

**Handlungskonzept
zur Umsetzung des Fallmanagements
im Jobcenter Uckermark
4. Überarbeitung**

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	4
2 Zielsetzung	5
2.1 Grundsätze	5
2.2 Integration Ü25	5
2.3 Integration U25	6
3 Einstiegsberatung (ESB)	6
4 Integrationskonzept für erwerbsfähige Leistungsberechtigte ab Vollendung des 25. Lebensjahres	9
4.1 Integrationsprozess – arbeitsmarktferne Kunden.....	9
4.1.1 Profiling/Anamnese.....	9
4.1.2 Definition von Zielen	11
4.1.3 Integrationsplanung	12
4.1.4 Umsetzung/Nachhaltung	13
4.2 Integrationsprozess – arbeitsmarktnahe Kunden	14
5 Integrationskonzept für erwerbsfähige Leistungsberechtigte bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres	16
5.1 Profiling.....	16
5.2 Definition von Zielen	17
5.2.1 Schüler.....	17
5.2.2 Ausbildungsuchende	18
5.2.3 Ausbildungsabsolventen	21
5.2.4 Vermittlungskunden.....	21
5.2.5 Aktivierungskunden	21
5.3 Integrationsplanung/Umsetzung.....	22
6 Die Schnittstellen des Handlungskonzeptes	22
6.1 Service/Fallmanager	22
6.2 Fallmanager/Leistungssachbearbeitung	23
6.3 Einstiegsberatung/Integrationskonzept Ü25	23
6.4 Arbeitgeberservice/Fallmanagement.....	23
6.5 Arbeitgeberservice/Fallmanagement für arbeitsmarktnahe Kunden	24
6.6 Fallmanagement für arbeitsmarktnahe Kunden/Fallmanagement für arbeitsmarktferne Kunden	24
6.7 Fallmanagement U25/Fallmanagement Ü25	25
6.8 Fallmanagement/Maßnahmeträger	25
7 Hilfsmittel für den Instrumenteneinsatz	25
7.1 Maßnahmekatalog	25

8	Nachhaltung.....	26
9	Anlagen.....	26

Redaktionelle Anmerkung:

In diesem Handlungskonzept wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit auf die zusätzliche Ausformulierung in der weiblichen Form verzichtet. In jedem Fall ist sowohl die männliche als auch die weibliche Person angesprochen.

1 Einleitung

Das Jobcenter Uckermark hat als Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende den gesetzlichen Auftrag, erwerbsfähige Leistungsberechtigte umfassend mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit zu unterstützen.

Um dies zu gewährleisten, soll der Träger der Grundsicherung einen persönlichen Ansprechpartner/Fallmanager für jeden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und die mit ihm in einer Bedarfsgemeinschaft lebenden Angehörigen benennen. Dieser erbringt dann alle im Einzelfall für die Eingliederung in Arbeit erforderlichen Leistungen. Dabei beschränkt sich die Unterstützung nicht nur auf Beratung und Vermittlung. Vielmehr sind alle Einflussfaktoren für die berufliche Eingliederung zu berücksichtigen und eine intensive Betreuung sicherzustellen.

Die Gleichstellung von Frauen und Männern ist durchgängiges Prinzip im Sozialgesetzbuch, Zweites Buch (SGB II) und findet selbstverständlich Berücksichtigung in der täglichen Integrationsarbeit des Fallmanagers. Allen Betroffenen soll gleichermaßen eine Teilhabe am Arbeitsleben ermöglicht werden, so auch den Menschen mit Behinderungen.

Das Fallmanagement soll zur schnellstmöglichen Überwindung der Erwerbslosigkeit bzw. Verringerung der Hilfebedürftigkeit eine maßgeschneiderte Ausrichtung der Eingliederungsleistungen auf den Einzelfall bieten. Entsprechend haben die Fallmanager zunächst die konkrete Bedarfslage des Betroffenen zu erheben und darauf aufbauend ein individuelles Angebot unter aktiver Mitwirkung des Leistungsberechtigten zu planen und zu steuern.

Spezielle Fallmanager für Jugendliche sollen sicherstellen, dass jedem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten unter 25 Jahren unverzüglich nach Antragstellung eine Ausbildung, Arbeit, Arbeitsgelegenheit oder Maßnahme zur Eingliederung vermittelt wird. Jungen Menschen ab Vollendung des 15. Lebensjahres und deren Eltern wird für alle Fragen, die den Übergang von der Schule in das Berufsleben betreffen, eine individuelle und fachkundige Berufsberatung angeboten.

Eine weitere Spezialisierung im Fallmanagement wurde für die Arbeit mit selbständigen Leistungsberechtigten und Geflüchteten vorgenommen. Hierdurch soll eine auf die jeweilige Personengruppe ausgerichtete Integrationsarbeit gewährleistet werden.

Die Grundsätze der Fallmanagementarbeit richten sich für die vorgenannten Personenkreise nach diesem Handlungskonzept sowie speziellen Arbeitsanweisungen bzw. Arbeitshinweisen.

Der Gesetzgeber hat sich nicht auf ein bestimmtes Fallmanagementkonzept festgelegt. Orientiert an den Vorgaben des Gemeinsamen Handlungsleitfadens zum Fallmanagement im SGB II, gemeinsam entwickelt vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), der Bundesagentur für Arbeit (BA) und den kommunalen Spitzenverbänden, sowie dem BMAS-Konzept für die Erhöhung von Wirtschaftlichkeit und Wirkung der eingliederungsorientierten Arbeitsmarktpolitik in der Grundsicherung für Arbeitsuchende vom 22.04.2010 wurde das vorliegende Konzept entwickelt. Es versteht sich als Handlungsgrundlage für das Fallmanagement im Jobcenter Uckermark und dient geschäftsstellenübergreifend einer einheitlichen Aufgabenwahrnehmung. Es unterstützt den Fallmanager beim systematischen und strukturierten Arbeiten mit dem Kunden und lässt gleichzeitig die einzelnen Schritte des Integrationsprozesses für den Kunden nachvollziehbar erscheinen.

Darüber hinaus ist es Ziel des Handlungskonzeptes, durch die Einführung fachlich begründeter Mindeststandards eine qualitative Verbesserung des Fallmanagements zu erreichen.

Das vorliegende Konzept ist abgestimmt auf die konkreten örtlichen Gegebenheiten. Das Jobcenter Uckermark betreute im Jahresdurchschnitt 2016 12.929 erwerbsfähige Leistungsberechtigte. Die zu betreuenden Kunden zählen – mit steigender Tendenz – vorwiegend zu den arbeitsmarktfremden Personengruppen. Ohne Stabilisierung und ohne den Aufbau von Förderketten kann für diesen Personenkreis eine Integration in den Arbeitsmarkt nicht erfolgreich sein. Lediglich ein sehr geringer Anteil der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ca. 0,1 %) zählt zu den arbeitsmarktnahen Kunden (A-Kunden), für die schon mit geringen Hilfen eine direkte Arbeitsmarktintegration ermöglicht werden kann.

Mit einer Fläche von 3058 Quadratkilometern ist der Landkreis Uckermark einer der größten Landkreise der Bundesrepublik Deutschland. Um dennoch eine kundennahe Betreuung sicherzustellen, arbeitet das Jobcenter Uckermark dezentral in vier Geschäftsstellen (Angermünde, Prenzlau, Schwedt, Templin).

Das Handlungskonzept wurde vom Amtsleiter bestätigt und wird regelmäßig fortgeschrieben.

2 Zielsetzung

2.1 Grundsätze

Jedem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten steht im Jobcenter Uckermark ein persönlicher Ansprechpartner (Fallmanager) zur Umsetzung des Betreuungsauftrages der §§ 4, 14 SGB II zur Seite.

Die Ausgestaltung der Fallmanagertätigkeit richtet sich nach dem jeweiligen Versorgungsbedarf des Kunden im Hinblick auf das Ziel der mittelfristigen oder unmittelbaren Arbeitsmarktintegration.

Um eine qualifizierte und individuelle Eingliederungsarbeit leisten zu können, sind daher zunächst die vorhandenen Potentiale (Stärken) sowie der Unterstützungsbedarf (Hemmnisse) des Einzelnen zu ermitteln. Zu diesem Zweck wird durch die Fallmanager im Jobcenter Uckermark zeitnah zur Antragstellung eine Einstiegsberatung mit jedem neuen Kunden (Neufall) durchgeführt. Mit Hilfe eines Erstprofilings und eines Beratungsgespräches werden die vorhandenen Potentiale sowie der individuelle Unterstützungsbedarf eines jeden Kunden ermittelt. Die Einstiegsberatung ermöglicht eine kurzfristige passgenaue Unterstützungshandlung des Jobcenters. Sie bietet dem Kunden einen ersten Einblick in die Integrationsarbeit des „sozialen Dienstleisters“ und schafft damit die notwendige Transparenz für eine effektive Zusammenarbeit.

Im Ergebnis der Einstiegsberatung wird auf der Basis der erhobenen Daten eine Kundenkategorisierung vorgenommen. Diese bildet die Grundlage für die Ausrichtung des sich anschließenden Integrationsprozesses.

2.2 Integration Ü25

Leistungsberechtigte, bei denen primär Arbeitsmarktgründe die Aufnahme einer Beschäftigung verhindern, bedürfen einer anderen Betreuung als Leistungsberechtigte, mit kumulierten personen- oder marktbedingten Vermittlungshemmnissen.

Deshalb hält das Jobcenter Uckermark sowohl Fallmanager für arbeitsmarktnahe als auch für arbeitsmarktferne Kunden vor.

Zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Fallmanagertätigkeit strebt das Jobcenter Uckermark einen Betreuungsschlüssel von 1:150 an. Bei der Berechnung des Betreuungsschlüssels sind auf Seiten der Fachkräfte neben den Fallmanagern auch Führungs- und Assistenzkräfte zu berücksichtigen.

Das Fallmanagement für arbeitsmarktferne Kunden versteht sich als ein auf den Kunden ausgerichteter Prozess mit dem Ziel der möglichst nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt. In diesem kooperativen Prozess werden vorhandene individuelle Ressourcen und multiple Problemlagen methodisch erfasst und gemeinsam Versorgungsangebote und Dienstleistungen geplant, die anschließend vom Fallmanager implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert werden.

Für eine effektive Integrationsarbeit mit den arbeitsmarktnahen Kunden hält das Jobcenter Uckermark ebenso spezielle Fallmanager vor. Sie zeichnen sich insbesondere durch umfangreiche berufsspezifische Kenntnisse sowie Kenntnisse hinsichtlich möglicher Arbeitgeber-Leistungen aus und stellen damit einen wirkungsorientierten Mitteleinsatz sicher. Darüber hinaus sind sie mit den aktuellen Entwicklungen am Arbeits- und Ausbildungsmarkt in besonderer Weise vertraut. Sie gewährleisten ein optimales Zusammenspiel von Arbeitgeberservice und Fallmanagement, denn dieses bildet die Basis für eine erfolgreiche Vermittlung. Ein überschaubarer Kundenkreis ermöglicht eine enge Kontaktdichte und damit eine kurzfristige passgenaue Vermittlung.

2.3 Integration U25

Erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, gelten gemäß dem SGB II als besonders zu fördernder Personenkreis. Daher besteht für den Träger der Grundversicherung bei der Betreuung dieses Personenkreises eine besondere Verantwortung.

Dieser besonderen Verantwortung wird das Jobcenter Uckermark durch den Einsatz von Berufsberatern und spezialisierten Fallmanagern sowie durch das Vorhalten spezifischer Maßnahmen und Programme für den Bereich der U25 – Jährigen gerecht. Jeder erwerbsfähige Leistungsberechtigte zwischen 15 und 25 Jahren erhält einen persönlichen Ansprechpartner (Fallmanager), der ihn in allen Fragen der Eingliederung individuell berät und unterstützt. Im Mittelpunkt der Integrationsarbeit steht der Kunde mit seinen Belangen.

Um eine intensive Arbeit mit den jungen Menschen gewährleisten zu können, strebt das Jobcenter Uckermark einen Betreuungsschlüssel von 1:75 an. Bei der Berechnung des Betreuungsschlüssels sind auf Seiten der Fachkräfte neben den Fallmanagern auch Führungs- und Assistenzkräfte zu berücksichtigen.

Ziel ist es, dass ausnahmslos jeder erwerbsfähige Leistungsberechtigte unter 25 Jahren schnellstmöglich in einen Ausbildungs-, Arbeitsplatz oder eine geeignete Maßnahme zur Vorbereitung auf den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt vermittelt wird.

3 Einstiegsberatung (ESB)

Eine Einstiegsberatung führt der Fallmanager mit jedem Neufall durch.

Die ESB erfolgt mit jedem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb), der das 15. Lebensjahr vollendet hat. Hierunter fallen auch Aufstocker und Schüler. Die Termine zur ESB werden für diesen Personenkreis unter Berücksichtigung der Arbeitszeiten bzw. der Schulpflicht vergeben.

Soweit möglich erfolgt die Einstiegsberatung mit dem Kunden sofort, spätestens jedoch innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Antragstellung, unabhängig vom Bearbeitungsstand des Leistungsantrages. Im Sinne des Handlungskonzeptes gilt ein Antrag als gestellt, wenn das Antragsformular vollständig ausgefüllt im Jobcenter Uckermark eingereicht wird.

Zuständig ist im Bereich der Erwachsenen der Fallmanager für arbeitsmarktferne Kunden und im Bereich der jungen Menschen der Fallmanager für die U25 – Jährigen. Für den Personenkreis der U25 – Jährigen ist dabei das Konzept zur Berufsberatung im Jobcenter Uckermark – Individuelle Begleitung beim Übergang Schule – Beruf zu beachten.

Für den Personenkreis der Selbständigen und Geflüchteten ergeben sich die Regelungen zur Durchführung der Einstiegsberatung sowie den Zuständigkeiten aus der entsprechenden Arbeitsanweisung/dem entsprechenden Arbeitshinweis.

Ein Neufall im Sinne dieses Handlungskonzeptes liegt vor, soweit in den letzten sechs Monaten kein Arbeitslosengeld II bezogen wurde oder ein Zuzug (Wechsel des zuständigen Trägers) erfolgt ist. Erst nach diesen sechs Monaten soll eine neue Einstiegsberatung durchgeführt werden.

Der Termin für die Einstiegsberatung beim zuständigen Fallmanager wird durch den Servicemitarbeiter bei der Antragsannahme vergeben. Dafür ist erforderlich, dass der Servicemitarbeiter nach Vergabe des Termins zur Antragsabgabe den Fallmanager hierüber informiert. Dieser arbeitet dem Servicemitarbeiter bis zu dessen Termin mit dem Kunden die entsprechende Einladung zur ESB zu. Ist keine ESB erforderlich, dann teilt er dies dem Servicemitarbeiter mit.

Der Servicemitarbeiter informiert den persönlich vorschprechenden Kunden bei Antragsabgabe über den weiteren Verfahrensgang im Jobcenter und damit auch über die Durchführung der Einstiegsberatung beim Fallmanager. Er händigt die vom Fallmanager zugearbeitete Einladung zur ESB aus. Die gesonderten Regelungen, die sich aus dem Arbeitshinweis zum Umgang mit Selbständigen und Existenzgründern hinsichtlich der Durchführung der ESB ergeben, sind zu beachten.

Abweichend von den o. g. Vorgaben, erfolgt eine Einladung zur ESB bei ALG-Aufstockern erst einen Monat vor Auslaufen des ALG-Bezuges, da diese während des ALG-Bezuges Leistungen der aktiven Arbeitsförderung durch die Agentur für Arbeit erhalten.

Sofern die Bedarfsgemeinschaft sowohl aus Kunden des Erwachsenenbereiches als auch aus Kunden des U25 – Bereiches besteht, kommen die Fallmanager in der Regel mit der gesamten Bedarfsgemeinschaft gemeinsam zur Einstiegsberatung zusammen.

Bei der Einstiegsberatung handelt es sich in erster Linie um ein Gespräch mit dem Kunden, in welchem dieser über die Abläufe im Eingliederungsbereich aufgeklärt wird. Die Beratung schafft Transparenz und bereitet den Kunden auf Ziele, Ablauf und Inhalte des Fallmanagements vor. Das Jobcenter präsentiert sich als „sozialer Dienstleister“ mit Beratungs- und Unterstützungsfunktion. Hier liegt auch der Schwerpunkt der Einstiegsberatung. Die Einstiegsberatung mit den Schülern dient insbesondere der Ermittlung des voraussichtlichen Schulentlassjahres sowie erster Informationen für die

anschließende Ausbildungsvermittlung. Dazu gehören vorrangig die derzeitig besuchte Schule und Klassenstufe, die Leistungen in den Schwerpunktfächern, berufliche Vorstellungen und gesundheitliche Einschränkungen.

Mit dem Kunden wird unter Zuhilfenahme eines Erhebungsbogens ein erstes Bewerberprofil erstellt. Die Verwendung des Erhebungsbogens ist nur beim Profiling von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die erstmalig im Leistungsbezug des Jobcenters Uckermark sind, zwingend vorgeschrieben. Der Fallmanager ermittelt die persönlichen Grunddaten sowie berufliche und soziale Kompetenzen des Kunden. Das Bewerberprofil bildet die Grundlage für das sich darauf aufbauende detaillierte Profiling im Rahmen der weiteren Fallmanagerarbeit.

Die während der Einstiegsberatung erhobenen Daten werden durch den Fallmanager, der die Einstiegsberatung durchführt, in OPEN/Prosoz eingepflegt (insbesondere Profil, persönlicher Werdegang, Bewerberprofil, Phasen der Arbeitslosigkeit).

Um den Kunden rechtzeitig über seine Rechte und Pflichten aufzuklären, wird mit ihm während der Einstiegsberatung auch eine vollumfängliche Belehrung, welche sich sowohl auf eingliederungsrechtliche als auch auf leistungsrechtliche Aspekte bezieht, durchgeführt. Von der vollumfänglichen Belehrung kann bei erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Bereich der U25 - Jährigen abgesehen werden, die aktuell noch eine allgemeinbildende Schule besuchen und der Schulabschluss noch nicht unmittelbar bevorsteht.

Mit der Ausgabe von Bewerbungskostenanträgen im Rahmen der Einstiegsberatung werden dem Kunden frühzeitig Förderoptionen aufgezeigt.

Im Ergebnis der Einstiegsberatung legt der Fallmanager verbindlich fest, ob es sich um einen arbeitsmarktnahen Kunden (A-Kunden) oder einen Kunden der übrigen Kategorien handelt.

A-Kunden sind erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die sich selbständig, engagiert und zielgerichtet um die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit auf dem sogenannten ersten Arbeitsmarkt bemühen. Die direkte Arbeitsmarktintegration ist ohne oder mit geringen Hilfen möglich. Geringe Hilfen sind die Förderung aus dem Vermittlungsbudget, kurze Aktivierungsmaßnahmen bei Arbeitgebern, die Aushängung eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheins für die private Arbeitsvermittlung, die Zahlung eines angemessenen Eingliederungszuschusses und die Durchführung kurzer Qualifizierungen.

Die A-Kunden, die bereits das 25. Lebensjahr vollendet haben, werden zur weiteren Betreuung an den spezialisierten Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden übergeleitet. Kunden der Kategorien B-Z verbleiben beim Fallmanager für arbeitsmarktferne Kunden.

Erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, werden ausschließlich von den eigens dafür eingesetzten Fallmanagern für junge erwerbsfähige Leistungsberechtigte betreut. Es erfolgt somit keine Überleitung zum Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden.

Die Einstiegsberatung ist ein freiwilliges Angebot an den Kunden. Nimmt er dieses Angebot nicht in Anspruch, treffen ihn keine Rechtsfolgen. Der zuständige Fallmanager lädt dann aber unter Androhung von Rechtsfolgen spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Bewilligung der Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes zu einem erneuten Beratungsgespräch (Erstgespräch) ein. ALG-Aufstocker werden erst einen Monat vor Auslaufen des ALG-Bezuges zur ESB eingeladen, nehmen diese die Einladung nicht wahr, erfolgt unverzüglich eine Meldeaufforderung zur Wahrnehmung des

Erstgesprächs. Im Rahmen dieses Beratungsgesprächs müssen dann sämtliche Inhalte der ESB, insbesondere die vollumfängliche Belehrung, nachgeholt werden. Es schließt sich dann der unter Punkt 4 bzw. Punkt 5 beschriebene Integrationsprozess an.

4 Integrationskonzept für erwerbsfähige Leistungsberechtigte ab Vollendung des 25. Lebensjahres

An die Einstiegsberatung durch den Fallmanager schließt sich der im Folgenden beschriebene detaillierte Integrationsprozess an.

4.1 Integrationsprozess – arbeitsmarktferne Kunden

Nach Absolvierung der Einstiegsberatung erfolgt ein weiteres Beratungsgespräch (Erstgespräch) beim zuständigen Fallmanager spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Bewilligung der Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes. Sofern der Kunde der Einladung zur ESB nicht gefolgt ist, müssen im Rahmen dieses Beratungsgesprächs dann sämtliche Inhalte der ESB, insbesondere die vollumfängliche Belehrung, nachgeholt werden.

4.1.1 Profiling/Anamnese

Im Rahmen der Integrationsarbeit wird mit den Kunden zu Beginn ein stärken- und schwächenorientiertes Profiling durchgeführt (Potentialanalyse), eine gemeinsame Zielfestlegung vorgenommen sowie ein gemeinsamer Weg (Strategie) vereinbart, wie und in welcher zeitlichen Perspektive das Integrationsziel in Kooperation von Kunde und dem Jobcenter Uckermark erreicht werden kann. Das Bewerberprofil aus der Einstiegsberatung bzw. dem Erstgespräch bildet die Grundlage für das weitere Vorgehen des Fallmanagers.

Der Abschluss einer gemeinsamen Eingliederungsvereinbarung bildet den verbindlichen Startpunkt für die Umsetzung und eine spätere Nachhaltung der vereinbarten Vorgehensweise. Jedes Folgegespräch dient der Überprüfung des vereinbarten Integrationsfahrplans sowie der Beurteilung von möglichen Integrationsfortschritten bzw. -rückschritten und hat damit einen Rückkopplungseffekt auf die Ausprägungen des Profilings. Dem Modell liegt somit ein zirkulärer, sich stetig wiederholender Prozess zugrunde. Im Fokus steht neben der Erhöhung der Transparenz und der Verbindlichkeit im Beratungs- und Vermittlungsprozess eine schnellstmögliche und nachhaltige Erst- bzw. Wiedereingliederung.

Ein fundiertes Profiling stellt die wesentliche Ausgangsbasis für die gemeinsame Integrationsarbeit des Fallmanagers mit dem Kunden dar.

Der Bezugspunkt für das Profiling ist entweder der erarbeitete Zielberuf oder die Zieltätigkeit. Der Zielberuf/die Zieltätigkeit ist dabei der Beruf/die Tätigkeit, auf dessen/deren Grundlage dem Bewerber die besten Integrationschancen eingeräumt werden. Darauf konzentrieren sich die Vermittlungsaktivitäten. Über den Zielberuf/die Zieltätigkeit hinaus können aber auch geeignete Alternativen berücksichtigt werden. So bietet eine Ausweitung des beruflichen Spektrums über den Zielberuf/die Zieltätigkeit hinaus eine Erweiterung der Integrationschancen.

Im Rahmen des Erstgesprächs wird mit Blick auf den stabilen Berufswunsch bzw. den Zielberuf eine Stärkenanalyse vorgenommen, in der sowohl die beruflichen Kompetenzen als auch die übergreifenden Kompetenzen erfasst werden. Alle erhobenen Daten sind in der OPEN/PROSOZ-Maske Profild Diagnose einzupflegen. Insbesondere ist der Gültigkeitszeitraum zu beachten.

Es werden in einem zweiten Schritt diejenigen beruflichen und persönlichen Merkmale ermittelt, die vorliegen müssen, um eine Vermittlung des Kunden erfolgreich zu machen.

In einem weiteren Schritt werden gemeinsam mit dem Kunden jene Hemmnisse (Handlungsbedarfe) erhoben, die einer Vermittlung bzw. Integration im Wege stehen und an denen systematisch gearbeitet werden muss. Bei dieser Betrachtung wird zwischen vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfen unterschieden, die entweder in der Person des Kunden oder aber in seinem persönlichen Umfeld liegen. Damit werden in dieser Phase die Weichen für den folgenden Vermittlungsprozess gestellt.

Bei der Betrachtung des persönlichen Profils werden Handlungsbedarfe im Bereich berufliche Kompetenz, Motivation/Leistungsbereitschaft, soziale Kompetenzen, Leistungsfähigkeit und Rahmenbedingungen erhoben. Entscheidend für die Feststellung integrationsrelevanter Potentiale ist dabei immer, ob ein tatsächlich der Integration im Wege stehender vermittlungsrelevanter Handlungsbedarf (bezogen auf den Zielberuf/die Zieltätigkeit) vorhanden ist. Nur dann wird ein Handlungsbedarf festgehalten, aus dem sich folgerichtig immer eine notwendige Handlungsstrategie ableitet.

Die Abbildung der Handlungsbedarfe erfolgt in OPEN/PROSOZ über die Maske Profil-Diagnose/Hemmnisse. Alle vorhandenen Hemmnisse werden den Bereichen berufliche Kompetenz, Motivation/Leistungsbereitschaft, soziale Kompetenzen, Leistungsfähigkeit und Rahmenbedingungen zugeordnet und mit dem aktuellen Bearbeitungsstand (H. erkannt, H. in Bearbeitung, H. erfolglos bearbeitet und H. erfolgreich erledigt) erfasst. Es erfolgt eine Priorisierung der einzelnen Hemmnisse.

Durch den Abgleich von Potentialen und Handlungsbedarfen in Bezug auf den Zielberuf/die Zieltätigkeit nimmt der Fallmanager eine Einschätzung vor, wie und in welchem Zeitraum das Ziel der Eingliederung in Arbeit realistisch erreichbar ist. Dabei wird in einem ersten Schritt unterschieden, ob auf Basis der festgestellten Potentiale eine Integration in den allgemeinen Arbeitsmarkt grundsätzlich realistisch/wahrscheinlich ist. In diesen Fällen wird von einem integrationsnahen Profil (A bis C-Kunden) gesprochen. Die A-Kunden heben sich insoweit von den übrigen integrationsnahen Profilen ab, als dass für sie die direkte Integration in den sogenannten ersten Arbeitsmarkt vorgesehen ist.

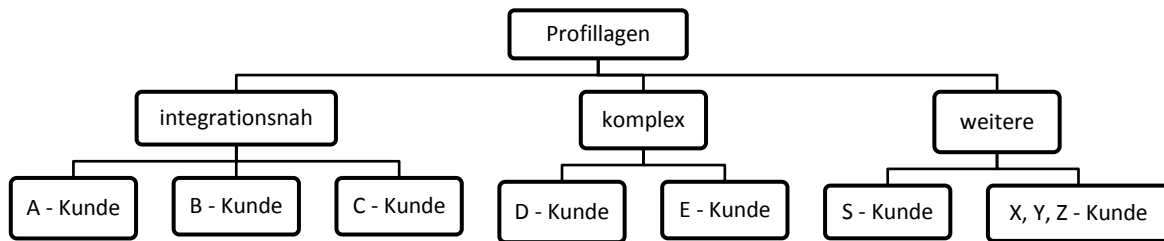
Sofern dies nicht realistisch/wahrscheinlich ist, handelt es sich um eine komplexe Profillage (Kategorie D bis E).

Der Kundenkategorie S sind Existenzgründer und Selbständige zuzuordnen, solange die Ausübung der Selbständigkeit vom Jobcenter Uckermark befürwortet und unterstützt wird. Die Arbeit mit diesem Personenkreis wird in einem gesonderten Arbeitshinweis dargestellt.

Erwerbsfähige Leistungsberechtigte, bei denen eine Integration auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt längerfristig nicht möglich bzw. die Bedarfslage noch ungeklärt ist, sind den Kundenkategorien X, Y, Z zuzuordnen. Lediglich in diesen Fällen wird vorübergehend keine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen. Für diese Kundenkategorien sind folgende Wiedervorlageregelungen zu beachten:

- X Die betroffenen Fälle sind spätestens nach 6 Monaten auf Wiedervorlage zu legen.
- Y Die betroffenen Fälle sind in der Regel nach einem Jahr, spätestens aber drei Monate vor Beendigung des der Vermittlung entgegenstehenden Ereignisses (z. B. Elternzeit) auf Wiedervorlage zu legen.
- Z Die betroffenen Fälle sind spätestens nach 6 Monaten auf Wiedervorlage zu legen.

Bei Reaktivierung dieser Kundengruppen erfolgt eine vollumfängliche Rechtsfolgenbelehrung (analog der Rechtsfolgenbelehrung ESB) durch den zuständigen Fallmanager.



Die detaillierten Beschreibungen der Kundenkategorien befinden sich in den Anlagen (Kundenkategorisierung für das Jobcenter Uckermark orientiert an Heiner Brülle/Wiesbaden) zum Handlungskonzept.

Integrationsnahe Profillagen können in der Regel im Erstgespräch festgelegt werden, bei komplexen Profillagen macht häufig eine Objektivierung von Problemlagen zusätzliche Informationen erforderlich, sodass hier in der Regel mehr als ein Gespräch geführt werden muss. Auch in diesen Fällen erfolgt im Erstgespräch die Festlegung einer Profillage auf Grundlage der zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Informationen (Integrationsprognose).

Das Profiling eines Kunden im Rechtskreis SGB II und die daraus abzuleitenden Maßnahmen sind immer im Kontext seiner Bedarfsgemeinschaft zu betrachten. So hat der Fallmanager – unabhängig von individuellen Befunden und Handlungsstrategien – auf Ebene einer Bedarfsgemeinschaft einzuschätzen, welche Aktivitäten und welcher Fokus aus Sicht des Jobcenters besonders geeignet erscheinen, um die Hilfebedürftigkeit der Bedarfsgemeinschaft zu reduzieren oder zu beenden.

4.1.2 Definition von Zielen

Die primären Ziele der Integration in den 1. Arbeitsmarkt umfassen das gesamte Spektrum von lokaler Tätigkeit bis internationaler Tätigkeit, Übergang in Selbständigkeit, Beschäftigung in Mini- oder Midijobs bzw. kurzfristige Beschäftigungen – sofern dadurch Arbeitslosigkeit beendet oder Hilfebedürftigkeit reduziert wird – sowie Aufnahme einer Ausbildung oder eines Studiums. Darüber hinaus sind – insbesondere für ausgewählte komplexe Profillagen – Zieloptionen, wie Tätigkeiten jenseits des 1. Arbeitsmarkts, vorhanden.

Für die Gruppe der hilfebedürftigen Beschäftigten (Aufstocker) gilt die Zieloption „Festigung sowie Ausweitung bestehender Beschäftigung“. Die Zieloption für die Gruppe der Selbständigen richtet sich nach dem Arbeitshinweis zum Umgang mit Selbständigen und Existenzgründern im Jobcenter Uckermark.

Die Auswahl, welches konkrete Ziel verfolgt wird, treffen der Kunde und der Fallmanager gemeinsam. Wünsche des Kunden sind hierbei angemessen zu berücksichtigen. Aufgabe des Fallmanagers ist es zu beraten, indem Möglichkeiten, Wege, Konsequenzen und mögliche Hürden sowie Hilfestellungen und Alternativen aufgezeigt werden. Bei der Auswahl der Zieloption ist immer das Ziel mit der höchsten Erfolgsaussicht bzw. im Bereich der Ausbildungsvermittlung das Ziel, für das die tragfähigsten Voraussetzungen vorliegen, anzustreben. Es ist hinsichtlich der Festlegung auf ein Ziel Einvernehmen zwischen Kunden und Fallmanager herzustellen. Nur in Ausnahmefällen, sollen Ziele durch den Fallmanager – unter Beachtung des Art. 12 GG Berufswahlfreiheit - bestimmt werden. Vorrangige An-

sprüche (z. B. Reha, Erstausbildung) bzw. besondere Zielgruppen (z. B. Alleinerziehende) sind dabei angemessen zu berücksichtigen.

Es bleibt dem Kunden unbenommen, selbständig auch weitere Zieloptionen zu verfolgen. Die Umsetzung der mit dem Kunden vereinbarten Zieloption ist in jedem Folgegespräch zu besprechen und Änderungen sind zu dokumentieren.

4.1.3 Integrationsplanung

Auf Basis des Profiling und der ausbildungs-/arbeitsmarktlichen Zielfestlegung erfolgt die Vereinbarung der konkreten Strategie zwischen dem Fallmanager und dem Kunden. Je nachdem, welche und wie viele vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe im Rahmen des Profiling festgestellt wurden, wird mit und für den Kunden ein individueller Integrationsfahrplan erarbeitet, der sich aus einer oder mehreren Handlungsstrategien zusammensetzen kann. Handlungsleitend ist dabei, dass jeder festgestellte vermittlungsrelevante Handlungsbedarf notwendigerweise auch zu einer Aktion, konkret zur Aufnahme einer Handlungsstrategie, führt, die einer Ausweitung vorhandener Kompetenzen bzw. dem Abbau des spezifischen Hemmnisses gilt. Somit entscheidet der individuelle Handlungsbedarf des Kunden über Art und Umfang seiner persönlichen Umsetzungsstrategie. Jede einzelne Handlungsstrategie beschreibt den adressierten Handlungsbedarf und mündet in ein Zwischenziel auf dem Weg zur Integration bzw. zur Heranführung an den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt.

Die individuelle zeitliche Umsetzungsplanung sollte mit Blick auf die Zielerreichung realistisch und ambitioniert erfolgen. Es ist dabei zwingend erforderlich, die erarbeiteten Zielsetzungen mit den aktuellen Gegebenheiten des allgemeinen Arbeitsmarktes abzugleichen. Kenntnisse der regionalen Unternehmensstrukturen, der betrieblichen Personalrekrutierung, der aktuellen Haushaltsmittelsituation und der regionalen Arbeitsmarktentwicklung sind hier zwingend vonnöten.

Vor allem bei komplexen Profillagen mit multiplen Handlungsbedarfen ist es unabdingbar, die Integrationsfortschritte abzubilden und dem Kunden gegenüber motivationsfördernd transparent zu machen („Prinzip der kleinen Schritte“ – Vereinbarung von Teilzielen). Aber auch bei allen anderen Kunden sind die Integrationsplanungen regelmäßig fortzuschreiben und ggf. an neue Erkenntnisse anzupassen.

Liegen mehrere vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe vor, so erfolgt zunächst eine Priorisierung der Handlungsbedarfe in den relevanten Bereichen berufliche Kompetenz, Motivation/Leistungsbereitschaft, soziale Kompetenzen, Leistungsfähigkeit und Rahmenbedingungen. Dabei hat der Fallmanager zu entscheiden, in welcher Abfolge die festgestellten Handlungsbedarfe bearbeitet werden müssen, um das übergreifende ausbildungs-/arbeitsmarktliche Ziel zu erreichen. Grundsätzlich erscheint es sinnvoll, Problemlagen bzw. Handlungsbedarfe in der Reihenfolge „Rahmenbedingungen“ vor „Leistungsfähigkeit“ vor „Motivation/Leistungsbereitschaft“ vor „berufliche Kompetenzen“ zu bearbeiten. Es sind aber auch Fallgestaltungen denkbar, bei denen z. B. Motivationsprobleme bereits im Vorfeld abgeklärt werden müssen.

Besteht Einverständnis über Zielausrichtung und Verfahren der Umsetzung, ist festzulegen, innerhalb welcher Zeit eine Zielumsetzung erfolgen kann. Auch hierbei ist auf Angemessenheit zu achten, sind Zeitfestlegungen an den familiären und persönlichen Belangen des Kunden auszurichten. Allerdings muss auch deutlich werden, dass die konkret vereinbarten Handlungsschritte eingefordert werden und Zeiten nicht beliebig veränder- und dehnbar sind. Dies gilt für beide Seiten.

Über allen Integrationsfahrplänen steht immer die Devise, dass bestehende Möglichkeiten einer situationsangemessenen, passgenauen und nachhaltigen Vermittlung Vorrang vor der Durchführung einer Handlungsstrategie bzw. eines Handlungsstrategie-Bündels haben.

4.1.4 Umsetzung/Nachhaltung

Mit dem Abschluss der Eingliederungsvereinbarung beginnt die Umsetzung des zwischen dem Kunden und dem Fallmanager besprochenen Integrationsfahrplans. Dabei ist mit jedem Kunden im Rahmen des sich an die Einstiegsberatung anschließenden Beratungsgespräches beim Fallmanager eine schriftliche Eingliederungsvereinbarung abzuschließen. Gerade auch bei komplexen Profilen, bei denen ein Abschluss des Profilings im ersten Beratungsgespräch noch nicht erfolgt bzw. erfolgen kann, ist eine schriftliche Eingliederungsvereinbarung mit Blick auf das Folgegespräch und die bis dahin zu erledigenden Aufgaben abzuschließen. Nach Abschluss des Folgegesprächs ist hier eine neue Eingliederungsvereinbarung für den anschließenden Integrationsprozess zu erstellen. In den übrigen Fällen ist eine Eingliederungsvereinbarung mit konkreten und nachhaltbaren Pflichten und Leistungen festzuschreiben.

Die Eingliederungsvereinbarung fasst die individuell mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen aus dem geführten Gespräch bzw. den Gesprächen zusammen. Sie strukturiert und terminiert die Obliegenheiten und Pflichten des Kunden und des Fallmanagers in den folgenden Phasen des Integrationsprozesses. Damit werden die Transparenz und die Verbindlichkeit für alle am Prozess beteiligten Akteure erhöht. Die Eingliederungsvereinbarung ist in der entsprechenden OPEN/PROSOZ-Maske zu erfassen. Es ist das Leitziel festzulegen und eine Zielkategorie (berufliche Kompetenz, Motivation/Leistungsbereitschaft, soziale Kompetenzen, Leistungsfähigkeit und Rahmenbedingungen) auszuwählen.

Spätestens nach sechs Monaten, in der Regel jedoch anlassbezogen gemäß des Fortschreibens des vereinbarten Integrationsprozesses, ist die Eingliederungsvereinbarung entsprechend des beschriebenen Vorgehens zu aktualisieren bzw. fortzuschreiben. Ausgangspunkt hierfür ist die erneute Potentialanalyse. Aus den stetigen Fortschreibungen und Anpassungen des Profils lassen sich Integrationsfortschritte im Einzelfall, wie auch übergreifend darstellen.

Parallel dazu ist das Bewerberprofil des Kunden mit entsprechendem Gültigkeitszeitraum anzupassen. Ein eventueller Wechsel in den Kundenkategorien ist in OPEN/PROSOZ ebenfalls zu vermerken.

Ein Kernelement der Eingliederungsvereinbarung ist die verstärkte Einforderung von Eigenverantwortung seitens des Kunden, die sich in aktiver Mitarbeit niederschlagen muss. Verstößen gegen die Vereinbarungen bzw. der Nichteinhaltung von Vereinbarungen ist konsequent nachzugehen.

Die Auswertung der vorherigen Eingliederungsvereinbarung ist im Kontaktmanagement von OPEN/PROSOZ zu dokumentieren.

Eine qualitativ hochwertige und ergebnisorientierte Umsetzung der vereinbarten Handlungsstrategie(n) ist von entscheidender Bedeutung für alle am Prozess beteiligten Akteure. Damit kommt der Vorbereitung, der Durchführung und der Nachbereitung der Gespräche eine besondere Relevanz zu.

Die Grundlage für eine professionelle Durchführung eines Folgegesprächs stellt die strukturierte Gesprächsvorbereitung dar. Eine Sichtung des Potentialprofils, der Standortbestimmung und der Eingliederungsvereinbarung sind unabdingbare Voraussetzungen. Darüber hinaus sind Auswertungen eingereicherter Unterlagen des Kunden (z. B. Eigenbemühungen, Bewerbungsunterlagen etc.) vorzunehmen und Rückmeldungen zu anhängigen Vermittlungsvorschlägen bzw. von Trägern zu sichten.

Das Folgegespräch sollte mindestens die vier folgenden inhaltlichen Aktivitäten abdecken:

In einem ersten Schritt wird gemeinsam mit dem Kunden ein Abgleich der Eingliederungsvereinbarung mit der tatsächlich vollzogenen Umsetzung vorgenommen. Die einzelnen Maßnahmen werden auf ihren Erfolg hin überprüft. Positiv umgesetzte Maßnahmen und Zwischenerfolge, aber auch erlittene Misserfolge werden ausführlich mit dem Ziel erörtert, den Kunden positiv für weitere Schritte zu motivieren und sein Selbstbewusstsein zu stärken. Nicht umgesetzte Maßnahmen werden ebenso thematisiert, Ursachen ergründet und soweit Sanktionstatbestände vorliegen, werden entsprechende Schritte eingeleitet.

Der zweite Schritt dient der Überprüfung des Profiling als sogenannte Potentialanalyse, der vereinbarten Zieloption sowie der Strategieauswahl. Mit Blick auf den mit dem Kunden besprochenen Stand der Integrationsbemühungen wird das Profiling in OPEN/PROSOZ überprüft, angelegt und die erforderlichen Anpassungen vorgenommen. Darüber hinaus wird überprüft, inwiefern das besprochene und vereinbarte Integrationsziel weiterhin Bestand hat. Je nach Anlass werden die Integrationsstrategien angepasst. Die Anpassungen sind in OPEN/PROSOZ in den Bereichen Profil und Eingliederungsvereinbarung mit einem neuen Gültigkeitszeitraum zu dokumentieren.

In einem dritten Schritt werden – vorausgesetzt den Bewerbungsaktivitäten stehen keine vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe entgegen – konkrete Bewerbungsaktivitäten besprochen. Dazu zählen die Sichtung und Besprechung von Bewerbungsunterlagen des Kunden, konkrete Bewerbungsvorgänge, die entweder initiativ durch den Kunden oder durch die Fallmanager eingeleitet wurden, die Auswertung von Vorstellungsgesprächen bzw. die Rückmeldungen von Arbeitgebern auf Bewerbungen. Der Fallmanager prüft Unterstützungsmöglichkeiten sowie Folgeaktivitäten mit dem Arbeitgeberservice.

In einem vierten Schritt werden nun Vereinbarungen für die weitere Vorgehensweise geschlossen und das nächste Folgegespräch terminiert. Gemeinsam mit dem Kunden erarbeitet der Fallmanager entlang der ausgewählten Integrationsstrategien zielführende Folgeaktivitäten, die - sofern nicht bereits geschehen – in einer Eingliederungsvereinbarung festgeschrieben werden. Wichtig ist dabei, dass die Aktivitäten des Kunden sowie des Fallmanagers terminiert und möglichst konkret beschrieben werden.

Ein Folgegespräch wird jeweils mit Ablauf der Eingliederungsvereinbarung und damit spätestens alle sechs Monate fällig. Für die B-Kunden ist hingegen eine dreimonatige Kontaktdichte sicherzustellen.

4.2 Integrationsprozess – arbeitsmarktnahe Kunden

Nach Übergabe des Falls an den Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden erfolgt innerhalb von fünf Arbeitstagen die schriftliche Einladung des erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit Terminsetzung spätestens innerhalb von zehn Arbeitstagen zu einem Erstgespräch.

Das Bewerberprofil aus der Einstiegsberatung bildet die Grundlage für das Erstgespräch beim Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden. In diesem Erstgespräch erfolgt eine allumfassende Betrachtung und Ergänzung des Bewerberprofils sowie Sichtung der Bewerbungsunterlagen. Dabei sind insbesondere berufliche Qualifikationen, spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten, Berufserfahrung etc. herauszuarbeiten.

Im Ergebnis ist dabei der Beruf/die Tätigkeit, auf dessen/deren Grundlage dem Bewerber die besten Integrationschancen eingeräumt werden, zu bestimmen. Darauf konzentrieren sich die Vermittlungsaktivitäten, die sich wie folgt gestalten:

Der Fallmanager schließt mit dem Kunden ein enges Arbeitsbündnis ab.

Er gewährleistet eine Kontaktdichte von mindestens einem Kontakt pro Monat. Dabei unterstützt er den Kunden, seine Bewerbungsunterlagen stets auf aktuellem Stand zu halten.

Darüber hinaus steht er im stetigen Kontakt zum Arbeitgeberservice. So hat ein reger Austausch zu den akquirierten Stellen und zu den der Vermittlung zur Verfügung stehenden A-Kunden stattzufinden. Dieser wird durch ein regelmäßiges direktes Matching zwischen Arbeitgeberservice und dem Fallmanager sichergestellt. Dieses ist in der Fallmanagementakte oder in OPEN/PROSOZ (Kontaktmanagement) zu dokumentieren.

Wöchentlich und insbesondere vor den Kundengesprächen führt der Fallmanager intensive Stellensuchläufe durch (Stellenbörsen, Medien etc.). Der Kunde wird über offene auf den Zielberuf/-tätigkeit passende Stellen umgehend informiert.

Mit dem Abschluss der Eingliederungsvereinbarung im Rahmen des Erstgespräches wird der gegenseitige Wille zur Zusammenarbeit mit dem Ziel der Integration in den 1. Arbeitsmarkt festgeschrieben.

Ein Kernelement der Eingliederungsvereinbarung ist die verstärkte Einforderung von Eigenverantwortung seitens des Kunden, die sich vorrangig in eigenständigen Bewerbungsbemühungen sowie intensiver Zusammenarbeit niederschlagen muss.

Das Jobcenter Uckermark verpflichtet sich seinerseits zur intensiven Begleitung des Arbeitsbündnisses sowie die für die Eingliederung in den 1. Arbeitsmarkt erforderlichen Leistungen zu erbringen.

Die Leistungen sind immer im Kontext der gesamten Bedarfsgemeinschaft zu betrachten. Regelmäßige Absprachen mit dem für die Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft zuständigen Fallmanager werden gewährleistet.

Die Betreuung durch den Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden ist befristet. Sie wird beendet, wenn eine dauerhafte Arbeitsmarktintegration innerhalb von sechs Monaten nicht erreicht werden konnte und nach Einschätzung durch den Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden auch in naher Zukunft nicht erreicht werden kann.

Es erfolgt keine automatische Beendigung nach sechs Monaten. Vielmehr nimmt der Fallmanager nach sechs Monaten eine individuelle Einzelfallbeurteilung vor.

Die Entscheidung ist zu begründen und in der OPEN/PROSOZ-Maske Kontaktmanagement zu dokumentieren. Die Entscheidung ist für den Fallmanager der B-Z-Kunden bindend. Bevor der Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden die Betreuung durch sich beendet, leitet er die kundenspezifischen Informationen, insbesondere festgestellte Vermittlungshemmnisse, an den zukünftigen Fallmanager weiter.

5 Integrationskonzept für erwerbsfähige Leistungsberechtigte bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres

An die Einstiegsberatung durch den Fallmanager U25 schließt sich der im Folgenden beschriebene detaillierte Integrationsprozess des Fallmanagements für erwerbsfähige Leistungsberechtigte bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres an.

Nach Absolvierung der Einstiegsberatung erfolgt ein weiteres Beratungsgespräch (sogenannte Erstberatung) beim zuständigen Fallmanager spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Bewilligung der Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes. Für die Gruppe der Schüler gelten abweichende Regelungen, die unter 5.2.1 näher beschrieben sind.

5.1 Profiling

Aufbauend auf das im Rahmen der Einstiegsberatung erarbeitete Profiling entwickelt der Fallmanager ein stärken- und schwächenorientiertes Profiling in Zusammenarbeit mit jedem Kunden.

Es erfolgt eine allumfassende Betrachtung des Kunden. Dabei werden Stärken und Handlungsbedarfe in den folgenden fünf Schwerpunktbereichen herausgearbeitet:

- schulische Qualifikation/berufliche Kompetenz
- Motivation/Leistungsbereitschaft
- soziale Kompetenzen
- Leistungsfähigkeit
- Rahmenbedingungen.

Besonderes Augenmerk wird auf Schulausbildung, Berufsvorstellungen sowie Interessen und Neigungen der jungen Menschen gelegt.

Um einen Einblick in die Schwerpunktbereiche zu erlangen, muss der Fallmanager ein Vertrauensverhältnis zum Kunden aufbauen. Eine Wertschätzung der Stärken, aber auch der Probleme des Kunden im Rahmen einer intensiven Beziehungsarbeit, bilden dafür die Grundlage. Dieser ganzheitliche Betreuungsansatz ist ausgerichtet auf die erfolgreiche Ausbildungs-/Arbeitsmarktintegration und wird auch durch diese begrenzt.

Bezugspunkt für das zu erstellende Profiling ist somit je nach Zielgruppe entweder der angestrebte Ausbildungsberuf oder der Zielberuf/die Zieltätigkeit. Der angestrebte Ausbildungsberuf bzw. der Zielberuf/die Zieltätigkeit ist die Tätigkeit, auf deren Grundlage dem Bewerber die besten Integrationschancen eingeräumt werden.

Alle im Rahmen des Profilings erhobenen Daten sind in der OPEN/PROSOZ-Maske Profil-Diagnose einzupflegen. Insbesondere ist der Gültigkeitszeitraum zu beachten. Die Abbildung der Handlungsbedarfe erfolgt in OPEN/PROSOZ über die Maske Profil-Diagnose/Hemmnisse. Alle vorhandenen Hemmnisse werden den Bereichen schulische Qualifikation/berufliche Kompetenz, Motivation/Leistungsbereitschaft, soziale Kompetenzen, Leistungsfähigkeit und Rahmenbedingungen zugeordnet und mit dem aktuellen Bearbeitungsstand (H. erkannt, H. in Bearbeitung, H. erfolglos bearbeitet und H. erfolgreich erledigt) erfasst. Es erfolgt eine Priorisierung der einzelnen Hemmnisse.

Im Ergebnis des Profilings werden Handlungsbedarfe in den fünf Schwerpunktbereichen herausgearbeitet, aus denen sich eine für jeden Jugendlichen individuelle Handlungsstrategie ableitet. Je nach Ausprägung und Vielzahl der Vermittlungshemmnisse handelt es sich um eine integrationsnahe oder

komplexe Profillage, die wiederum eine Kategorisierung des Kunden in A bis C-Kunden (integrationsnah) oder D bis E- Kunden (komplex) nach sich zieht.

Erwerbsfähige Leistungsberechtigte, bei denen eine Integration auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt längerfristig nicht möglich bzw. die Bedarfslage noch ungeklärt ist, sind den Kundenkategorien X, Y, Z zuzuordnen. Lediglich in diesen Fällen wird vorübergehend keine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen. Für diese Kundenkategorien sind folgende Wiedervorlageregelungen zu beachten:

- X Die betroffenen Fälle sind spätestens nach 6 Monaten auf Wiedervorlage zu legen.
- Y Die betroffenen Fälle sind in der Regel nach einem Jahr, spätestens aber drei Monate vor Beendigung des der Vermittlung entgegenstehenden Ereignisses (z. B. Elternzeit) auf Wiedervorlage zu legen.
- Z Die betroffenen Fälle sind spätestens nach 6 Monaten auf Wiedervorlage zu legen.

Bei Reaktivierung dieser Kundengruppen erfolgt eine vollumfängliche Rechtsfolgenbelehrung (analog der Rechtsfolgenbelehrung ESB) durch den zuständigen Fallmanager.

5.2 Definition von Zielen

Entsprechend den unterschiedlichen Bedarfslagen und den Handlungserfordernissen werden bei den Jugendlichen folgende fünf Zielgruppen unterschieden:

Schüler	Ausbildung-suchende	Ausbildungs-absolventen	Vermittlungs-kunden	Aktivierungs-kunden
---------	---------------------	-------------------------	---------------------	---------------------

Für jede Zielgruppe hält das Jobcenter Uckermark individuelle Hilfsangebote vor. Jeder Jugendliche ist einer dieser Zielgruppen zuzuordnen und entsprechend in der OPEN/PROSOZ – Maske Bewerberprofil – Zielgruppe U25 zu buchen.

5.2.1 Schüler

Um eine effektive Arbeit mit den Schülern ab dem 15. Lebensjahr zu gewährleisten, erfolgte die Spezialisierung eines FM U25 je Geschäftsstelle als Berufsberater. Seine Arbeit mit dem Jugendlichen beginnt mit Vollendung des 15. Lebensjahres und damit bereits vor der Schulentlassung. Sie richtet sich nach dem Konzept über die Berufsberatung im Jobcenter Uckermark.

Während der Absolvierung der allgemeinen Schulpflicht gestaltet sich die Betreuung der Kunden im Anschluss an die durchgeführte Einstiegsberatung wie folgt:

Der Berufsberater lädt alle Jugendlichen, die das 15. Lebensjahr vollenden zur Einstiegsberatung ein und führt diese gemäß Punkt 3 dieses Konzeptes durch. Er nimmt weiter das erste Profiling und die dazugehörige Datenpflege in OPEN/PROSOZ vor. Nach Prüfung der Schulform übernimmt der Berufsberater anschließend dauerhaft die Betreuung der Schüler von Ober- oder Gesamtschulen bzw. Freien Schulen bis zur 10. Klassenstufe. Er betreut und bearbeitet diese Fälle vollumfänglich. Schüler der allgemeinen Förderschule werden nach der Einstiegsberatung durch den zuständigen Berufsberater an die zuständigen FM U25 übergeben und anschließend von diesen in enger Absprache mit dem

SB Reha betreut. Die Berufsberatung der Förderschüler bzw. Gymnasiasten erfolgt vorrangig durch die Berufsberater der Agentur für Arbeit, die entsprechend an den Schulen agieren.

Das Elternhaus spielt bei der Berufswahl der Jugendlichen eine entscheidende Rolle und prägt maßgeblich das soziale Umfeld der Jugendlichen. Die intensive Einbeziehung der Eltern und Betrachtung der gesamten Bedarfsgemeinschaft ist ein Alleinstellungsmerkmal des zugelassenen kommunalen Trägers. Bereits zum Erstgespräch/Einstiegsberatung, wird/werden der/die Erziehungsberechtigte/n mit eingeladen. So erhält nicht nur der Jugendliche, sondern auch das Elternhaus einen Überblick über die Fördermöglichkeiten zur Ausbildungsvermittlung und eine allgemeine Berufsberatung und Orientierung. Im Einzelfall kann auch das Schließen eines Arbeitsbündnisses zwischen den Fallmanagern U 25 und Ü 25 der Eltern sinnvoll sein, um alle Eltern an dem wichtigen Prozess der Berufsberatung zu beteiligen.

Um einen ersten Einblick in die schulische Entwicklung des Kunden zu bekommen, werden in regelmäßigen Abständen aktuelle Schulbescheinigungen und halbjährlich Zeugnisse abgefordert. Sie bieten gleichzeitig erste Anhaltspunkte für das anschließend einsetzende Übergangmanagement (Schule → Beruf).

Die Berufsberater des Jobcenters und der Agentur für Arbeit bieten an den Gesamt- und Oberschulen eine gemeinsame Klassenveranstaltung sowie einen Elternabend an. Diese finden in Absprache mit der jeweiligen Schule in der Regel im zweiten Halbjahr der 9. Klasse bzw. im 1. Halbjahr der 10. Klasse statt. Im Anschluss daran erfolgen regelmäßig Einzelgespräche mit den Jugendlichen zwischen dem zuständigen Berufsberater und dem Jugendlichen. Dies geschieht in der Regel an der Schule. Nur in Einzelfällen erfolgen Einladungen in das Jobcenter. In den Folgeterminen werden neben der Berufsberatung die Bewerbungsunterlagen gesichtet und Hilfestellungen beim Erstellen derselben gegeben. Gemeinsam wird nach Ausbildungsstellenangeboten geschaut, Wege und Handlungsschritte aufgezeigt sowie Vermittlungsangebote zugesandt. Es erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeberservice zur passgenauen Vermittlung. Die ausbildungsreifen Schüler werden im letzten Halbjahr vor Verlassen der Schule in OPEN in „Ausbildungssuchende“ umgestellt, mit ihnen wird eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen. Hier ist das Ziel der individuellen Vermittlung in Ausbildung sowie die konkreten Obliegenheiten und Pflichten festzuschreiben.

Schüler, die nicht ausbildungsreif sind, müssen ihre Schulpflicht erfüllen. Die Fallmanagementarbeit kann erst nach Verlassen der Schule einsetzen. Daher ist mit ihnen bis zu diesem Zeitpunkt keine EGV zu schließen.

Die Schüler, die nicht ausbildungsreif sind und/oder bis zum 30.09. eines Jahres nicht vermittelt werden konnten, werden in das normale Fallmanagement U25 übergeben.

5.2.2 Ausbildungssuchende

Ausbildungssuchende sind alle Personen, die an einer Berufsausbildung interessiert und ausbildungsreif sind. Eine Person kann als ausbildungsreif bezeichnet werden, wenn sie die allgemeinen Merkmale der Bildungs- und Arbeitsfähigkeit erfüllt und die Mindestvoraussetzungen für den Einstieg in die berufliche Ausbildung mitbringt. Dabei wird von den spezifischen Anforderungen einzelner Berufe abgesehen, die zur Beurteilung der Eignung für den jeweiligen Beruf herangezogen werden. Der Fallmanager ermittelt die Ausbildungsreife anhand eines umfangreichen Kriterienkataloges.

Die Umstellung vom Status „Schüler“ auf „Ausbildungsuchender“ erfolgt für alle ausbildungsreifen Schüler ein halbes Jahr vor der Schulentlassung. Damit geht die Intensivierung der Fallmanagertätigkeit einher.

Die Integration in ein betriebliches oder schulisches Ausbildungsverhältnis ist oberste Zielsetzung bei der Beratung und Betreuung arbeitsloser Jugendlicher. Um dieses Ziel zu erreichen, gewährleistet das Fallmanagement eine hohe Kontaktdichte von mindestens einem Kundenkontakt im Monat.

Das Jobcenter Uckermark bietet allen Ausbildungsuchenden im Rechtskreis des SGB II vollumfängliche Unterstützung an. Dies umfasst neben der allgemeinen Berufsorientierung, die Berufsberatung und die Ausbildungsplatzvermittlung sowie die Unterbreitung sonstiger Vermittlungsangebote. Der von der Agentur für Arbeit und den Kammern erarbeitete Berufswahlpass wird seit mehreren Jahren in den Schulen ausgegeben. Hier findet der Fallmanager Informationen über die in der Schule durchlaufene Berufsorientierung des Jugendlichen sowie bereits erfolgte Bewerbungsbemühungen und kann an dieser Stelle mit der Vermittlungstätigkeit ansetzen. Die Beziehungsarbeit zum Jugendlichen spielt bei der Ausbildungsvermittlung eine besondere Rolle, da neben den schulischen Voraussetzungen und persönlichen Fähigkeiten auch soziale Kompetenzen des Jugendlichen bewertet werden müssen.

Der Arbeitgeberservice ist wichtigster Kooperationspartner des Fallmanagements bei der Vermittlung von betrieblichen Ausbildungsstellen. Beide bilden ein intensives Arbeitsbündnis, um mit Hilfe der assistierten Vermittlung akquirierte Stellen passgenau zu besetzen.

Ein Mittel zur Herstellung der Ausbildungsreife und somit zur nachhaltigen Integration in den Ausbildungsmarkt stellt die berufsvorbereitenden Bildungsmaßnahme (BvB) dar. Ziel der BvB ist es, den Jugendlichen auf die Aufnahme einer Ausbildung vorzubereiten und die Möglichkeit zu geben, die Fähigkeiten und Fertigkeiten hinsichtlich einer möglichen Berufswahl zu überprüfen und zu bewerten, sich im Spektrum geeigneter Berufe zu orientieren und eine Berufswahlentscheidung zu treffen. Der Einstieg in eine berufsvorbereitende Maßnahme erfolgt gemäß § 51 SGB III über die Agentur für Arbeit Eberwalde in Absprache mit dem Jobcenter Uckermark.

Als Brücke in die Berufsausbildung kann die Einstiegsqualifizierung (EQ) gemäß § 16 Abs. 1 S. 2 SGB II i. V. m. § 54a SGB III dienen. Angesprochen durch die Einstiegsqualifizierung werden Ausbildungsuchende, die auch bei der Nachvermittlung keine Ausbildung gefunden haben, die noch nicht die erforderliche Ausbildungsreife besitzen oder lernbeeinträchtigt und sozial benachteiligt sind. Vorrangige Intention einer EQ ist es, diesen Jugendlichen Gelegenheit zu geben, berufliche Handlungsfähigkeit zu erlangen bzw. zu vertiefen. Gleichzeitig bietet eine EQ dem Ausbildungsbetrieb die Möglichkeit, den Jugendlichen nicht nur in einem kurzen Bewerbungsgespräch kennenzulernen, sondern seine Fähigkeiten und Fertigkeiten über einen Zeitraum von sechs bis zwölf Monaten im täglichen Arbeitsprozess beobachten zu können. Der vergleichsweise lange Zeitraum erlaubt es die Leistungsfähigkeit des Jugendlichen besser einzuschätzen. Der Jugendliche hat ebenfalls die Möglichkeit, zusätzlich seine Potentiale zu entwickeln, soziale Kompetenzen zu erwerben, sich mit dem entsprechenden Berufsbild umfassend vertraut zu machen und seine Persönlichkeit zu stärken. Es besteht die Möglichkeit, dass der Ausbildungsuchende bereits während der EQ die Berufsschule besucht. In diesem Fall kann nach Beendigung der EQ die Zeit als Ausbildungszeit anerkannt und damit eine Integration ins 2. Ausbildungsjahr ermöglicht werden.

Darüber hinaus kann das Jobcenter Uckermark mit ausbildungsbegleitenden Hilfen (abH) die förderungsbedürftigen Jugendlichen während der EQ bzw. der betrieblichen Berufsausbildung sowie nach

Ende ihrer betrieblichen Berufsausbildung gemäß § 16 Abs. 1 S. 2 SGB II i. V. m. § 75 SGB III unterstützen.

Hierzu gehören Maßnahmen

- zum Abbau von Sprach- und Bildungsdefiziten,
- zur Förderung fachpraktischer und fachtheoretischer Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten und
- zur sozialpädagogischen Begleitung.

Für förderungsbedürftige Jugendliche, denen auch mit ausbildungsbegleitenden Hilfen eine Ausbildungsstelle in einem Betrieb nicht vermittelt werden kann, hält das Jobcenter Uckermark ein Kontingent an außerbetrieblichen Ausbildungsplätzen gem. § 16 Abs. 1 S. 2 SGB II i. V. m. § 76 SGB III vor.

Bei lernbeeinträchtigten und sozial benachteiligten jungen Menschen, die wegen in ihrer Person liegenden Gründen eine betriebliche Berufsausbildung nicht beginnen, fortsetzen oder erfolgreich beenden können, besteht die Möglichkeit der Förderung durch die Assistierte Ausbildung (AsA) gemäß § 16 Abs. S. 2 SGB II i. V. m. § 130 SGB III.

Vorteil dieses Instruments ist, dass in einer vorbereitenden Phase die Aufnahme einer betrieblichen Berufsausbildung vorbereitet und die Suche nach einer solchen unterstützt wird. In der sich im Regelfall anschließenden ausbildungsbegleitenden Phase werden die Jugendlichen unterstützt

- beim Abbau von Sprach- und Bildungsdefiziten
- zur Förderung fachtheoretischer Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten und
- zur Stabilisierung des Berufsausbildungsverhältnisses.

Die jungen Menschen werden in beiden Phasen individuell und kontinuierlich unterstützt und sozialpädagogisch begleitet.

Letztlich besteht auch die Möglichkeit der Förderung aus dem Vermittlungsbudget gemäß § 16 Abs. 1 S. 2 SGB II i. V. m. § 44 SGB III i. V. m. § 16 Abs. 3 SGB II bei der Anbahnung oder Aufnahme einer betrieblichen oder schulischen Berufsausbildung.

Kann eine Integration weder in Ausbildung noch in eine entsprechende Maßnahme erreicht werden, erfolgt die Abmeldung aus der Ausbildungsstatistik zum 31.01. des jeweils übernächsten Jahres (Ende der Nachvermittlung). In diesem Fall wird der Jugendliche in den Bestand der Aktivierungs- bzw. Vermittlungskunden überführt.

Die Vermittlung in eine Ausbildung setzt zwingend die Ausbildungsreife des Jugendlichen voraus. Ist die Ausbildungsreife nicht gegeben, gehört der Jugendliche der Gruppe der Aktivierungskunden an. Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahmen, Aktivierungs- und Stabilisierungsmaßnahmen, Maßnahmen zur Unterstützung der beruflichen Orientierung oder zum nachträglichen Erwerb eines Schulabschlusses sind für diese Personengruppe die einschlägigen Instrumente. Sie zielen darauf ab, die Jugendlichen schrittweise an eine Ausbildung heranzuführen.

Kann eine Ausbildungsaufnahme nicht realisiert werden, forciert das Fallmanagement eine Vermittlung als ungelernte Arbeitskraft auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt.

5.2.3 Ausbildungsabsolventen

Um dem Ziel der langfristigen Sicherung des Fachkräftebedarfs in der Region gerecht zu werden, steht das Jobcenter Uckermark allen Jugendlichen, die weiterhin ergänzend Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes nach dem SGB II erhalten, auch während der Ausbildung beratend und unterstützend zur Seite. Während der außerbetrieblichen Ausbildung wird der Kontakt zu den Auszubildenden über Trägerbetreuer aufrechterhalten und der Ausbildungsverlauf beobachtet.

Drei Monate vor Beendigung der Ausbildung nimmt der jeweilige Trägerbetreuer gemeinsam mit dem Arbeitgeberservice Kontakt zu den Ausbildungsabsolventen auf, um eine zügige Eingliederung in den allgemeinen Arbeitsmarkt nach Ausbildungsende zu erreichen. Es wird eine hohe Kontaktdichte zum Jugendlichen sichergestellt.

Gemeinsam mit dem Arbeitgeberservice erfolgt eine verstärkte Arbeitsplatzakquise und Unterbreitung von Stellenangeboten.

Daneben kann die Aufnahme eines Beschäftigungsverhältnisses mit Förderungen aus dem Vermittlungsbudget als auch durch die Gewährung von Arbeitgeberförderungen unterstützt werden.

Sollte eine Eingliederung in Arbeit auch sechs Monate nach Ausbildungsende nicht erfolgt sein und nicht in absehbarer Zeit erfolgen können, wird der Jugendliche der Zielgruppe – Vermittlungskunden – zugeordnet.

5.2.4 Vermittlungskunden

Aus verschiedenen Gründen gelingt vielen Jugendlichen ein Einstieg in den Arbeitsmarkt nicht direkt im Anschluss an die Berufsausbildung.

Das Jobcenter Uckermark bietet diesen Jugendlichen verschiedene Möglichkeiten Arbeitsmarktorientierung zu erfahren und weitere Qualifizierungen zu erlangen. Dazu hält das Jobcenter Uckermark verschiedene Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung speziell für junge erwerbsfähige Leistungsberechtigte vor. Die konzeptionellen Ansätze reichen hier von der fachlichen und beruflichen Aktivierung bis hin zur direkten Arbeitsmarktintegration.

Daneben ermöglicht das Jobcenter Uckermark den nachträglichen Erwerb eines Berufsabschlusses. Die Jugendlichen werden durch eine bedarfsorientierte Nachqualifizierung bei dem nachträglichen Erwerb ihres Berufsabschlusses unterstützt. Die Jugendlichen werden so auf die Teilnahme an der externen Abschluss- bzw. Wiederholungsprüfung vorbereitet.

Ist eine Integration in den Arbeitsmarkt trotz Einsatz entsprechender Eingliederungsinstrumente auch innerhalb eines Zeitraums von bis zu vierundzwanzig Monaten nach Berufsabschluss nicht zu erwarten, erfolgt die Zuordnung des Kunden in die Zielgruppe der Aktivierungskunden.

5.2.5 Aktivierungskunden

Diese Zielgruppe ist gekennzeichnet durch multiple Vermittlungshemmnisse, die einer direkten Integration in den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt entgegenstehen.

Der Schwerpunkt der Arbeit liegt deshalb in der Herausarbeitung und Entwicklung der Potentiale und damit einhergehend in der Beseitigung der Vermittlungshemmnisse. Ziel ist die schrittweise Annäherung an die Anforderungen des allgemeinen Ausbildungs-/Arbeitsmarktes. Bei diesen komplexen

Profillagen steht der Erwerb von Schlüsselqualifikationen, die zur Aufnahme einer Ausbildung/Beschäftigung notwendig sind, im Vordergrund.

Ein in dieser Zielgruppe stark ausgeprägtes Vermittlungshemmnis ist der fehlende Schulabschluss. Das Jobcenter Uckermark unterstützt daher zertifizierte Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Nichtschülerprüfung und fördert damit die Nachholung des Hauptschulabschlusses. Ziel dieser Maßnahme ist die Erreichung der einfachen Berufsbildungsreife mit individueller sozialpädagogischer Unterstützung sowie einer beruflichen Erprobung in verschiedenen Bereichen. Nach intensiver Vorbereitung bei einem Träger erfolgt die Teilnahme an der Nichtschülerprüfung im staatlichen Schulamt.

Darüber hinaus hält das Jobcenter für Jugendliche mit multiplen Vermittlungshemmnissen spezielle Jugendmaßnahmen an verschiedenen Standorten der Uckermark vor. Sie dienen der schrittweisen Heranführung an den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt. Vorrangig werden neben dem Aufbau oder der Festigung von Tagesstrukturen erforderliche Kompetenzen und Schlüsselqualifikationen vermittelt, die Voraussetzung für eine anschließende Ausbildungs- oder Arbeitsaufnahme sind.

Insbesondere die Zielgruppe der Alleinerziehenden ist hier zu betrachten. Für Alleinerziehende erweist es sich oftmals in besonderem Maße schwierig, Arbeit und Familie in Einklang zu bringen. Daher liegt ein Schwerpunkt der Arbeit in der Unterstützung der alleinerziehenden Mütter und Väter. Sie erhalten Hilfestellung bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess und der Sicherstellung der Kinderbetreuung.

5.3 Integrationsplanung/Umsetzung

Auf Basis des Profiling und abgestimmt auf die jeweilige Zielgruppe erarbeitet der Fallmanager mit und für den Jugendlichen einen individuellen Integrationsfahrplan. Zur Umsetzung des Integrationsfahrplans schließen Fallmanager und Kunde eine Eingliederungsvereinbarung ab. Bei Jugendlichen, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, wird der gesetzliche Vertreter zur Unterzeichnung herangezogen.

Eine Eingliederungsvereinbarung wird bereits im ersten Beratungsgespräch nach der Einstiegsberatung beim Fallmanager mit jedem Kunden - ausgenommen sind Kunden der Kategorien X,Y,Z sowie Schüler lt. Pkt. 5.2.1 - abgeschlossen.

Die sich aus der Eingliederungsvereinbarung ergebenden Aufgaben und Termine werden für den Jugendlichen in einem Formblatt übersichtlich zusammengefasst. Dieses Formblatt wird dem Jugendlichen ausgehändigt und dient der Transparenz.

Im Übrigen kann bezüglich Integrationsplanung und Umsetzung/Nachhaltung auf den Integrationsprozess Ü25 verwiesen werden.

6 Die Schnittstellen des Handlungskonzeptes

Um ein effektives Durchlaufen des Integrationsprozesses sicherzustellen, werden für die zahlreichen Schnittstellen folgende Festlegungen verbindlich getroffen.

6.1 Service/Fallmanager

Der Servicemitarbeiter gewährleistet eine kurzfristige Überleitung des Neukunden zum Fallmanager.

Bei Abgabe des vollständig ausgefüllten Antragsformulars benennt der Servicemitarbeiter den zu-

ständigen Fallmanager und verweist den Kunden sofort an diesen. Soweit möglich führt der Fallmanager noch am selben Tag eine Einstiegsberatung durch. Für die übrigen Fälle vergibt der Servicemitarbeiter einen Termin zur Einstiegsberatung, die spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Antragstellung stattfinden muss. Die gesonderten Regelungen, die sich aus dem Arbeitshinweis zum Umgang mit Selbständigen und Existenzgründern hinsichtlich der Durchführung der ESB ergeben, sind zu beachten.

Der Service führt nur allgemeine Hinweise und Beratungen sowie Erklärungen der vorgelegten Bescheide durch. Die individuelle Beratung und Ausgabe von Förderanträgen erfolgt durch den zuständigen Fallmanager.

6.2 Fallmanager/Leistungssachbearbeitung

Im Anschluss an die Einstiegsberatung informiert der Fallmanager den Leistungssachbearbeiter über das Ergebnis seiner Beratung. Er benennt den zukünftigen Fallmanager des Kunden.

Der Leistungssachbearbeiter stellt eine zeitnahe Bescheidung des Leistungsantrages sicher, insbesondere für die arbeitsmarktnahen Kunden ist eine kurzfristige Bearbeitung zu gewährleisten. Das zeitnahe und konsequente Handeln der Leistungssachbearbeiter ist maßgebend für das weitere zielführende Vorgehen der Fallmanager.

Unverzüglich nach der Entscheidung über den Leistungsantrag informiert der Leistungssachbearbeiter den zuständigen Fallmanager per E-Mail über das Ergebnis der Bearbeitung. Parallel dazu gibt der Leistungssachbearbeiter die Leistungsakte in Umlauf. Am Aktenumlauf sind alle im Fall involvierten Fallmanager sowie der Sachbearbeiter Unterhalt zu beteiligen. Der Aktenumlauf beginnt beim Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden oder beim Fallmanager U25, je nachdem wer in den Fall involviert ist. Die Akte ist ohne Verzögerungen weiterzugeben.

Jede gravierende Änderung im laufenden Leistungsbezug gibt der Leistungssachbearbeiter dem Fallmanager unverzüglich per E-Mail bekannt.

6.3 Einstiegsberatung/Integrationskonzept Ü25

Im Rahmen der Einstiegsberatung legt der Fallmanager verbindlich fest, ob es sich um einen arbeitsmarktnahen oder einen arbeitsmarktfernen Kunden handelt. Soweit es sich um einen arbeitsmarktnahen Kunden handelt, teilt er diese Entscheidung dem zuständigen Fallmanager unverzüglich nach Abschluss der Einstiegsberatung per E-Mail mit.

Die im Rahmen der Einstiegsberatung zusammengestellten Unterlagen werden dem Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden übergeben.

6.4 Arbeitgeberservice/Fallmanagement

Zwischen Arbeitgeberservice und Fallmanagement besteht eine enge Zusammenarbeit, die sich unter anderem im ständigen Informationsaustausch niederschlägt. Der Arbeitgeberservice meldet regelmäßig zu besetzende Stellen und das Fallmanagement daraufhin passgenaue Bewerber. Die durch den Arbeitgeberservice akquirierten offenen Arbeitsstellen sind dem Apex-Stellenpool zu entnehmen und mit dem eigenen Kundenstamm regelmäßig zu matchen.

Noch intensiver gestaltet sich die Zusammenarbeit regelmäßig vor Abschluss einer geförderten Ausbildung/Weiterbildung:

Jeweils drei Monate vor Abschluss einer außerbetrieblichen Berufsausbildung wird ein Arbeitsbündnis zwischen dem zuständigen Trägerbetreuer und dem Sachbearbeiter des Arbeitgeberservice zur rechtzeitigen Aufnahme der Arbeitsplatzvermittlung gebildet.

Zwei Monate vor Abschluss einer beruflichen Weiterbildung (bei Erlangung eines neuen Berufsabschlusses) erfolgt auf Initiative des Fallmanagers ebenso die Bildung eines Arbeitsbündnisses zwischen dem zuständigen Fallmanager und dem Sachbearbeiter des Arbeitgeberservice mit dem Ziel der zeitnahen passgenauen Vermittlung.

6.5 Arbeitgeberservice/Fallmanagement für arbeitsmarktnahe Kunden

Um eine kurzfristige passgenaue Vermittlung sicherzustellen, steht der Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden im stetigen Kontakt zum Sachbearbeiter des Arbeitgeberservices.

Es findet ein reger Austausch zu den akquirierten Stellen und zu den der Vermittlung zur Verfügung stehenden arbeitsmarktnahen Kunden statt. Dieser wird durch ein regelmäßiges direktes Matching zwischen Arbeitgeberservice und Fallmanager gewährleistet.

6.6 Fallmanagement für arbeitsmarktnahe Kunden/Fallmanagement für arbeitsmarktferne Kunden

Die Entwicklung des Kunden und die damit verbundene Fortschreibung des Profils können einen Fallübergang erforderlich machen.

Deshalb ist die Betreuung durch den Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden befristet. Sie wird beendet, wenn eine dauerhafte Arbeitsmarktintegration innerhalb von sechs Monaten nicht erreicht werden konnte und nach Einschätzung durch den Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden auch in naher Zukunft nicht erreicht werden kann. Es erfolgt keine automatische Beendigung nach sechs Monaten. Vielmehr nimmt der Fallmanager eine individuelle Einzelfallbeurteilung vor.

Die Entscheidung ist zu begründen und in der OPEN/PROSOZ-Maske Kontaktmanagement zu dokumentieren.

Die Entscheidung ist für den Fallmanager der arbeitsmarktfernen Kunden bindend.

Bevor der Fallmanager für arbeitsmarktnahe Kunden die Betreuung durch sich beendet, leitet er die kundenspezifischen Informationen, insbesondere festgestellte Vermittlungshemmnisse, an den zukünftigen Fallmanager weiter.

Die Betreuung im Fallmanagement für arbeitsmarktferne Kunden ist hingegen zu beenden, wenn sich ein Kunde im Fallmanagement zu einem arbeitsmarktnahen Kunden entwickelt hat.

Diese Entscheidung wird verbindlich vom Fallmanager für arbeitsmarktferne Kunden getroffen. Der Fallmanager tritt auch den Nachweis an, dass die bisher bestehenden Vermittlungshemmnisse nunmehr abgebaut sind.

Die Entscheidung ist zu begründen und in der OPEN/PROSOZ-Maske Kontaktmanagement zu dokumentieren.

6.7 Fallmanagement U25/Fallmanagement Ü25

Mit Vollendung des 25. Lebensjahres erfolgt eine Überleitung des Kunden in das Fallmanagement Ü25. Der Überleitungszeitpunkt richtet sich nicht starr nach der Vollendung des 25. Lebensjahres. Vielmehr ist im Einzelfall zu betrachten, ob zunächst angefangene Maßnahmen zu beenden und auszuwerten sind.

Der Kunde ist über die Strukturveränderung zu informieren. Es erfolgt ein Übergabegespräch zwischen den Fallmanagern, in dem kundenspezifische Informationen weitergegeben werden. Dieses Gespräch ist im Übergabeprotokoll zu dokumentieren.

6.8 Fallmanagement/Maßnahmeträger

Eine effektive Zusammenarbeit zwischen dem Fallmanagement und den Maßnahmeträgern stellen die Sachbearbeiter der Projektkoordinierung als auch der Maßnahmekoordinator in den Geschäftsstellen sicher.

Darüber hinaus hat es sich in der Praxis bewährt bei den vom Jobcenter ausgeschriebenene Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (MAbE) Fallkonferenzen je nach Einzelfall mit den zuständigen Mitarbeitern des Trägers, dem Maßnahmekoordinator der Geschäftsstelle, dem zuständigen Fallmanager und ggf. dem Kunden durchzuführen. Insbesondere vor Beendigung einer MAbE soll eine solche Fallkonferenz durchgeführt werden, um die gewonnen Erkenntnisse in der weiteren Integrationsplanung ausreichend berücksichtigen zu können.

Die konkrete Ausgestaltung der Projektbegleitung sowie die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten werden im Konzept zur Qualitätssicherung von Arbeitsmarktdienstleistungen geregelt.

7 Hilfsmittel für den Instrumenteneinsatz

In Bezug auf einen möglichen Instrumenteneinsatz werden die Fallmanager durch verschiedene Hilfsmittel unterstützt.

7.1 Maßnahmekatalog

Zur effektiven und passgenauen Maßnahmebesetzung durch den Fallmanager stellt das Jobcenter Uckermark einen Maßnahmekatalog bereit.

Er gibt einen Gesamtüberblick über sämtliche Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung sowie über die Berufsausbildungen in außerbetrieblichen Einrichtungen, die aktuell vom Jobcenter angeboten werden. Gleichzeitig werden geplante Maßnahmen abgebildet. Maßnahmeinhalte werden kurz umrissen und Zielgruppen vorgegeben.

Für jede Maßnahme ist ein Maßnahmeverantwortlicher benannt. Dieser koordiniert die Maßnahmebesetzung und ist Ansprechpartner für den Träger der Maßnahme als auch für die Fallmanager, die mit der Maßnahme arbeiten wollen. Beim Maßnahmeverantwortlichen kann auch der tagaktuelle Besetzungsstand der Maßnahme erfragt werden.

Der Maßnahmekatalog informiert außerdem über verfügbare berufliche Weiterbildungen, zertifizierte Aktivierungsmaßnahmen sowie kommunale Leistungen nach § 16a SGB II. Für die Personengruppe der Migranten sind weiterhin verfügbare Integrations- und berufsbezogene Sprachförderkurse hinterlegt sowie weitergehende Fördermöglichkeiten und externe Ansprechpartner dargestellt.

Der Maßnahmenkatalog wird für alle Fallmanager zugänglich auf dem Austauschlaufwerk abgelegt. Er wird stetig aktualisiert und weiterentwickelt.

8 Nachhaltung

Der Erfolg des Fallmanagements wird anhand des Vergleichs der Leistungsfähigkeit der Träger der Grundsicherung gemäß § 48a SGB II sowie des Benchlearnings der Optionskommunen ausgewiesen.

Daneben lassen sich die Erfolge des Fallmanagements anhand der Abbildung von Integrationsfortschritten messen. Denn der Erfolg des Fallmanagements wird nicht allein an der unmittelbaren Arbeitsmarktintegration festgemacht. Die Abbildung von Integrationsfortschritten wird im Jobcenter Uckermark über den Abbau von Vermittlungshemmnissen des Einzelnen sowie über einen Wechsel in einen höherwertigen Bewerbertyp realisiert.

Die Einhaltung im Handlungskonzept festgelegter Mindeststandards dokumentiert darüber hinaus die Qualität des Fallmanagements.

Zur Sicherstellung der Qualitätsanforderungen erfolgt jährlich eine komplexe Ergebnisprüfung der Umsetzung des Konzeptes durch die Leitung des Jobcenters Uckermark. Die Ergebnisprüfung beinhaltet u. a. die Einhaltung festgelegter Mindeststandards.

Die Ergebnisprüfung ist Grundlage für die Fortschreibung des Handlungskonzeptes.

9 Anlagen

- Durchlaufschema
- Bewerberprofil (ESB)
- Belehrungen (ESB)
- Kundenkategorisierung für das Jobcenter Uckermark orientiert an Heiner Brülle/Wiesbaden
- Maßnahmenkatalog (elektronische Fassung)

Michael Steffen
Leiter Jobcenter Uckermark