

Festlegung zur Beratungsarbeit im Jobcenter Berlin Lichtenberg – Bereich Markt und Integration



Festlegung
02/2022

AZ: II-1203.8.8

31.05.2022

INTERN

Die individuelle und professionelle Beratung ist eine unserer wichtigsten und wertvollsten Dienstleistung 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.

Um diesem Anspruch Rechnung zu tragen, wurde durch die Geschäftsführung und die Bereichsleitungen gemeinsam entschieden, das Thema Kundenkontaktdichte neu zu bewerten und die Beratungsarbeit weiter zu entwickeln.

1. Ausgangslage

Mit Einführung angepasster Prozesskennzahlen, unter Berücksichtigung der Ergebnisse einer Befragung von Teilen Beschäftigter aus dem Bereich Markt und Integration und unter Beteiligung des Personalrates ist eine Anpassung der Festlegung zur Beratungsarbeit erforderlich. Diese Anpassung dient auch der Stärkung der eigenverantwortlichen Aufgabenwahrnehmung der Integrationsfachkräfte und wird von der Geschäftsführung im Rahmen einer ständigen Weiterentwicklung ausdrücklich gewünscht.

2. Gestaltung der Beratungsarbeit

Die Beratung erfolgt durch die Integrationsfachkräfte

- aufgrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen der §§14 und 15 SGB II,
- 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 nachhaltigen Verringerung oder Beendigung der Hilfebedürftigkeit und der Eingliederung in eine individuell geeignete Tätigkeit,
- unter effizienter und effektiver Nutzung der bereitgestellten Personalressourcen und
- an vielfältigen Beratungsarten unter Nutzung aller Beratungsformen.

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

In Abhängigkeit zu § 15 SGB II (Eingliederungsvereinbarung), nachdem eine Eingliederungsvereinbarung (EinV), deren Neuerstellung oder Fortschreibung, bzw. deren Verzicht, spätestens alle 6 Monate zu prüfen ist, 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 60% der Arbeitszeit als Vermittlungsberatungszeit
 - Im Kundenprozess stehen verschiedene Kontaktformen zur Verfügung. Diese gilt es in ihrer Bandbreite fallangemessen einzusetzen. Auch 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.
- Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften des §15 SGB II (Eingliederungsvereinbarung)
 - Einhaltung der im Gesetzestext vorgesehenen Parameter hinsichtlich des Abschlusses bzw. Aktualisierung/Fortschreibung der Eingliederungsvereinbarung
- Beachtung der unter Punkt 3 benannten Prozesskennziffern

3. Indikatoren zur Orientierung

Für die unterschiedlichen Kundengruppen sind angemessene Beratungsaktivitäten erforderlich. Dabei gilt es, durch eine gute und frühzeitige Beratung die erforderlichen Aktivitäten einzuleiten und den begonnenen Prozess mit den 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:

a. Erstberatung

Voraussetzung für ein qualitativ hochwertiges Antragsverfahren und einen erfolgreichen Vermittlungsprozess ist eine strukturierte Neukundensteuerung. 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.

b. Beratungsaktivität/Eingliederungsvereinbarung

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 SGBII, die Kontaktfrequenz wird in §15 SGBII durch den Abschluss bzw. Fortschreibung/Verzicht einer Eingliederungsvereinbarung mit Rechtsfolgebelehrung festgelegt.

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

c. 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 im engeren Sinne (ieS) gilt als erfüllt, wenn höchstens 91 Kalendertage vor bis maximal zum Ende der individuellen Teilnahme ein Beratungsgespräch in VerBIS dokumentiert wurde.

Das Absolventenmanagement im weiteren Sinne (iwS) gilt als erfüllt, wenn höchstens 91 Kalendertage vor bis maximal 14 Kalendertage nach Ende der individuellen Teilnahme ein Beratungsgespräch in VerBIS dokumentiert wurde.

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

d. 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 03/2022 – 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 Mitarbeiter) 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 Einführung 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.

Ein Jahr nach Inkrafttreten der Festlegung zur Beratungsarbeit erfolgt eine gemeinsame Evaluation.