

**Betreff:** Kundensteuerung  
**Hier:** Verfahrensablauf qualifizierte Erstgespräche (QuEr)

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Ausgangslage .....	2
2. Verfahren.....	2
2.1 Antragstellung in der Eingangszone .....	2
2.2 Organisatorischer Ablauf des qualifizierten Erstgesprächs.....	2
2.3 Qualitätsstandards für das qualifizierte Erstgespräch .....	3
Anlage 1.....	5

## 1. Ausgangslage

Bislang erfolgte der Erstkontakt mit Neukunden\*innen durch die Integrationsfachkraft (IFK) im Rahmen der Direktvermittlung. Zu diesem Zeitpunkt stand jedoch nicht fest, ob der Antrag des\*der Kunden\*in dem Grunde nach bewilligungsfähig ist. Deshalb konnten hier keine kostenverursachenden Maßnahmen zur Integrationsförderung vereinbart werden. Um der gesamten Bedarfsgemeinschaft (BG) von Anfang an umfassende und passgenaue Integrationsangebote anbieten zu können und somit eine zeitnahe Beendigung der Arbeitslosigkeit bzw. des Leistungsbezuges zu ermöglichen, wurde die Direktvermittlung durch das sogenannte qualifizierte Erstgespräch (QuEr) ersetzt.

Die Durchführung des QuEr erfolgt gemäß diesem Verfahrenshinweis und gilt für alle Geschäftsstellen der Jobcenter Wuppertal AÖR (JC).

## 2. Verfahren

### 2.1 Antragstellung in der Eingangszone

Stellt ein\*e Kunde\*in einen Antrag auf SGBII-Leistungen in der Eingangszone, so werden dort die entsprechenden Unterlagen inklusive dem Merkblatt Pflichten ausgehändigt und der Termin zur Neuantragsabgabe in der Leistungsgewährung (LG) gebucht.

Personen, die eine Aufstockung ihres Arbeitslosengeldes I beantragen, sind von den Integrationsleistungen ausgeschlossen. Sie werden nach § 5 Abs. 4 SGB II bei der Bundesagentur für Arbeit betreut und erhalten dort Leistungen zur Eingliederung in Arbeit. Die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes bleiben davon unberührt. Dieser Personenkreis erhält aus diesem Grund bis zum Ende des Leistungsbezuges ALG I kein Beratungsgespräch in der beruflichen Integration, um Doppelstrukturen zu vermeiden.

### 2.2 Organisatorischer Ablauf des qualifizierten Erstgesprächs

Das Team der beruflichen Integration benennt täglich eine sogenannten F-IFK (Fallhülsen-Integrationsfachkraft), diese stellt nur die durch die Eingangszone angelegte Fallhülle des\*der Hauptantragstellers\*in (Haushaltsvorstand) auf den virtuellen Mitarbeiter *QuEr.xx, VM* der jeweiligen Geschäftsstelle. Dieser virtuelle Mitarbeiter wird durch den\*die Experten\*in der Geschäftsstelle verwaltet.

Die F-IFK bucht die Eckspannmappe, welche dem\*der Kunden\*in bereits in der Eingangszone ausgehändigt worden ist. Diese findet sich im Projekt *Eckspannmappen* unter der Maßnahme *Eckspannmappen 2021*. Es ist eine eintägige Buchung für den Tag der Antragstellung in der Eingangszone vorzunehmen. Der *Austritt (real)* ist direkt mit zu erfassen. Der Status ist auf *beendet* zu setzen. Zudem ist die Buchung der Eckspannmappe auch in der Spalte I der Neuantragsliste zu erfassen.

Um die statistischen Mindeststandards zu gewährleisten, muss die F-IFK des Weiteren den Kundenstatus auf dem Reiter *Allgemeines* auf *Antrag* stellen und ein qualitatives Vermittlungsprofil ab dem Tag der Antragstellung anlegen. Diese Informationen sollten aus dem Neuantragserfassungsbogen der Eingangszone hervorgehen. Parallel zum Beginn-Datum des Vermittlungsprofils muss, i.d.R. mit dem gleichen Beginndatum, der ALO/ASU-Status in der BaEL eingetragen werden.

Jeder Antrag wird in der LG durch den\*die Experten\*in LG freigegeben, sobald dieser dem Grunde nach bewilligungsfähig ist. Der\*die Experte\*in LG informiert die Experten\*innen der Integration über einen d.3-Workflow, der dem Berechnungsprotokoll aus AKDN passiv anhängt, dass nun Bewilligungsfähigkeit vorliegt. Der\*die Experte\*in der Integration stellt den Haushaltsvorstand vom virtuellen Mitarbeiter *QuEr.xx, VM* auf die zuständige IFK um und informiert diese per d.3-Workflow.

Das QuEr mit dem Hauptantragsteller muss innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Antragsbewilligung dem Grunde nach durchgeführt werden. Die darauffolgenden Erstgespräche mit den übrigen BG-Mitgliedern, die das 15. Lebensjahr überschritten haben, müssen nach Überprüfung der monatlichen Importfälle ebenfalls kurzfristig innerhalb der ersten 10 Arbeitstage im Folgemonat stattfinden. Der Ablauf des QuEr kann dem Ablaufdiagramm in der [Anlage 1](#) entnommen werden.

### **2.3 Qualitätsstandards für das qualifizierte Erstgespräch**

Zunächst ist dem\*der Kunden\*in die Organisationsstruktur des JC mit den jeweiligen Ansprechpersonen in der LG und den Aufgaben der EZ inkl. Öffnungszeiten zu erläutern.

Im Vordergrund soll die frühzeitige Aktivierung der Kunden\*innen stehen. Ziel ist es, einen individuellen Integrationsplan zu erstellen und mit Hilfe des Sofortangebotes (§ 3 Abs. 2 SGB II) eine sinnvolle und zielführende Integrationsstrategie in die Wege zu leiten. Hierbei sollen die Umstände der gesamte BG Berücksichtigung finden.

Die Mindeststandards des QuEr sind zu beachten:

- Erfassung aller notwendigen Daten in AKDN FMG2
- Festlegung einer Integrationsprognose
- Festlegung von Handlungsstrategien
- Unterbreitung eines Sofortangebots nach § 3 Abs. 2 SGB II
- Abschluss einer rechtssicheren EGV mit individueller Gestaltung
- umfangreicher und aussagekräftiger Beratungsvermerk *QuEr (qual. Erstgespräch)*

Die oben genannten Punkte sind in jedem Gespräch abzuarbeiten. Dabei müssen die individuellen Rahmenbedingungen des\*r Kunden\*in beachtet werden. Sollten Angaben durch den\*die Kunden\*in nicht gemacht werden können, muss nachvollziehbar dokumentiert werden, welche Punkte noch offengeblieben sind. Diese Angaben sind in einem Folgegespräch zu ergänzen.

Einen Überblick über die wichtigsten zu erfassenden Statistikdaten und den genauen Ablauf erhält man im AKDN-Handbuch.

#### **Profiling**

Die erste Standortbestimmung des\*der Kunden\*in erfolgt im QuEr. Die IFK stellt mit dem\*der Kunden\*in ein gemeinsames Verständnis über die individuellen beruflich relevanten Stärken, Ressourcen und Handlungsbedarfe her. Die Ergebnisse münden in eine Integrationsprognose, die auch die Grundlage für die Kundensteuerung bildet. Sie ist das Ergebnis der vermittelnerischen Einschätzung zur Marktnähe der Kunden\*innen in Abhängigkeit vom zeitlichen Horizont der Integration. Näheres dazu kann dem Verfahrenshinweis Integrationsprognose\_14022017 entnommen werden.

#### **Sofortangebot gemäß § 3 Abs. 2 SGB II**

Erwerbsfähigen Personen ist unverzüglich nach Beantragung von Leistungen ein Angebot zur Eingliederung in Arbeit zu unterbreiten.

Auf ein Sofortangebot kann bei den folgenden Personen verzichtet werden:

- Kunden\*innen, die einen Nichtaktivierungstatbestand nach § 10 SGB II erfüllen (NA-Phase: §53a, Mutterschutz/Elternzeit, Pflege eines\*einer Angehörigen ab Pflegegrad 4, ...),
- Erwerbsaufstocker\*innen mit Kundenprofil "I" oder
- Kunden\*innen mit einer (Wieder-)Einstellungszusage innerhalb der nächsten 8 Wochen

Nach § 3 Abs. 2 SGB II sollen bei der Beantragung von Leistungen zur Grundsicherung für Arbeitsuchende unverzüglich Leistungen zur Eingliederung in Arbeit erbracht werden. Bei fehlendem Berufsabschluss sind insbesondere die Möglichkeiten zur Vermittlung in eine Ausbildung zu nutzen.

Nach erfolgreicher Antragsbewilligung dem Grunde nach können (und sollen) alle Maßnahmen der beruflichen Integration genutzt werden, die dazu dienen, den\*die Kunden\*in in Arbeit bzw. Ausbildung zu vermitteln. Sollten zunächst schwerwiegende Vermittlungshemmnisse vorliegen, die einen Einstieg in den Arbeitsmarkt erschweren, sind entsprechende andere Unterstützungsangebote voranzustellen.

### **Eingliederungsvereinbarung**

Die Eingliederungsvereinbarung (§ 15 SGB II) soll ihrer Bestimmung nach die getroffenen Vereinbarungen zwischen dem\*der Kunden\*in und der IFK schriftlich festhalten, um die erwünschte Verbindlichkeit zu gewährleisten (siehe auch Verfahrenshinweis EGV-Abschluss).

### **Dokumentation des QuEr in AKDN**

Das QuEr ist mit einem Beratungsvermerk (Vermerkart „QuEr“) zu dokumentieren. Die Mindeststandards der Dokumentation sind zu beachten, und der Vermerk sollte unter anderem die folgenden Punkte enthalten:

- Größe der BG
- Aufenthaltsstatus bei Drittstaatsangehörigen
- Ergebnis der Integrationsprognose
- Zielberuf
- geplante Integrationsstrategien mit ausführlicher Begründung eventueller Maßnahmezweisung
- Gesprächszusammenfassung
- Festlegung des weiteren Vorgehens

### **Beantragung von aktiven Förderleistungen vor Klärung der Bewilligungsfähigkeit**

Beantragt ein\*e Kunde\*in aktive Förderleistungen, bevor über das ALG II durch die LG entschieden wurde, wie z.B. eine Kostenübernahme für Fahrkosten zu einem Vorstellungsgespräch aus dem Vermittlungsbudget nach § 44 SGB III, ist die zuständige IFK zu informieren und ein kurzfristiger Termin zur Klärung des Anliegens zu vereinbaren.

Stand: 06.05.2020

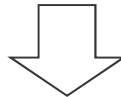
Frau Hackenbroich, FBL 3

## Anlage 1

### Ablauf "QuEr"

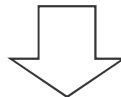
#### Eingangszone

- Ist ein Datensatz in AKDN Aktiv und/oder Passiv vorhanden?
- Ist eine BA-Kundennummer vorhanden?
- Datenerfassung aller vorsprechenden Personen der BG
- Aushändigung des ausgefüllten EZ-Bogens in einfacher Ausführung
- Terminvergabe Neuantragsabgabe LG durch die EGZ
- Aushändigung der Infomappe und Antragsunterlagen (innenliegend: EZ-Bogen) sowie des Merkblatts Pflichten
- Eintrag Neuantragsliste
- Info an F-IFK (Überstellung Datensatz → Experte\*in intern)



#### Leistungsgewährung

- Entgegennahme des Neuantrags nebst Arbeitspaket; Leistungsfestsetzung innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Eingang der vollständigen Antragsunterlagen
- Datenerfassung aller weiteren Hilfebedürftigen in der BG in AKDN-sozial Passiv sowie Überstellung der BG-Angehörigen in die Austauschdatenbank am Tag der Antragsabgabe
- Freigabe des Antrages durch den\*die Experten\*in LG → Info an Experten\*in der beruflichen Integration per Workflow zwecks Einladung QuEr
- Zahlbarmachung inkl. Bescheiderteilung
- Eintrag Neuantragsliste (Ergänzungen)



#### Integrationsfachkraft

Auswahlkriterien für die Kundensteuerung:  
Ü25, U25, Schüler\*innen, Ausbildungssuchende, I-Kunden\*innen

- Überstellung des Datensatzes des\*der Antragstellers\*in vom VM auf die IFK durch den\*die Experten\*in (Weiterleitung Workflow Experte\*in intern → IFK) und Einladung mit RFB zum QuEr
- Führen des QuEr mit dem Antragsteller, Anlegen des Datensatzes, Erarbeitung einer Handlungsstrategie unter Nutzung des Profilingbogens und Festlegen einer Integrationsprognose
- Abschluss einer individuellen EGV
- Unterbreiten eines passgenauen Angebotes und ggf. Zuweisung zu einer Maßnahme
- ggf. Zusteuerung zu einem Sonderteam
- Eintrag Neuantragsliste (Ergänzungen durch Experte\*in & IFK)
- Einladung der weiteren zugeteilten BG-Mitglieder mit RFB zu Erstgesprächen (Sonderstatus ALG-Aufstocker\*in) nach Überprüfung der monatlichen Importfälle innerhalb der ersten 10 Arbeitstage im Folgemonat

**Die Terminierung des QuEr hat innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Antragsbewilligung dem Grunde nach in der LG zu erfolgen.**

<b>Teamleitung Integration</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Regelmäßige Kontrolle der Neuantragsliste</li><li>– Kontrolle über die Einhaltung der Mindeststandards</li></ul>