

Geschäftsanweisung

vom 24.10.2024

Geschäftsanweisung Aufsuchende Beratung und Betreuung

Inhaltsverzeichnis

1	Präambel	2
2	Handlungsansatz Walk and Talk	3
2.1	Ziel und Zielgruppe	3
2.2	Planung und Durchführung	3
3	Handlungsansatz Begleitung zu Dritten	4
3.1	Ziel und Zielgruppe	4
3.2	Planung und Durchführung	4
4	Handlungsansatz Hausbesuch	5
4.1	Ziel und Zielgruppe	5
4.2	Planung und Durchführung	5
5	Datenschutz	5
6	Dokumentation	6
7	Inkrafttreten	6

1 Präambel

Das Jobcenter Lüchow-Dannenberg richtet sich im Zuge der Weiterentwicklung noch bürgernäher, lebensraumorientierter mit einem starken Fokus auf persönliche, zugewandte und bedarfsgerechte Beratung für die Leistungsberechtigten aus.

Gesellschaftlicher Wandel und die Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt führen zu neuen veränderten Anforderungen an das Kernprodukt Beratung im Jobcenter Lüchow-Dannenberg. Mit der Aufnahme der aufsuchenden Arbeit in unser Beratungsportfolio begegnen wir dieser Herausforderung. Wir wollen damit insbesondere die strategische und qualitative Ausgestaltung unserer Kernaufgabe sowohl im Bereich der Leistungsgewährung als auch im Bereich Markt und Integration (M&I) weiterentwickeln und verbessern.

Aufsuchende Beratung umfasst für uns alle Formen der Beratung außerhalb des Jobcenters. Wir wollen Beratung auch dort anbieten, wo Leistungsberechtigte sich aufhalten (im Wohnumfeld, in ihrer Wohnung); oftmals in Kooperation mit Einrichtungen und Netzwerkpartnern.

Aufsuchende Beratung im Jobcenter Lüchow-Dannenberg fördert die umfassende Unterstützung von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (§ 14 Abs. 1 SGB II) und der Erfüllung unseres gesetzlichen Beratungsauftrages (§ 14 Abs. 2 Satz 3 SGB II). Dabei ist es unser Ziel, die Erreichbarkeit von Kundinnen und Kunden in schwierigen Lebenslagen wiederherzustellen oder zu verbessern, deren Mitwirkung zu stabilisieren und ihnen in ihrer individuellen Lebenssituation eine passgenauere Beratung und Unterstützung zu ermöglichen.

Im Mittelpunkt unserer Beratungsarbeit stehen die Leistungsberechtigten. Dabei setzen wir auf Mitgestaltung und Partizipation. Aufsuchende Beratung ist ein freiwilliges Angebot für unsere Kundinnen und Kunden. Die gezielt eingesetzten alternativen Beratungsformen durch alle Mitarbeitenden in M&I und der Leistungsgewährung ermöglichen die (Wieder-)Anbindung unserer Kundinnen und Kunden sowie eine Erweiterung und Vertiefung des Beratungsangebotes im Jobcenter Lüchow-Dannenberg. Dieser Beratungsansatz grenzt sich klar ab von Maßnahmen des Außendienstes zur Bekämpfung von Leistungsmissbrauch.

Bei der Umsetzung der aufsuchenden Beratung knüpfen wir an Beratungserfahrungen von Mitarbeitenden im Jobcenter an. Diese Geschäftsweisung stellt dabei für alle Kolleginnen und Kollegen eine Orientierungshilfe für die praktische Durchführung zur Verfügung. Aufsuchende Beratung soll als fachlich erprobtes Verfahren in den Standards der Beratungsarbeit des Jobcenters Lüchow-Dannenberg etabliert werden. Bei dieser Handlungsmöglichkeit geht es um fachliche Entscheidungen und Angebote in individuellen Lebenssituationen, nicht um einen verpflichtenden Regelstandard; d. h. ist das Regelangebot im Rahmen der individuellen Beratung nicht zielführend, sind die alternativen Beratungssettings im Sinne der Kundin des Kunden zu prüfen. Hierbei sollten unterschiedliche Stärken und Kompetenzen der Mitarbeitenden genutzt bzw. berücksichtigt werden.

Mitarbeitende, die aufsuchend arbeiten, sollen über eine positive Haltung zu diesem Beratungsansatz verfügen. Sie benötigen Interesse an den persönlichen Lebensbedingungen und Offenheit für die Situation vor Ort. Sie brauchen Toleranz und die Bereitschaft, sich auf die alltagsweltlichen Strukturen der Menschen einzulassen.

Bei der Umsetzung der aufsuchenden Beratung sollen in den Teams die unterschiedlichen Stärken und Kompetenzen der Mitarbeitenden genutzt werden. Die Führungskräfte werden auch unter dem Blickwinkel der Mitarbeiterorientierung die Umsetzung der aufsuchenden Arbeit positiv begleiten. Sie bestärken Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Aufbau neuer Kompetenzen und reflektieren zusammen mit dem Team einzelne Arbeitsabläufe und -ergebnisse.

2 Handlungsansatz Walk and Talk

Beratung im Kontext Walk and Talk ist das Angebot einer vertrauensbildenden Maßnahme zwischen der Kundin / dem Kunden und dem jeweiligen Mitarbeitenden, die eine geringere Fachspezifik beinhaltet. Sie findet außerhalb des Jobcenters an einem von der Kundin oder dem Kunden gewählten oder mitbestimmten Ort / Treffpunkt während eines gemeinsamen Spazierganges statt.

2.1 Ziel und Zielgruppe

Ziel der Beratung im Kontext Walk and Talk ist das Fortführen der Beratung und Schaffen einer freieren Gesprächsatmosphäre in festgefahrenen Situationen und / oder die Aufrechterhaltung der Anbindung / Wiederanbindung der Kundin oder des Kunden an das Jobcenter. Im gemeinsamen Gespräch sollen die aktuelle Situation der Kundin oder des Kunden beleuchtet und aktuelle Anliegen geklärt werden. Dabei ist es wichtig, eventuell bestehende Schwellenängste abzubauen und eine Vertrauensbasis für die weitere Zusammenarbeit zu schaffen oder aufrechtzuerhalten.

Beratung im Kontext Walk and Talk richtet sich an Kundinnen und Kunden, die aufgrund unterschiedlicher Faktoren, wie z. B. psychische Erkrankungen, fehlende Kinderbetreuung, besondere familiäre/häusliche Situation u. a. m., nicht in das Jobcenter kommen können. Es wäre auch eine Möglichkeit für Kundinnen und Kunden, die sich aufgrund der Umgebung während der Beratung im Büro nicht öffnen können. Dieser Handlungsansatz ist auch denkbar bei spontanen Ideen zum Walk and Talk, wenn die Kundin oder der Kunde im Büro ist.

2.2 Planung und Durchführung

- Während des Termins ist auf die eigene Sicherheit und die Einhaltung des Datenschutzes zu achten.
- Das Gesprächsformat beruht auf Freiwilligkeit (seitens der Mitarbeitenden/seitens der Kundinnen/Kunden) und kann jederzeit beendet oder auch abgebrochen werden.
- Die zuständige Führungskraft ist einzubeziehen. Eine ggf. notwendige Vertretung vor Ort ist sicherzustellen.
- Bei der Dokumentenannahme müssen Besonderheiten beachtet werden.
- Der zeitliche Aufwand ist höher anzusetzen als bei einer Beratung im Jobcenter.
- Der Außentermin kann mehr Zeit in Anspruch nehmen als geplant. Daher ist es sinnvoll einen entsprechenden Zeitpuffer einzuplanen.
- Gegenseitige Erreichbarkeit bei kurzfristigen Terminverschiebungen/-verspätungen oder Vertretung ist mit der Kundin/dem Kunden abzusprechen.
- Eine gute, inhaltliche Vorbereitung ist notwendig, da die volle technische Unterstützung/Arbeitsmittel nicht zur Verfügung steht; ggf. können Flyer mitgeführt werden.
- Durch eine gute Vorbereitung sollten Inhalt und Umfang des Gespräches zumindest teilweise bekannt sein. Dennoch sollte man sich darauf einstellen, dass neue Thematiken im Gespräch entstehen können.
- Absprachen können nur mündlich getroffen werden. Die Dokumentation einschließlich Nacharbeiten im Büro müssen ggf. eingeplant werden.

Walk and Talk ist erfolgreich, wenn ein Gespräch mit sonst nicht erreichbaren Kundinnen oder Kunden geführt werden konnte und dadurch eine Vertrauensbasis für die weitere gemeinsame Zusammenarbeit geschaffen wurde. Eine Messbarkeit ergibt sich ggf. durch Folgetermine.

3 Handlungsansatz Begleitung zu Dritten

3.1 Ziel und Zielgruppe

Durch eine Begleitung zu Dritten soll eine (bessere) Anbindung zu diesen erreicht sowie die Hemmschwelle beim Aufsuchen dieser gesenkt werden und eine eventuelle Vereinbarung von gemeinsamen Zielen erleichtert werden.

Dritte können verschiedene Personen und Institutionen sein, die für die Belange der Kundin oder des Kunden im Kontext Arbeitsfähigkeit/Integration relevant sind (z. B. andere Behörden, Schule, Bildungsträger, Sozialdienst, Anwälte, Fachärzte etc.). Der Kontakt zu Dritten wird auf Wunsch der Kundin oder des Kunden mit dem Mitarbeitenden des Jobcenters initiiert.

Dieser Handlungsansatz richtet sich an Kundinnen oder Kunden, die besondere Unterstützung benötigen, um Dritte aufzusuchen. Die Kundengruppe ist nicht in der Lage Dritte allein zu konsultieren, da die Hemmschwelle zu hoch ist. Sie wollen und benötigen weitere Unterstützung seitens des Jobcenters.

3.2 Planung und Durchführung

- Regelfall ist, dass die/der Mitarbeitende die Kundin bzw. den Kunden maximal bis zur Tür begleitet. Die Teilnahme am Gespräch kann nur eine Ausnahme sein. Beides kann nur mit ausdrücklichem Einverständnis der Kundin bzw. des Kunden stattfinden. Das Gespräch findet meist in den Räumlichkeiten des Dritten statt. Das Sicherheitskonzept bei Dritten kann durch das Jobcenter nicht beeinflusst werden.
- Die Begleitung beruht auf Freiwilligkeit (seitens der Mitarbeitenden/seitens der Kundinnen/Kunden) und kann jederzeit beendet oder auch abgebrochen werden.
- Es muss eine Terminabstimmung mit allen Beteiligten koordiniert werden. Zudem ist die zuständige Führungskraft einzubeziehen. Zu einer ggf. notwendigen Vertretung des Mitarbeitenden ist die Kundin oder der Kunde vor dem Termin telefonisch zu informieren und befragen.
- Der/die Mitarbeitende ist selbst „Gast“ in den Räumen des Dritten. Es besteht kein Zugriff auf die Ressourcen/Arbeitsmittel des Jobcenters und Sicherheit sowie Datenschutz müssen beachtet werden.
- Der/die Mitarbeitende hält sich in diesem Setting zurück, macht im Einzelfall ggf. die Gesprächseröffnung, bleibt sonst jedoch im Hintergrund und schaltet sich nur bei Bedarf ein.
- Nacharbeiten einschließlich der Dokumentation im Büro sind einzuplanen; ggf. ist ein neuer Handlungsbedarf zu erfassen und die Handlungsstrategie anzupassen.
- Die Dokumentation fließt in VerBIS unter der Beachtung des Sozialdatenschutzes zusammen und erfolgt im Profiling analog der Bestimmungen. Leistungsrelevante Themen werden in der e-Akte dokumentiert und der Bereich Leistungsgewährung informiert.

Der Handlungsansatz ist grundsätzlich erfolgreich, wenn eine nachhaltige Anbindung der Kundin oder des Kunden an den Dritten erfolgt ist oder bei einem einmaligen Konsultieren ein Ergebnis vorliegt, dass im Kontext der Arbeitsfähigkeit/Integration ein anderes, neues oder besseres Vorgehen in der Beratung ermöglicht.

4 Handlungsansatz Hausbesuch

4.1 Ziel und Zielgruppe

Die Mitarbeitenden gehen aus dem Büro in den Haushalt und das Umfeld der Kundinnen und Kunden. Dieser Handlungsansatz dient der Kontaktpflege (Hausbesuch mit Beratung) zu Kundinnen und Kunden, die schwer erreichbar und / oder mobilitätseingeschränkt sind und daher nicht oder nur schwer ins Jobcenter kommen können.

Der Hausbesuch kann auch sinnvoll sein zur Kontaktwiederanbahnung bzw. zur Sachstandermittlung bei Bestandskundinnen und -kunden. Ein Hausbesuch kann bei Kundinnen und Kunden vorgenommen werden, die auf Einladungen, Anrufversuche etc. des Jobcenters aus unbekanntem Gründen nicht (mehr) reagieren. Dabei steht die Sorge um das Befinden der betroffenen Person im Vordergrund. In bestimmten Einzelfallkonstellationen kann auch die Einschaltung des Außendienstes sinnvoll bzw. notwendig sein. Ein Hausbesuch kann zusätzlich dazu dienen, noch nicht bekannte Hemmnisse zur Kontaktaufnahme, Arbeitsaufnahme etc. der Kundinnen und Kunden festzustellen.

4.2 Planung und Durchführung

- Nach mehreren telefonischen vergeblichen Anrufversuchen, ist die Kundin oder der Kunde ca. drei bis vier Wochen vor dem Hausbesuch schriftlich zu informieren. Ca. ein bis zwei Wochen vor dem Termin sollte eine schriftliche Erinnerung erfolgen. Außerdem sollte die Möglichkeit einer Terminabsage eingeräumt werden.
- Der Hausbesuch ist in der Regel von zwei Mitarbeitenden durchzuführen. Es ist sinnvoll einen entsprechenden Zeitpuffer einzuplanen, da ein Hausbesuch mehr Zeit in Anspruch nehmen kann als geplant.
- Die Durchführung des Hausbesuches beruht seitens der Mitarbeitenden auf Freiwilligkeit und kann jederzeit beendet oder auch abgebrochen werden.
- Bei einem Hausbesuch ist vorab eine schriftliche Einverständniserklärung bei dem Kunden oder der Kundin einzuholen. Endet der Hausbesuch vor der Eingangstür, ist die unterschriebene Einverständniserklärung nicht erforderlich.
- Die Wohnumgebung (Wohnumfeld örtlich, zusätzliche Bewohnerinnen und Bewohner, Haus hellhörig, Einhaltung des Datenschutzes etc.) und die Gegebenheiten vor Ort (weitere Mitbewohner, Haushaltsführung etc.) sind zu berücksichtigen.
- Eine Dokumentation kann auch nachträglich als Gedächtnisprotokoll oder anhand der gemachten schriftlichen Aufzeichnungen erfolgen. Weitere Nacharbeiten im Büro müssen eingeplant werden.

Ein positiver Gesprächsverlauf schafft oftmals eine Grundlage bzw. ein Arbeitsbündnis für die weitere gemeinsame Zusammenarbeit. Dabei ist es wichtig, dass die Gründe für das Nichterscheinen und die Nichterreichbarkeit besprochen werden und die Erreichbarkeit sichergestellt ist.

5 Datenschutz

- Bei einer Beratung im öffentlichen Raum müssen Kundinnen und Kunden über mögliche Gefahrenquellen beim Sozialdatenschutz aufmerksam gemacht werden.
- Der Ort und die Uhrzeit sind so auszuwählen, dass der Datenschutz der Mitarbeitenden und der Kundin bzw. des Kunden gewährleistet ist.

- Bei der Wahl des Ortes ist zu beachten, dass er gut erreichbar und so gewählt ist, dass ein Gespräch zielgerichtet und ungestört geführt werden kann.
- Während des Termins ist auf die Einhaltung des Datenschutzes zu achten. Bei Feststellung, dass sich der Ort als ungeeignet erweist (Lärm, unsichere Umgebung), sollte ein neuer Termin an einem anderen Ort vereinbart werden.
- Eine Schweigepflichtentbindung ist notwendig, wenn in Abwesenheit der Kundinnen und Kunden mit Dritten über diese gesprochen wird.
- Sofern die Kundin oder der Kunde und der Mitarbeitende sich noch nicht persönlich kennen, ist ein Erkennungszeichen festzulegen und auf die Notwendigkeit hinzuweisen, beidseitig ein Ausweisdokument mitzubringen.
- Sofern weitere Personen bei einer Beratung anwesend sind, ist das Einverständnis zu dieser Anwesenheit von der Kundin oder dem Kunden einzuholen und zu dokumentieren.

6 Dokumentation

- Die umfassende Information aller Beteiligten (Kundinnen und Kunden, Teams/Bereiche, Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartner etc.) über die Ergebnisse ist unabdingbar, sicherzustellen und zu kommunizieren.
- Sofern keine Nutzung eines MAP erfolgt, ist die Dokumentation nachträglich als Gedächtnisprotokoll oder anhand ggf. notierter Aufzeichnungen einzupflegen.
- Eine gemeinsame Reflexion mit den Beteiligten nach oder zum Ende der jeweiligen Beratung kann für die folgende Dokumentation hilfreich sein.
- In einigen Gesprächsformaten kann eine Vorsprache anonym erfolgen. Inhalte dieser anonymen Beratung müssen nicht erfasst oder dokumentiert werden.
- Bei Beratungen von Kundinnen und Kunden, die sich nicht in der eigenen Betreuung befinden, ist der anschließende kollegiale Austausch mit dem zuständigen Hauptbetreuenden möglich.
- Auf Wunsch oder in Absprache mit den Kundinnen und Kunden kann eine Information an den zuständigen Hauptbetreuenden weitergegeben werden, um einen individuellen Beratungstermin zu vereinbaren.
- Insbesondere für Informationsveranstaltungen können allgemeine Informationen zudem auf Ablagen, Portalen oder OneNote hinterlegt werden. Es empfiehlt sich, einheitliche Standards der Ablage, Dokumentation, Arbeitshilfen, Textvorlagen etc. zu entwickeln, die von allen genutzt werden.

7 Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung wurde unter Beteiligung der Gremien (Gleichstellungsbeauftragte, Personalrat) und dem behördlich bestellten Datenschutzbeauftragten erstellt. Sie tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Geschäftsführung