

Festlegung zur Beratungsarbeit

INTERN AZ: II-1203.8.8

Berlin, 23.07.2026

BERATUNGSARBEIT

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	3
2	Gestaltung der Beratungsarbeit	4
	Standards der Beratungsdienstleistung der Integrationsfachkräfte:	5
	Ausfallmanagement	7
3	Indikatoren zur Orientierung	7
	Erstberatung	7
	Beratungsaktivität/ Kooperationsplan	8
	Absolventenmanagement	8
	Nutzung der Beratungskapazität	8
4	Operatives Risikomanagement und Qualitätssicherung	9

Änderungshistorie

01.07.2026

- Gestaltung Beratungsarbeit
- Ergänzung zur verpflichtenden Mitwirkung über § 15a SGB II
- Schlichtungsverfahren entfernt
- Konkretisierung nach § 2 Abs. 2 S. 2 und § 3a Abs. 2 SGB II
- Anpassung der Vermittlungsberatungszeit
- Konkretisierung Ausgestaltung des mobilen Arbeitens am 2. Tag

- Indikatoren zur Orientierung
- Ergänzung nach § 15 Abs. 4 SGB II

01.07.2025

- Vorwort
- Ergänzung Erwartungen für den Beratungsprozess
- Konkretisierung Vorrang der persönlichen und videobasierten Beratung

- Ausgangslage
- entfällt

- Gestaltung der Beratungsarbeit
- Ergänzung Vorrang der persönlichen und videobasierter Beratung inkl. Regelung bei telefonischer Beratung
- Abgrenzung Beratungsvermerk – Allgemeiner Vermerk
- Ergänzung der Qualitätsstandards
- Ergänzung eines Ausfallmanagements

1 Vorwort

Die individuelle und professionelle Beratung ist eine unserer wichtigsten und wertvollsten Dienstleistungen für unsere arbeitnehmer- und arbeitgeberseitigen Kundinnen und Kunden. Unser Beratungsauftrag ist eine anspruchsvolle Dienstleistung und für das Gelingen unserer Aufgaben von essentieller Bedeutung. Dabei ist Beratung immer dann gut, wenn sie individuell ist, sich an den Bedürfnissen, Wünschen und Fähigkeiten unserer Kundinnen und Kunden orientiert und dabei auch die Erfordernisse und Herausforderungen eines sich stetig ändernden Arbeitsmarktes umfassend berücksichtigt.

Das Bewusstsein der eigenen Rolle, das Wissen um vorhandene Erwartungen und der Wille, sich mit den Herausforderungen auseinanderzusetzen und miteinander zu lernen, bildet die Grundlage einer professionellen Beratungsleistung. Um diesem Anspruch Rechnung zu tragen wurde durch die Zentrale der Bundesagentur für Arbeit Erwartungen für den Beratungsprozess präzisiert und klarer definiert. Die [Erwartungen](#) können allgemeingültig im Jobcenter Berlin Lichtenberg übertragen werden.

Die fortschreitende Digitalisierung eröffnet neue Möglichkeiten der bürgernahen Kommunikation. Als öffentliche Behörde möchten wir unsere Dienstleistung modern und zukunftsorientiert gestalten und verstärkt in Form von Videoberatung anbieten. Ziel ist es, unseren Kundinnen und Kunden und auch den Beratungsfachkräften mehr Flexibilität zu ermöglichen, ohne dabei auf den persönlichen Kontakt zu verzichten. Die Beratungsdienstleistung hat ihren Schwerpunkt in der persönlichen Beratung. Sie kann durch eine videobasierte Beratung ergänzt werden, die perspektivisch stärker in den Fokus rücken wird.

Mit dem Ziel die Qualität der Dokumentation von Beratungsgesprächen im Fachverfahren VerBIS zu verbessern, wurde im Rahmen der [Weisung 202506003](#) die Definition und Dokumentation von Beratungsgesprächen und die Abgrenzung zu sonstigen Kundenkontakten in einem [Leitfaden für Integrationsfachkräfte der gemeinsamen Einrichtungen](#) verbindlich geregelt. Insbesondere die Qualitätsstandards sind in diese Festlegung mit eingeflossen.

Die Festlegung dient der Stärkung der eigenverantwortlichen Aufgabenwahrnehmung der Integrationsfachkräfte und wird von der Geschäftsführung im Rahmen einer ständigen Weiterentwicklung ausdrücklich gewünscht.

Die aktuelle „Festlegung zur Beratungsarbeit im Jobcenter Berlin Lichtenberg – Bereich Markt und Integration“ wird laufend unter Einbindung der Gremien aktualisiert.

2 Gestaltung der Beratungsarbeit

Die Beratung erfolgt durch die Integrationsfachkräfte

- aufgrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen der §§ 14 und 15 SGB II, inklusive § 15a SGB II zur Verpflichtung der Mitwirkung,
- eigenverantwortlich und durch die Integrationsfachkräfte priorisiert nach individueller Notwendigkeit im Rahmen der zu erzielenden Integrationsfortschritte,
- mit Selbstgestaltungsspielraum,
- unter Nutzung der Talente und Potentiale aller Kundinnen und Kunden mit Hilfe der vorhandenen Netzwerke und Kooperationen,
- zur Beendigung der Hilfebedürftigkeit und der Eingliederung in eine geeignete Tätigkeit nach § 2 Abs. 2 S. 2 SGB II und § 3a Abs. 2 SGB II,
- unter effizienter und effektiver Nutzung der bereitgestellten Personalressourcen und
- an vielfältigen Beratungsorten unter Nutzung aller Beratungsformen,
- vorrangig persönlich oder videobasiert.

Die Beratungsverpflichtung ergibt sich aus § 14 SGB II. Jede leistungsberechtigte Person erhält Beratungsleistungen, die in Art und Umfang nach dem Beratungsbedarf variieren.

Gemäß § 15 SGB II (Potenzialanalyse und Kooperationsplan) ist spätestens alle 6 Monate eine Aktualisierung, Fortschreibung bzw. Nichterforderlichkeit des Kooperationsplanes zu prüfen. Hieraus ergibt sich eine gesetzliche Mindestkontakthäufigkeit von 6 Monaten.

Ausnahme bei der Mindestkontakthäufigkeit besteht bei Personen, die der Vollzeitschulpflicht unterliegen und einen entsprechenden gültigen Lebenslaufeintrag (§ 10 SGB II / weitere Sondertatbestände - Jugendliche, die der Vollzeitschulpflicht unterliegen) in VerBIS aufweisen.

Der gesetzliche Rahmen zur Kontakthäufigkeit (mindestens alle 6 Monate ein Kontakt) kann in den jeweiligen Teams weiter ausgestaltet werden. Hierbei können, ausgehend von den Beratungsbedarfen der jeweiligen Kundengruppen, auch „Teamvereinbarungen“ zu angemessenen Beratungsabständen erfolgen.

Standards der Beratungsdienstleistung der Integrationsfachkräfte:

- Nutzung von mindestens 50 % der Arbeitszeit als Vermittlungsberatungszeit
 - Im Kundenprozess stehen verschiedene Kontaktformen zur Verfügung. Diese gilt es in ihrer Bandbreite fallangemessen einzusetzen. Hier ist die Kundensituation mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und Möglichkeiten zu beachten, ebenso der Grund des konkreten Kundenkontaktes. Die Führungskräfte stellen sicher, dass alle Kontaktformen zur Anwendung kommen, indem sie die Mitarbeitenden bei der Umsetzung unterstützen und notwendige Qualifizierungsbedarfe umsetzen. Vertrauen wächst von Angesicht zu Angesicht und ist in der professionellen Beratung essentiell. Eine Beratung soll daher nur dann telefonisch erfolgen, wenn sie in Präsenz bzw. auf dem Videokommunikationsweg nicht möglich oder zweckmäßig ist (z.B. unverzügliches Handeln erforderlich, individuelle Kundensituation lässt eine Beratung in Präsenz bzw. per Video nicht zu – siehe hierzu auch [Weisung 202506003](#)).
 - Um sicherzustellen, dass Kundinnen und Kunden eine umfängliche und gute Beratungsdienstleistung erfahren und somit der gesetzliche Auftrag gesichert wird, ist als Verfahren zur Verwaltung und Koordinierung von Terminen mit Kundinnen und Kunden und deren Einladungen die Allgemeine Terminverwaltung (ATV) verpflichtend zu nutzen.
 - Im Falle von mehr als einem Tag im mobilen Arbeiten pro Woche sind spätestens ab dem zweiten Tag für die aktive Beratungsarbeit Beratungen via Videokommunikation zu nutzen. Die geplanten Kundenkontakte sind verpflichtend in ATV zu dokumentieren.
- Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften des § 15 SGB II (Potenzialanalyse und Kooperationsplan)
 - Die im Gesetzestext vorgesehenen Parameter hinsichtlich des Abschlusses bzw. Aktualisierung/Fortschreibung/ nicht Erforderlichkeit des Kooperationsplans sind einzuhalten.
- Beachtung der unter Punkt 3 benannten Prozesskennziffern
- Dokumentation durch einen Beratungsvermerk zur Standortbestimmung bzw. eines Beratungsvermerkes entsprechend der [Arbeitshilfe](#) im Fachverfahren VerBIS unter der Berücksichtigung der [Weisung Weiterentwicklung des Integrationskonzeptes der BA \(4Phasen-Modell\)](#).
 - Ein „**Beratungsvermerk**“ ist zu erfassen, wenn Inhalte besprochen wurden, die für die Gestaltung des Integrationsprozesses erforderlich sind. Qualifizierte Beratungskontakte analysieren den Standort des Bewerbers, strukturieren den Integrationsprozess und geben wesentliche Impulse für den weiteren Verlauf dieses Prozesses.
 - Im „[Profiling](#)“ besteht die Möglichkeit, einen Vermerk vom Typ „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“ zu erstellen, um die im Profiling festgelegten Informationen zum vermittlungsrelevanten Handlungsbedarf, den besonderen Stärken des Bewerbers, und dem gemeinsamen Ziel in einem Vermerk zu dokumentieren.
 - Insbesondere ist hierbei zu beachten, dass bei einer reinen Informationsweitergabe und/oder Sachstandsklärungen (z.B. telefonische Nachfrage der IFK, ob eine Bewerbung auf einen Vermittlungsvorschlag schon erfolgt ist / ob weitere Vermittlungsvorschläge gewünscht werden;

Terminabsagen; Kundenkontakte im Rahmen einer Gruppeninformationsveranstaltung, Job-Messe u.ä.) die Variante des „Allgemeinen Vermerks“ zu verwenden ist.

▪ **Qualitätsstandards der Dokumentation von Beratungsgesprächen**

▪ **Vollständigkeit**

Die Kundendokumentation enthält alle vermittlungsrelevanten Informationen zum Fallverlauf. Das bedeutet, dass ein Dritter, der nicht mit der Fallbearbeitung befasst war (z.B. der Vertreter / die Vertreterin der IFK) alle Informationen erhält, um die Kundenbetreuung nahtlos fortzuführen. (v.a. Anlass und Ziel der Beratung, besprochene Lösungsansätze und konkrete Vereinbarungen zu den nächsten Schritten.)

▪ **Verständlichkeit**

Z.B. übersichtliche und strukturierte Aufbereitung von Gesprächsergebnissen; Verzicht auf wenig gebräuchliche Abkürzungen.

▪ **Nachvollziehbarkeit**

Entscheidungen, Empfehlungen und Schlussfolgerungen werden begründet (z.B. Angabe von Quellen / Entscheidungsgrundlagen). Die Vorgehensweise bei festgestellten Handlungsbedarfen wird schlüssig dargestellt (wer tut was bis wann?). Auf vorangegangene Gesprächsinhalte wird ggf. Bezug genommen.

▪ **Objektivität**

Verzicht auf persönliche Meinungen oder Bewertungen.

▪ **Wahrung des Datenschutzes**

Zum Umgang mit Sozialdaten (z.B. Erfordernis einer Einwilligungserklärung, siehe [Arbeitshilfe zum Sozialdatenschutz](#) oder die Einhaltung des Gebots der Datensparsamkeit zur Vermeidung von Doppelerfassungen).

▪ **Aktualität**

Ein fester Bestandteil des Beratungsgespräches ist die Überprüfung des Kundendatensatzes (z.B. Änderungen in den persönlichen Verhältnissen, Anschrift, Telefonnummer, Betreuungsverhältnisse)

Ausfallmanagement

Um die Terminausfallquote zu verringern, können bestimmte Methoden hilfreich sein, die im Methodenkoffer in unserem Wiki beschrieben werden. Fällt ein Termin ohne Absage des Kunden bzw. der Kundin aus, sollte unverzüglich telefonischer Kontakt aufgenommen werden.

Bei kurzzeitigen und ungeplanten Ausfällen von Mitarbeitenden sind teaminterne Verfahren abzustimmen, um die Beratung des Kunden bzw. der Kundin trotzdem durchführen zu können.

3 Indikatoren zur Orientierung

Für die unterschiedlichen Kundengruppen sind angemessenen Beratungsaktivitäten erforderlich. Dabei gilt es, durch eine gute und frühzeitige Beratung die erforderlichen Aktivitäten einzuleiten und den begonnenen Prozess mit den Kundinnen und Kunden konsequent voranzubringen. Dabei stellen wir für unsere Kundinnen und Kunden und für die Mitarbeitenden Transparenz über den Prozess und die nächsten (Integrations-) Schritte her. Mittels unterschiedlicher Auswertungen haben wir Klarheit darüber, wie nah wir an den Kundinnen und Kunden dran sind. Folgende Auswertungen werden den Führungskräften monatlich zur Auswertung im Team flankierend zur Verfügung gestellt:

Erstberatung

Voraussetzung für ein qualitativ hochwertiges Antragsverfahren und einen erfolgreichen Vermittlungsprozess ist eine strukturierte Neukundensteuerung. **Das Erstgespräch findet persönlich statt (gem. § 15 Abs. 4 SGB II).**

Die Auswertung der Qualitätskennzahl Erstberatung ermöglicht einen ganzheitlichen Blick auf den Neukundenprozess.

Neukunden sind alle Kundinnen und Kunden

- die erstmalig einen Antrag (als eLb) auf Leistungen der Grundsicherung stellen,
- die erneut einen Antrag nach einer leistungsfreien Zeit stellen,
- bei denen ein Wechsel der Bedarfsgemeinschaft (BG) mit Vergabe einer neuen BG-Nummer (auch innerhalb des Jobcenters) erfolgt.
- Ausnahmen: Einmalzahlungen, Alg-Aufstocker, Jugendliche in Vollzeitschulpflicht, Beendigungsgründe und Sonderfälle in Allegro, Ablehnung des Antrages

Die Qualitätskennzahl gilt als erfüllt, wenn alle leistungsberechtigten Personen (außer genannte Ausnahmen) ein dokumentiertes Erstgespräch erhalten haben.

Die Teams erhalten einen monatlichen Überblick zur Bewertung des Neukundenmanagements im Rahmen des Qualitätsmanagements.

Beratungsaktivität/ Kooperationsplan

Einen ganzheitlichen Blick auf die Kontaktfrequenz ermöglicht die Qualitätskennzahl Beratungsaktivität. Berücksichtigung finden dabei alle erwerbsfähigen Personen, mit Ausnahme von Jugendlichen in Vollzeitschulpflicht, die am Stichtag zur Arbeitsvermittlung angemeldet waren (AV-Status: arbeitssuchend, arbeitslos, ratsuchend oder nicht gesetzt).

Die Beratungsverpflichtung ergibt sich aus § 14 SGB II, die Kontaktfrequenz wird in § 15 SGB II durch den Abschluss bzw. Fortschreibung bzw. nicht Erforderlichkeit eines Kooperationsplans ohne oder mit Rechtsfolgebelehrung festgelegt.

Die Teams erhalten einen monatlichen Überblick zur Bewertung der Qualitätskennzahl Beratungsaktivität und Kooperationsplans im Rahmen des Qualitätsmanagements.

Absolventenmanagement

Nach einem erfolgreichen Abschluss einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme soll ein nahtloser Integrationsfortschritt bzw. eine Stabilisierung der Kundinnen und Kunden sichergestellt werden, um möglichst zeitnah den Übergang in den ersten Arbeitsmarkt zu realisieren. Die Integrationsfachkräfte werten frühzeitig das Ergebnis der Maßnahme in qualifizierten Kontakten mit den Leistungsberechtigten aus.

Das Absolventenmanagement gilt als erfüllt, wenn für die ausgewählten Maßnahmeteilnehmenden innerhalb des Zeitraums 4 Wochen (28 Tage) vor bis 4 Wochen (28 Tage) nach dem individuellem Teilnahmeende ein qualifizierter Beratungsvermerk in VerBIS ermittelt wird.

Die Abbildung erfolgt nicht im Monatsmonat des individuellen Maßnahmeaustritts, sondern zum Ende der zur Verfügung stehenden Frist (4 Wochen bzw. 28 Tage) nach dem individuellen Teilnahmeende.

Es werden nur Maßnahmeteilnahmen mit einer Dauer von mehr als 2 Monaten (> 61 Kalendertage) berücksichtigt.

Die Teams erhalten einen monatlichen Überblick zur Bewertung der Qualitätskennzahl Absolventenmanagements im Rahmen des Qualitätsmanagements.

Nutzung der Beratungskapazität

Das Monitoring Beratungskapazität ermittelt die Nutzung der Beratungszeit unter Berücksichtigung der möglichen Beratungsgespräche im Vergleich zu den erfolgten Beratungsgesprächen und ist in der ['Festlegung 03 - Monitoring Beratungskapazitäten'](#) geregelt.

4 Operatives Risikomanagement und Qualitätssicherung

Qualität liegt immer dann vor, wenn – unter Einhaltung von Recht und Gesetz – die Anforderungen unserer Interessengruppen und Träger sowie die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden mit der tatsächlichen erbrachten Leistung mindestens übereinstimmt. Dabei umfasst die Fachaufsicht die Aufsichtsbefugnis der Führungskräfte über die rechtmäßige, wirtschaftliche, wirksame und kundenorientierte Durchführung der Aufgaben.

Regelungen zur Fachaufsicht sind im QM-Tool der Teamleitungen festgelegt.

Die Kennzahlen zur Orientierung werden den Teamleitungen monatlich über das QM-Tool für das zuständige Team (keine Auswertung nach Mitarbeitenden) zur Verfügung gestellt. Im QM-Tool erfolgt eine Bewertung durch die Teamleitung und eine Beschreibung notwendiger eingeleiteter Maßnahmen. Diese werden im kaskadierenden System mit den Bereichsleitungen besprochen und das Risiko entsprechend der Risikomatrix bewertet. Im Rahmen des monatlichen Managementdialoges zwischen Bereichsleitung und Leitung der Geschäftsführungsebene werden erkannte Risiken thematisiert.

Bei der Festlegung „Beratungsarbeit im Jobcenter Lichtenberg – Bereich Markt und Integration“ und deren fachaufsichtliche Begleitung werden die Teamleitungen durch den Fachexperten M+I, den VDQM M+I und der koordinierenden Bereichsleitung für Qualität unterstützt.

Die Festlegung zur Beratungsarbeit wird in regelmäßigen Abständen aktualisiert und ergänzt.

Inkrafttreten

Diese Festlegung ist ab dem 23.07.2026 gültig und umzusetzen.

gez. 

Leiter der Geschäftsführungsebene