderungen in der persönlichen Situation rechtzeitig zu erkennen und unseren Strategien entsprechend anzupassen.

Während einer Nichtaktivierung aufgrund der Erziehung eines Kindes kann Unterstützungsbedarf hinsichtlich der Organisation der zukünftigen Kinderbetreuung bestehen sowie z.B. auch Unterstützungsbedarf in Bezug auf eine Schuldenproblematik oder auf eine psychische Belastung.

**Hinweis:** Grundsätzlich ist bei (Allein-)Erziehenden eine regelmäßige Kontaktaufnahme sinnvoll, um den frühestmöglichen Zeitpunkt einer möglichen Aktivierung (z.B. Qualifikationsmaßnahme) nicht zu verpassen oder durch entsprechende Motivationsanreize, wie z.B. BIMO, die Arbeitssuche und eine Arbeitsaufnahme aktiv zu fördern.



## In VZ beschäftigt

### Wie oft?

Auch bei Beschäftigten sollte **mind. alle 6 Monate** Kontakt aufgenommen werden, um Änderungen in den persönlichen Umständen oder den beruflichen Gegebenheiten rechtzeitig zu erkennen und bei Bedarf entsprechende Unterstützung anzubieten. Durch die regelmäßige Kontaktaufnahme signalisieren wir, dass wir als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und auch während einer Beschäftigung weiterhin mit Rat und Tat begleiten.

**Hinweis:** Auch bei Beschäftigten in Vollzeit (sog. Kund:innen in der Profillage I) kann eine Weiterbildung notwendig bzw. sinnvoll sein oder ein Bedarf an flankierenden Leistungen bestehen. Bezüglich der Besonderheiten von Qualifizierungen bei Vollzeit-Beschäftigten können ggf. auch die Weiterbildungsberater:innen vor Ort zur Unterstützung hinzugezogen werden.

Sachstand: 20.07.2023

## Arbeitslos, mit Berufspraxis

### Wie oft?

Sollte es keine akuten Handlungsbedarfe geben, die eine enge Nachhaltung erfordern, und somit die Arbeitsaufnahme im Vordergrund steht, ist hier eine Beratung im Turnus zwischen **3-6 Monate** sinnvoll.

Entscheidend ist die Strategie (z.B. Vereinbarung über SE, Bewerbungsaktivitäten, gAG-S etc.) und die Eigeninitiative der Kund:innen.

**Hinweis:** Gerade bei arbeitslosen Kund:innen ohne konkrete Handlungsbedarfe ist eine engere Begleitung und Nachhaltung der Bewerbungsaktivitäten sinnvoll. Die konsequente Nachhaltung hat oftmals auch eine Signalwirkung für die Kund:innen ("Die vereinbarte Arbeitssuche ist ernst gemeint!").

Sachstand: 20.07.2023

## Teilnahme an AGH

### Wie oft?

Bei der Teilnahme an längeren Maßnahmen sollte **mind. alle 6 Monate** Kontakt aufgenommen werden, damit die Kund:innen die Anbindung nicht verlieren. Dadurch stellen wir sicher, dass Probleme ggf. rechtzeitig erkannt werden und die Teilnehmenden sich nicht "abgeschoben" fühlen.

**Hinweis:** Interesse an unseren Kund:innen ist auch als Signalwirkung wichtig, selbst wenn sie gerade "gut versorgt" sind. Alle Beteiligten haben sich etwas bei der Maßnahme gedacht und möchten hinterher nicht das Gefühl haben, dass es sich um verschwendete Zeit gehandelt hat.

## Teilnehmende an Deutschförderungen (Integrations-/Alphabetisierungs- und Berufssprachkurse)

### Wie oft?

Auch bei Teilnehmenden an Deutschfördermaßnahmen sollte wenigstens zur Mitte des Kurses **über eine VerBIS Aufgabe** nachgehalten werden, ob die Teilnahme regelhaft erfolgt (z.B. anhand der VerBIS-Schnittstelle) und ob anderweitig (z.B. aus seit der Zulassung, Aufforderung oder Verpflichtung erstellten VerBIS-Vermerken) Änderungen in den persönlichen Umständen sichtbar werden. Bei unregelmäßiger Teilnahme oder Hinweisen auf Beratungs- oder Unterstützungsbedarf, sollte zeitnah eine Kontaktaufnahme erfolgen.

Durch eine Kontaktaufnahme können wir signalisieren, dass wir als Ansprechpartner:innen zur Verfügung stehen, Interesse an den Fortschritten haben und auch während einer Maßnahmeteilnahme weiterhin mit Rat und Tat begleiten.

## **immer wieder arbeitsunfähig**

### **Wie oft?**

Es gibt Kund:innen, die sich immer wieder kurz und immer zu unseren Terminen oder ab Beginn einer Maßnahme arbeitsunfähig melden.  
Fest steht: ignorieren können wir sie nicht, was aber können wir?

Erster Schritt: eine Einladung mit Wegeunfähigkeitsbescheinigung verwenden,

Zweiter Schritt: eine Einladung mit Fortwirkung im Krankheitsfall verwenden. Bei Abwesenheit der IFK am besten die Vertretung vorher informieren, falls der/die Kund:in wirklich kommt.