

Betreff: Kundensteuerung
Hier: Verfahrensablauf zum qualifizierten Erstgespräch (QuEr)

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
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 – Ablauf QuEr.....	5

1. Ausgangslage

Das qualifizierte Erstgespräch (QuEr) dient dazu, der gesamten Bedarfsgemeinschaft (BG) direkt zu Beginn des Leistungsbezugs nach dem SGB II umfassende und passgenaue Integrationsangebote (Sofortangebot) anzubieten und dadurch eine zeitnahe Beendigung der Arbeitslosigkeit bzw. des Leistungsbezuges zu ermöglichen.

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

2. Verfahren

2.1 Antragstellung in der Eingangszone

Stellt ein*e erwerbsfähige*r Leistungsberechtigte*r (eLb) einen Antrag auf SGB II-Leistungen in der Eingangszone, so werden dort die entsprechenden Antragsunterlagen inklusive Merkblatt SGB II, Infoschreiben DSGVO und Fragebogen zum Migrationshintergrund ausgehändigt und der Termin zur Neuantragsabgabe in der Leistungsgewährung (LG) gebucht.

Personen, die dem Grunde nach einen Anspruch auf Arbeitslosengeld haben und ergänzende Leistungen nach dem SGB II beantragen (Aufstocker*innen), sind von den Integrationsleistungen nach dem SGB II 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 bis zum Ende des Leistungsbezuges ALG kein Beratungsgespräch in der beruflichen Integration, um Haftungsfälle zu vermeiden.

2.2 Organisatorischer Ablauf des qualifizierten Erstgesprächs

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

Um die statistischen Mindeststandards zu gewährleisten, muss die F-IFK folgende Eintragungen im FMG.job vornehmen:

- Reiter „*Allgemeines*“ den Kundenstatus auf „*Antrag*“ stellen
- qualitatives Vermittlungsprofil ab dem Tag der Antragstellung
- ASU/ NA in der BaEL ab dem Tag der Antragstellung
- ALO in der BaEL ab dem Tag der Antragstellung oder Beschäftigungslosigkeit

Die dafür erforderlichen Informationen werden dem Neuantragserfassungsbogen der Eingangszone entnommen.

Zum Umgang und zur Steuerung gesonderter Personengruppen ([ALG-Aufstocker*innen](#), [eLb mit Reha-Bedarf](#) etc.) sind das KDN- Handbuch und die entsprechenden Verfahrenshinweise zu nutzen.

Ist ein Antrag dem Grunde nach bewilligungsfähig, wird er durch den*die Experten*in der LG freigegeben und der* die Experte*in der Beruflichen Integration (BI) per d.3-Workflow, der dem Berechnungsprotokoll aus LMG anhängt, darüber informiert. Der*die Experte*in BI stellt den Haushaltsvorstand vom virtuellen Mitarbeiter „*QuEr.xx, VM*“ auf die zuständige IFK um und informiert diese ebenfalls 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, sprich innerhalb der ersten 10 Arbeitstage des Folgemonats stattfinden. Der Ablauf des QuEr kann dem Ablaufdiagramm in der [Anlage 1](#) entnommen werden.

2.3 Qualitätsstandards für das qualifizierte Erstgespräch

Im Vordergrund steht die unmittelbare Aktivierung der eLb. Ein individueller Integrationsplan ist zu erstellen, eine sinnvolle und zielführende Integrationsstrategie zu erarbeiten und unverzüglich mit der Eingliederungsarbeit zu beginnen. Im Rahmen der ganzheitlichen Betrachtung soll die Situation der gesamten BG Berücksichtigung finden.

Folgende Mindeststandards des QuEr sind einzuhalten:

- Erfassung/ Aktualisierung aller notwendigen Daten in FMG.job
- Erstellung einer Potenzialanalyse
- Festlegung einer Integrationsprognose
- Festlegung von Handlungsstrategien
- Unterbreitung eines „Sofortangebotes“
- Erstellung eines individuellen Kooperationsplans (KP)
- umfangreicher und aussagekräftiger Beratungsvermerk *QuEr*
- (ggf.) zielgerichtete Kundensteuerung

Die individuellen Rahmenbedingungen des*r eLb müssen berücksichtigt werden. Sollten Angaben durch den*die eLb nicht gemacht werden können, muss nachvollziehbar dokumentiert werden, welche Punkte noch offengeblieben sind und deren Erfassung kurzfristig nachgeholt werden. Die genannten Standards gelten ebenfalls für alle nachfolgenden Gespräche mit dem*der eLb. Einen Überblick über die wichtigsten zu erfassenden Statistikdaten und den genauen Ablauf erhält man im AKDN-Handbuch unter: <T:\865\PUBLIC\Integration\AKDN-Arbeitsmittel\AKDN-Handbuch>.

Potenzialanalyse

Die erste Standortbestimmung des*der eLb erfolgt im QuEr. Die IFK stellt mit dem*der eLb ein gemeinsames Verständnis über die individuellen und beruflich relevanten Stärken, Ressourcen und Handlungsbedarfe her. Die Ergebnisse münden in eine Integrationsprognose, die auch die Grundlage für die Kundensteuerung bildet. Näheres dazu kann der Arbeitshilfe zur [Potenzialanalyse](#) entnommen werden.

Direkter Start der Eingliederungsarbeit

Erwerbsfähigen Personen ist nach erfolgter Potenzialanalyse ein Angebot zur Eingliederung auf der Basis der erarbeiteten Handlungsstrategie zu unterbreiten.

Bei der Beantragung von Leistungen zur Grundsicherung für Arbeitsuchende sollen hierbei gemäß § 3 Abs. 2 SGB II unverzüglich Leistungen zur Eingliederung in Arbeit erbracht werden. Dies soll im Rahmen des QuEr als Erstgespräch des*der eLb in der beruflichen Integration erfolgen. 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 eLb in Arbeit bzw. Ausbildung zu vermitteln. Sollten zunächst schwerwiegende Vermittlungshemmnisse vorliegen, die einen Einstieg in den Arbeitsmarkt erschweren, sind entsprechende andere Unterstützungsangebote voranzustellen.

Kooperationsplan

Der KP wird gemeinsam mit dem*der eLb erstellt und bedarf der Textform. Das Dokument wird nicht unterzeichnet. Er ist ein wirkungsorientiertes Instrument zur Erzeugung von Transparenz und Verbindlichkeit im Integrationsprozess mit den eLb. Der KP strukturiert und terminiert die Aktivitäten des*der eLb und der IFK in der Phase der Umsetzung und Nachhaltung der Teilhabe am Arbeitsleben. Er soll von der IFK und der*dem eLb gemeinsam – geprägt von Respekt und gegenseitigem Verständnis – erarbeitet werden. Bei funktionierender Zusammenarbeit erfolgen Einladungen, Zuweisungen in Maßnahmen, das Einfordern von Eigenbemühungen etc. ohne Rechtsfolgenbelehrung (siehe Verfahrenshinweis [Kooperationsplan \(KP\)](#)).

Dokumentation des QuEr in FMG.job

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:

- Grund der Antragstellung
- Größe der BG
- Aufenthaltsstatus bei Drittstaatsangehörigen
- Ergebnis der „Potenzialanalyse“/ Integrationsprognose und geplante Integrationsstrategie
- Zielberuf
- geplante Integrationsstrategien mit ausführlicher Begründung bei Maßnahmezusammenfassung
- Gesprächszusammenfassung
- Festlegung des weiteren Vorgehens

(ggf.) Zielgerichtete Kundensteuerung

Nicht jede*r eLb verbleibt in der Zuständigkeit der Geschäftsstelle. In Abhängigkeit von vorangegangener Potenzialanalyse und vereinbarter Handlungsstrategie ist ggf. der*die eLb zielgerichtet dem jeweils zuständigen Sonderteam ([Reha/ SB](#); [Start.Klar](#)) oder dem Maßnahmebetrieb (MB) zuzuleiten (siehe auch [Mindeststandards Kundenbetreuung](#)). Hierbei sind die jeweils gültigen Verfahrensregelungen/ Kriterien in FMG.job zu berücksichtigen.

Beantragung von aktiven Förderleistungen vor Klärung der Bewilligungsfähigkeit

Beantragt eine Person aktive Förderleistungen, bevor durch die LG über Leistungen nach dem SGB II entschieden wurde, wie z.B. eine Kostenübernahme für Fahrkosten zu einem Vorstellungsgespräch aus dem Vermittlungsbudget nach § 44 SGB III (VB), ist die zuständige IFK zu informieren und ein kurzfristiger Termin zur Klärung des Anliegens zu vereinbaren.

Anlage 1 – Ablauf QuEr

