

# Das arbeitnehmerorientierte Integrationskonzept der Bundesagentur für Arbeit (SGB II und SGB III)

30.04.2009 – DR. MARKUS SCHMITZ, VERSION 4.0  
PROJEKT WEITERENTWICKLUNG SGB II UND SGB III

INTERN



Leitkonzept Arbeitsvermittlung und  
Vermittlung von schwerbehinderten  
Menschen (Nicht-Reha)



**Bundesagentur  
für Arbeit**

## **Impressum**

Zentrale der BA  
Projekt Weiterentwicklung SGB II und SGB III – Teilprojekt Markt und Integration  
Regensburger St. 104, 90478 Nürnberg

# Leitkonzept für den Bereich Arbeitsvermittlung

30.04.2009 – DR. MARKUS SCHMITZ, VERSION 4.0  
PROJEKT WEITERENTWICKLUNG SGB II UND SGB III

INTERN

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Zielsetzung und Gegenstand des arbeitnehmerorientierten Integrationskonzepts .....</b>	<b>4</b>
1.1. Zielsetzung .....	4
1.2. Gegenstand .....	4
1.3. Bedeutung für die beteiligten Akteure .....	7
<b>2. Das rechtskreisübergreifende Integrationskonzept der BA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit .....	8
2.1.1. Erste Phase: Profiling durchführen .....	9
2.1.2. Zweite Phase: Ziel festlegen .....	12
2.1.3. Dritte Phase: Strategie bzw. Strategiebündel auswählen ....	14
2.1.4. Vierte Phase: Umsetzen und Nachhalten .....	17
2.2. Die Schnittstellen des 4-Phasen-Modells .....	21
2.3. Der Produktkatalog für das 4-Phasen-Modell .....	25
<b>3. Produkteinsatz und fachliche Führung im Rahmen der Integrationsarbeit .....</b>	<b>25</b>
3.1. Produkteinsatz im Rahmen der Integrationsarbeit .....	25
3.2. Fachliche Führung im Rahmen der Integrationsarbeit .....	26
<b>4. Anlagen .....</b>	<b>26</b>

# 1. Zielsetzung und Gegenstand des arbeitnehmerorientierten Integrationskonzepts

## 1.1. Zielsetzung

### Ein Referenzrahmen für beide Rechtskreise

Das Integrationskonzept beschreibt das rechtskreisübergreifende Geschäftsmodell für die Integrationsprozesse in den Agenturen und Grundversicherungsstellen mit der Zielstellung,

- a) den gesetzlichen Auftrag und die darauf aufbauende geschäftspolitische Zielerreichung in den Rechtskreisen SGB II und SGB III zu unterstützen und rechtskreisimmanente Fehlsteuerungsanreize zu vermeiden,
- b) den Führungskräften sowie den Vermittlungs- und Beratungsfachkräften ein Geschäftsprozessmodell zur Verfügung zu stellen, das eine systematische, qualitativ hochwertige und wirtschaftliche Aufgabenerledigung im Sinne der Zielerreichung und der Rechtmäßigkeit des Handelns sicherstellt sowie eine effektive fachliche Führung über erhöhte Transparenz und verbesserte operative Steuerbarkeit ermöglicht,
- c) für die Bürger ein professionelles und kundenorientiertes Dienstleistungserleben zu gewährleisten, das deren individuelle Problemlage aufgreift und einer Lösung zuführt.

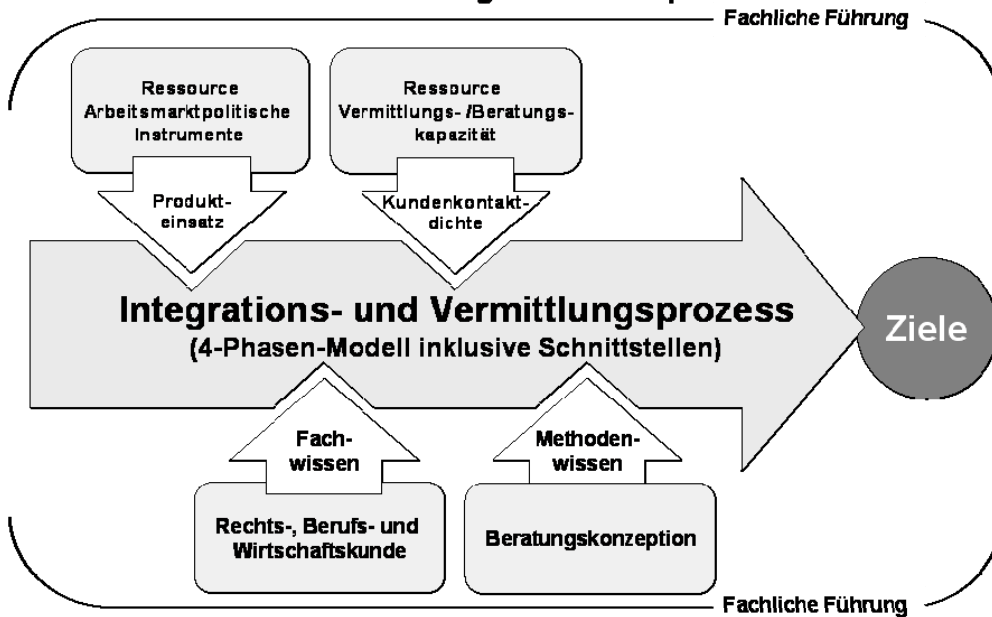
## 1.2. Gegenstand

### Leitplanken der Integrationsarbeit

Das dem Integrationskonzept zugrunde liegende Geschäftsprozessmodell beschreibt die zentral bereitgestellten Leitplanken der arbeitnehmerorientierten Vermittlungsprozesse in ihrem Zusammenwirken mit den Schnittstellenpartnern und den relevanten Rahmenbedingungen. Das Konzept definiert die Mindestanforderungen, in deren Rahmen dann die Konkretisierung der dezentralen Gestaltungsspielräume erfolgt. Es bietet Ausgangspunkt und Anleitung für ein fallangemessenes, individuelles Handeln. Erst durch die richtige und situationsgerechte Weichenstellung der Vermittlungsfachkraft in den einzelnen Phasen des Vermittlungsprozesses wird die eigentliche Wirkung im Sinne des gesetzlichen Auftrags und der geschäftspolitischen Zielerreichung sichergestellt. Das Konzept ist darüber hinaus als lernendes System angelegt, so dass erfolgreich angewandte dezentrale Ausgestaltungsvarianten der Leitplanken (ergänzende Profiling-Dimensionen, ergänzende Handlungsstrategien etc.) mit Hilfe der Regionaldirektionen regelmäßig daraufhin analysiert werden, ob eine Übertragung für die bundesweite Nutzbarmachung sinnvoll erscheint, damit alle Akteure von den lokalen Innovationspotenzialen profitieren können. Um Abhängigkeiten und Wechselwirkungen zu verdeutlichen, wird das 4-Phasen-Modell im Gesamtkontext der arbeitnehmerorientierten Integrationsarbeit verortet.

### Lernendes System mit dezentraler Ausgestaltungsmöglichkeit

### Das arbeitnehmerorientierte Integrationskonzept



Im vorliegenden Leitkonzept werden folgende Elemente des Integrationskonzeptes konkretisiert und geregelt:

- a) 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit
- b) Schnittstellen des 4-Phasen-Modells
- c) Produktkatalog für das 4-Phasen-Modell

zu a) Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit beschreibt die Geschäftsprozesse der arbeitnehmerorientierten Integrationsarbeit und stellt damit ein bundesweites Referenzsystem dar, an dem sich das Handeln im Kernprozess von Vermittlung und Beratung orientiert. Das vermittlerische Handeln entlang des Referenzprozesses unterstützt die Einhaltung der gesetzlich geforderten Mindestanforderungen, eine hohe, bundesweit vergleichbare Qualität der Aufgabenerledigung und den Beitrag zur rechtskreispezifischen Zielerreichung. Handlungsleitend ist dabei, dass der jeweilige, individuelle Unterstützungsbedarf des Kunden<sup>1</sup> die weitere Begleitung und Unterstützung bei der (Re-)Integration bzw. Heranführung an den Arbeitsmarkt bzw. für den Weg zur Reduzierung der Hilfebedürftigkeit bestimmen muss. Die konkrete Ausgestaltung der Prozesse erfolgt unter Maßgabe der geschäftspolitischen Zielsetzungen individuell und dem Einzelfall angemessen vor Ort durch die Vermittlungsfachkraft in Zusammenarbeit mit dem Kunden.

**Bundesweites Referenzsystem**

**Individueller Unterstützungsbedarf ist handlungsleitend**

zu b) Die arbeitnehmerorientierte Integrationsarbeit erfolgt niemals isoliert, sondern immer in Zusammenarbeit mit den relevanten Schnittstellenpartnern. Im Fokus der Schnittstellen in der arbeitnehmerorientierten Vermittlungs- und Integrationsarbeit steht der Austausch über vermittlungs- und beratungsrelevante Informationen und Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt sowie ein gemeinsames Verständnis zur Daten- und Vermittlungsqualität. Die Festlegung zu den Schnittstellen konzentriert sich auf das „Was“, also die Aspekte, die zu beachten und vor Ort verbindlich auszugestalten sind; das „Wie“ dieser Ausgestaltung liegt in dezentraler Verantwortung. Nur so

**Schnittstellen zum AG-S, ÄD, PD und zur ZAV**

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, gleichwohl beziehen sich die Ausführungen auf Angehörige beider Geschlechter.

wird man den Besonderheiten vor Ort gerecht. Im Einzelnen werden die Schnittstellen zum Arbeitgeber-Service (AG-S), zum Ärztlichen Dienst (ÄD), zum Psychologischen Dienst (PD) und zur Zentralen Auslands- und Fachvermittlung (ZAV) beschrieben.

### **Produktkatalog im Intranet**

zu c) Ein zentral über das Intranet bereit gestellter Produktkatalog bietet Transparenz über die Produkte des SGB II und des SGB III. Der Produktkatalog ordnet diese Produkte darüber hinaus den jeweils fachlich korrespondierenden Handlungsstrategien des 4-Phasen-Modells zu und bietet damit eine zusätzliche Strukturierungshilfe für die handelnden Akteure.

### **Elemente des Integrationskonzeptes mit Wechselwirkung zum 4-Phasen-Modell**

Folgende Elemente des Integrationskonzeptes stehen in einer engen Wechselwirkung zu den oben genannten Komponenten des 4-Phasen-Modells, sind bzw. werden aber gesondert geregelt.

- d) Empfehlungen zum Produkteinsatz und zur Kontaktdichte
- e) Fachliche Führung
- f) Beratungsmethodik und Fachkunde

### **Produkte: Aktive Förderleistungen sowie Beratung/Vermittlung**

zu d) Die Bundesagentur für Arbeit bietet zwei Produktkategorien an. Neben den eigenständig erbrachten Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen stehen die Aktiven Förderleistungen, die teils eingekauft, teils durch die BA erbracht oder aber über den 2. Arbeitsmarkt zur Verfügung gestellt werden. Konkrete geschäftspolitische Empfehlungen zum Produkteinsatz werden in den Rechtskreisen spezifisch konkretisiert. Die Empfehlungen (SGB II) bzw. Mindeststandards (SGB III) zur Ausgestaltung der Kundenkontaktdichten gestalten dabei den Einsatz der selbständig erbrachten Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen aus. Die Anwendungsempfehlungen für den Einsatz von Aktiven Förderleistungen definieren dies für den Bereich der arbeitsmarktpolitischen Instrumente.

### **Fachliche Führung**

zu e) Eine effektive und effiziente fachliche Führung stützt sich auf geeignete Kennzahlen zur operativen Steuerung und auf geeignete Formate zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen und an den Zielen ausgerichteten Aufgabenerledigung. Die Konzepte zur Fachlichen Führung der Integrationsprozesse werden in den beiden Rechtskreisen gesondert spezifiziert.

### **Integrationskonzept und Beratungskonzept sowie Fachkunde stehen im Wechselverhältnis**

zu f) Das Integrationskonzept ist als Geschäftsprozessmodell konzipiert und ersetzt nicht das in der Erarbeitung befindliche Beratungskonzept der Bundesagentur für Arbeit. Integrationskonzept und Beratungskonzept sind vollständig anschlussfähig und bauen aufeinander auf: Das Beratungskonzept wird dazu beitragen, die dem Integrationskonzept zugrunde liegenden methodischen Anforderungen besser zu bewältigen und umzusetzen; insofern ergänzen und verstärken sich beide Ansätze wechselseitig. Das Integrationskonzept baut zudem auf den für die Integrationsarbeit erforderlichen fachkundlichen Grundlagen auf.

### 1.3. Bedeutung für die beteiligten Akteure

Die Bedeutung des Integrationskonzeptes lässt sich für die am Prozess beteiligten Akteure wie folgt beschreiben:

#### Bürger als Kunden

- Bürger werden als Kunden mit einem Anspruch auf professionellen, verlässlichen und freundlichen Service betrachtet.
- Kunden erhalten bei drohender bzw. eingetretener Arbeitslosigkeit bzw. Hilfebedürftigkeit eine zeitnahe und kundenorientierte Dienstleistung, damit die eingetretene Problemlage schnellstmöglich beseitigt werden kann.
- Systematische und strukturierte Geschäftsprozesse lassen die einzelnen Schritte des Integrationsprozesses für den Kunden nachvollziehbar erscheinen und verdeutlichen in gleichem Maße den vom Kunden verbindlich zu leistenden Eigenbeitrag („Fordern“) zur Überwindung der persönlichen Problemlage wie auch den Beitrag des öffentlichen Arbeitsmarktdienstleisters BA („Fördern“).
- In gleich oder ähnlich gelagerten Fällen erfahren Kunden eine faire Gleichbehandlung, egal in welcher Dienststelle sie um Unterstützung bitten.

#### Vermittlungs- und Integrationsfachkräfte

- Das Integrationskonzept unterstützt ein systematisches und strukturiertes Arbeiten mit dem Kunden in seiner individuellen Problemlage.
- Die Referenzprozesse sind ausgerichtet an den gesetzlichen Erfordernissen und der geschäftspolitischen Zielerreichung des jeweiligen Rechtskreises und bieten damit Handlungssicherheit und Orientierung.
- Für die Ausarbeitung und Umsetzung einer individuellen Integrationsplanung mit dem Kunden bietet das Konzept Leitplanken zur Orientierung, Handlungsalternativen und Unterstützungsangebote sowie dezentrale Ausgestaltungsfreiräume.
- Die Unterstützung durch einen strukturierten Geschäftsprozess stellt sicher, dass Gründe für die Gestaltung des Integrationsprozesses im Einzelfall über Zeit transparent sind, Ziele und Handlungsschritte bleiben nachvollziehbar. Damit werden das eigene Handeln unterstützt und Vertretungssituationen effektiver nutzbar.
- Die Bündelung von Integrationsfahrplänen über Profillagen setzt einen übergreifenden, über den Einzelfall hinausgehenden Orientierungsrahmen, befördert damit den fachlichen Austausch und stellt sicher, dass Kunden in gleichen – oder ähnlich gelagerten Konstellationen bundesweit vergleichbare Dienstleistungen erfahren.

## Führungskräfte

- Das Konzept unterstützt Führungskräfte im Rahmen des Planungs- und Zielnachhalteprozesses und damit bei der Erreichung der geschäftspolitischen Ziele.
- Als Referenzmodell für eine fachlich strukturierte und ergebnisorientierte Arbeit unterstützt das Konzept die operative Steuerung vor Ort. Grundlegende Informationen für eine regionale Kundenkontaktdichte werden zur Verfügung gestellt. Operative Kennzahlen werden darüber hinaus Ansatzpunkte für zielgerichtete fachliche Steuerungsimpulse zur Zielerreichung und zur Einhaltung der gesetzlichen geforderten bzw. fachlich erforderlichen Mindestanforderungen bieten.
- Strukturierung und Transparenz unterstützen Führungskräfte somit bei der fachlichen Führung ihrer Verantwortungsbereiche: die Nachvollziehbarkeit von Aktivitäten erleichtert die Qualitätssicherung im Rahmen von Datenauswertungen, Hospitationen und Qualitätsprüfungen von Bewerberprofilen.
- Das Integrationskonzept unterstützt eine effektive und effiziente Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

## 2. Das rechtskreisübergreifende Integrationskonzept der BA

### 2.1. Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit

#### Ein Modell für alle Kunden

Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit findet für sämtliche Kunden Anwendung, für die eine integrationsbegleitende Beratung und Vermittlung geleistet wird. Es handelt sich dabei um Kunden der Allgemeinen Vermittlung (erwerbsfähige Hilfebedürftige, Arbeitslose, von Arbeitslosigkeit Bedrohte und Arbeitsuchende) sowie um jene schwerbehinderte Menschen und denen Gleichgestellte, die nicht Reha-Fälle sind. Alle übrigen Konstellationen werden durch das „Leitkonzept für die Bereiche Ausbildungsvermittlung, berufliche Rehabilitation und Vermittlung von schwerbehinderten Menschen (Reha)“ abgedeckt.

#### Grundlage ist ein strukturierter, sich wiederholender Problemlösungsprozess

Bei den prozessoralen Schrittfolgen der integrationsorientierten Arbeit ist es unerheblich, welchem Rechtskreis der Kunde angehört. Mit grundsätzlich allen Kunden wird ein stärken- und potenzialorientiertes Profiling durchgeführt, es wird eine gemeinsame Zielfestlegung vorgenommen sowie ein gemeinsamer Weg vereinbart, auf welche Weise und in welcher zeitlichen Perspektive das arbeitsmarktliche Ziel in Kooperation von Kunde und BA erreicht werden soll. Der Abschluss einer gemeinsamen Eingliederungsvereinbarung bildet den verbindlichen Startpunkt für die Umsetzung und eine spätere Nachhaltung der vereinbarten Vorgehensweise. Jedes anschließende Folgegespräch dient somit der Überprüfung des vereinbarten Umsetzungs- bzw. Integrationsfahrplans sowie der Beurteilung von möglichen Integrationsfortschritten bzw. -rückschritten und hat damit einen direkten Rückkopplungseffekt auf die Ausprägungen des Profilings. Dem 4-Phasen-Modell liegt somit ein zirkulärer, sich stetig wiederholender Prozess zugrunde, der dem Ziel dient, Arbeitslosen, Arbeitsuchenden und erwerbsfähigen Hilfebedürftigen eine ziel- und ergebnisorientierte Wiedereingliederung in

den Arbeitsmarkt zu ermöglichen und die aus Beitrags- und Steuermitteln zu finanzierenden passiven Leistungen zu reduzieren.

### 2.1.1. Erste Phase: Profiling durchführen

Ein fundiertes Profiling stellt die wesentliche Ausgangsbasis für die gemeinsame Integrationsarbeit von Kunde und Vermittlungsfachkraft dar.

Im Rahmen des Erstgesprächs wird seitens der Vermittlungsfachkraft mit Blick auf den Zielberuf/die Zieltätigkeit, dem/der auf Basis der bisherigen Tätigkeit(en) die besten Integrationschancen eingeräumt werden, zunächst eine Stärkenanalyse vorgenommen. Diese Stärkenanalyse dient der Erfassung der beruflichen Kompetenzen und der übergreifenden Kompetenzen, die im Bewerberprofil in den entsprechenden VerBIS-Masken erfasst werden. Mit Abschluss der Stärkenanalyse steht ein matchingfähiges Bewerberprofil zur Verfügung, das unmittelbar an sämtlichen bundesweiten Suchläufen teilnehmen kann.

**Ausrichtung Profiling auf Zielberuf/Zieltätigkeit**

**Stärkenanalyse**

In einem zweiten Schritt werden dann gemeinsam mit dem Kunden jene Potenziale erhoben, die einer Vermittlung bzw. Integration mit Blick auf den Zielberuf/die Zieltätigkeit im Wege stehen und an denen im Rahmen der Integrationsarbeit 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.

**Potenzialanalyse**

Bei der Betrachtung des Persönlichen Profils werden Handlungsbedarfe entlang der drei Schlüsselgruppen „Qualifikation“, „Leistungsfähigkeit“ und „Motivation“ erhoben. Die Betrachtung des Umfeld-Profiles erfolgt entlang der Schlüsselgruppen „Rahmenbedingungen“ und „Arbeits-/ Ausbildungsmarktbedingungen“. Entscheidend für die Feststellung integrationsrelevanter Potenziale ist dabei immer, ob ein tatsächlich der Integration im Wege stehender vermittlungsrelevanter Handlungsbedarf bezogen auf den Zielberuf/die Zieltätigkeit (auf Basis der bisherigen Tätigkeit(en) mit den besten Integrationschancen) vorhanden ist. Nur dann wird ein Handlungsbedarf festgehalten, aus dem sich folgerichtig immer auch eine notwendige Handlungsstrategie ableitet. Solange ein Handlungsbedarf nicht eindeutig feststellbar ist, werden entsprechende Aktivitäten zur Feststellung eingeleitet und ein entsprechender Vermerk im Kommentarfeld der Schlüsselgruppe hinterlegt, so dass im Folgegespräch eine Plausibilisierung erfolgen kann. Eine Ausnahme besteht lediglich hinsichtlich der Schlüsselgruppe „Spezifische Arbeits-/ Ausbildungsmarktbedingungen“, da günstige oder ungünstige Ausprägungen dieser Schlüsselgruppe nicht direkt zu Handlungsstrategien führen, sondern Hinweise für eine besonders aufmerksame Analyse der Schlüsselgruppe „Rahmenbedingungen“ (Merkmale „Örtliche Mobilität“ und „Familiäre Situation und Betreuungsverhältnisse“) sowie der Schlüsselgruppen „Motivation“ enthalten sowie ggf. die Neuausrichtung des Zielberufes. Die aus der Potenzialanalyse heraus abrufbare „Berechnungshilfe Arbeitsmarktchancen (BAC)“ unterstützt die Vermittlungsfachkraft bei der Einschätzung der Arbeitsmarktchancen und der Festlegung des Zielberufes/der Zieltätigkeit (siehe dazu [HEGA 01/08 - 04 - IT-Verfahren PP-Tools, Teilverfahren BAC \(Berechnungshilfe Arbeitsmarktchancen\)](#)).

**Vermittlungsrelevanter Handlungsbedarf mit Blick auf Zielberuf ist maßgebend**

### **Integrationsprognose auf Basis des Abgleichs von Stärken und Potenzialen**

Die gesamthafte Betrachtung von Stärken- und Potenzialanalyse erfolgt in der Standortbestimmung. Im Abgleich von Stärken und Potenzialen in Bezug auf den relevanten Zielberuf/Zieltätigkeit nimmt die Vermittlungsfachkraft an dieser Stelle eine Einschätzung vor, ob und in welchem Zeitraum die Integrationschancen über Fördern oder Fordern erhöht werden können. Dabei wird in einem ersten Schritt unterschieden, inwieweit auf Basis der festgestellten Stärken und Potenziale eine Integration in den 1. Arbeitsmarkt bzw. ein Abgang innerhalb von 12 Monaten realistisch/wahrscheinlich ist oder aber nicht. Ist eine Integration in den 1. Arbeitsmarkt/ein Abgang binnen 12 Monaten realistisch bzw. wahrscheinlich, wird von einem integrationsnahen Profil gesprochen. Ist dies nicht realistisch bzw. wahrscheinlich, handelt es sich um eine komplexe Profillage.

### **Profillage fasst Gesamtschau von Integrationsprognose und Handlungsbedarfen zusammen**

Die Profillagen beschreiben somit – vergleichbar einem Koordinatensystem – den Zusammenhang von zeitlicher Integrationsprognose (= Stärkenbetrachtung) und vermittlerisch relevanten Handlungsbedarfen (= Potenzialbetrachtung). Insgesamt ergeben sich danach sechs Profillagen. Markt-, Aktivierungs- und Förderprofile beschreiben integrationsnahe Profillagen; Entwicklungs- Stabilisierungs- und Unterstützungsprofile beschreiben komplexe Profillagen:

1. Marktprofile weisen keine vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe in den Schlüsselgruppen auf und haben in der Regel eine Integrationswahrscheinlichkeit in den 1. Arbeitsmarkt von bis zu 6 Monaten.
2. Aktivierungsprofile weisen vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe in der Schlüsselgruppe „Motivation“ auf und haben eine Integrationswahrscheinlichkeit in den 1. Arbeitsmarkt von bis zu 6 Monaten. Diese Profile bedürfen primär der Aktivierung („Fordern“), ihre Qualifikation wird am Arbeitsmarkt prinzipiell nachgefragt, aber sie bewegen sich ggf. in einem für ihre Situation ungünstigen regionalen und/oder fachlichen Arbeitsmarkt; ggf. muss eine berufliche Alternative erarbeitet oder die Bereitschaft zur Mobilität/ Flexibilität erhöht werden.
3. Förderprofile weisen vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe in einer der drei Schlüsselgruppen „Qualifikation“, „Leistungsfähigkeit“ oder „Rahmenbedingungen“ (alle drei Schlüsselgruppen tangieren den Bereich „Fördern“) auf und haben eine Integrationswahrscheinlichkeit in den 1. Arbeitsmarkt von bis zu 12 Monaten. Übersteigt die Integrationsprognose allein deshalb zwölf Monate, weil der Kunde eine Umschulung bzw. FbW-Maßnahmen nach § 77 SGB III i.V.m. § 16 Abs. 1 SGB II von mehr als 9 Monaten durchlaufen soll, ist der Fall dem Förderprofil zuzuordnen. Auch nach absolvierter Förderung ist ein Kunde im Rahmen der Handlungsstrategie „Absolventenmanagement“ immer noch als Förderprofil zu führen.

4. Entwicklungsprofile weisen den Schwerpunkt vermittlungsrelevanter Handlungsbedarfe in einer der drei Förder-Schlüsselgruppen „Qualifikation“, „Leistungsfähigkeit“ oder „Rahmenbedingungen“ auf sowie zusätzlich in mindestens einer weiteren Dimension (bzw. Verdichtung im Schwerpunkt) und haben eine Integrationswahrscheinlichkeit in den 1. Arbeitsmarkt von mehr als 12 Monaten.
5. Stabilisierungsprofile weisen den Schwerpunkt vermittlungsrelevanter Handlungsbedarfe in der Dimension „Leistungsfähigkeit“ auf sowie zusätzlich in mindestens zwei weiteren Schlüsselgruppen (bzw. Verdichtung im Schwerpunkt). Hier ist das Heranführen an die Erwerbstätigkeit in bis zu 12 Monaten wahrscheinlich.
6. Unterstützungsprofile weisen den Schwerpunkt vermittlungsrelevanter Handlungsbedarfe in der Dimension „Rahmenbedingungen“ auf sowie zusätzlich in mindestens zwei weiteren Schlüsselgruppen (bzw. Verdichtung im Schwerpunkt Rahmenbedingungen). Hier ist das Heranführen an die Erwerbstätigkeit in weniger als 12 Monaten unwahrscheinlich.

✓ = Schwerpunkt

Integrationsprognose	Abgang/Integration 1. AM ≤ 6 Monate	Abgang/Integration 1. AM ≤ 6 Monate	Abgang/Integration 1. AM ≤ 12 Monate*	Abgang/Integration** 1. AM > 12 Monate	Heranführen Erwerbstätigkeit** ≤ 12 Monate	Heranführen Erwerbstätigkeit** > 12 Monate	
Profillage Schlüsselgruppe	Markt- profil	Aktivierungs- profil	Förder- profil	Entwicklungs- profil	Stabilisie- rungsprofil	Unterstüt- zungsprofil	Schwerpunkt
Qualifikation			✓ [oder]	✓ [oder]			Weitere Handlungs- bedarfe
Leistungsfähigkeit			✓	✓	✓		
Motivation		✓					
Rahmenbedingungen			✓ [oder]	✓ [oder]		✓	
	-	möglich	möglich	+ mind. eine weitere Schlüsselgruppe oder Verdichtung bei Qualifikation/Leistungsfähigkeit/Rahmenbedingungen	+ mind. zwei weitere Schlüsselgruppen oder Verdichtung bei Leistungsfähigkeit	+ mind. zwei weitere Schlüsselgruppen oder Verdichtung bei Rahmenbedingungen	
	Integrationsnah			Komplex			

Bei erstmaliger Aufnahme eines Kunden bzw. bei Reaktivierung eines Bewerberprofils nach mehr als 6 Monaten verfügt die Profillage über die Grundeinstellung „N: Noch nicht festgelegt“.

Ein Profiling und eine Profillagenzuordnung sind entbehrlich, wenn vermittelrische Aktivitäten nicht erforderlich sind, insbesondere

- a) wenn das Ende der Arbeitslosigkeit bzw. der Hilfebedürftigkeit in naher Zukunft bereits feststeht, z.B. wegen Arbeitsaufnahme, Eintritt der Schutzfristen nach dem MuSchG, Grundwehrdienst/Zivildienst, Rente, bei Wiedereinstellungszusage binnen 2 Monaten

### Ausnahmen vom Profiling

- b) bei Inanspruchnahme § 252 SGB VI / Altfälle § 65 (4) i.V.m. § 428 bzw. § 428 SGB III nur Bestandsfälle, Personenkreis bestimmter Nichtleistungsempfänger nach § 434s SGB III i.V.m. § 237 SGB VI, für den noch die 3-Monats-Meldung des SGB III alte Fassung gilt
- c) bei §125 SGB III / Antragsteller auf Erwerbsminderungsrente
- d) Kunden, die unter einen Tatbestand des § 10 SGB II fallen und bei denen absehbar ist, dass bis zum nächsten vereinbarten Beratungsgespräch, spätestens aber bis zum Ablauf von 6 Monaten, keine Integrationsfortschritte erzielbar sind.

In den genannten Fällen unter a)-d) wird grundsätzlich die Profillage „Z: Zuordnung nicht erforderlich“ ausgewählt. Für die Personenkreise nach § 434s SGB III i.V.m. § 237 SGB VI und § 10 SGB II gilt dies analog, sofern eine berufliche Eingliederung tatsächlich nicht angestrebt wird.

Im Rechtskreis SGB II wird in den Fällen erwerbstätiger bzw. selbständiger Hilfebedürftiger die Profillage „I: Integriert, aber weiter hilfebedürftig“ ausgewählt.

Bei integrationsnahen Kundenprofilen kann die Profillage in der Regel im Erstgespräch festgelegt werden, bei komplexen Kundenprofilen wird häufig eine Objektivierung von Problemlagen zusätzliche Informationen erfordern, so dass hier in der Regel ein Zweitgespräch erforderlich sein wird. Auch in diesen Fällen erfolgt im Erstgespräch die Festlegung einer Profillage auf Grundlage der zu diesem Zeitpunkt vorliegenden Informationen (Integrationsprognose). Die Dauer des Erstgesprächs wird durch die Dienststelle festgelegt. Empfohlen wird eine Dauer von ca. 60 Minuten inkl. Vor- und Nachbereitungszeit. Der zeitliche Umfang eines Zweitgesprächs ist entweder durch die jeweilige Dienststelle oder im Einzelfall durch die zuständige Vermittlungsfachkraft fallangemessen zu bestimmen (unter Berücksichtigung des jeweiligen Kundenkontaktdichtekonzepts).

Praxis-Tipp: [Arbeitshilfe Profiling](#)

Das Profiling eines Kunden im Rechtskreis SGB II und die daraus abzuleitenden Maßnahmen sind immer im Kontext seiner Bedarfsgemeinschaft zu betrachten. So hat die Vermittlungsfachkraft – unabhängig von individuellen Befunden und Handlungsstrategien - auf Ebene einer Bedarfsgemeinschaft einzuschätzen, welche Aktivitäten und welcher Fokus aus Sicht des Grundversicherungsträgers besonders geeignet erscheint, um die Hilfebedürftigkeit der Bedarfsgemeinschaft zu reduzieren. Aus organisatorischer Sicht bietet es sich daher an, dass die Vermittlungsfachkraft jeweils für sämtliche Mitglieder einer Bedarfsgemeinschaft zuständig ist und damit auch den Überblick über die individuellen Profiling-Ergebnisse sämtlicher Mitglieder einer Bedarfsgemeinschaft verfügt.

### 2.1.2. Zweite Phase: Ziel festlegen

Auf der Grundlage des mit Blick auf den Zielberuf/die Zieltätigkeit durchgeführten Profiling vereinbart die Vermittlungsfachkraft mit dem Kunden im folgenden Schritt eine erreichbare Zieloption entsprechend der vorhandenen realistischen Alternativen. Die Zieloption ist dabei immer eine arbeitsmarktliche Zielstellung. Dabei gilt es, Zieloptionen vorzustrukturieren und im Ge-

## Abbildung integrierter Kunden

## Profiling im Kontext der Bedarfsgemeinschaft

## Arbeitsmarktliche Zielauswahl

spräch – bei integrationsnahen Profilen in der Regel im Erstgespräch, bei komplexen Profillagen ggf. im Zweitgespräch – entsprechende Zielvereinbarungen zu treffen. Die Mindestanforderungen gelten dabei entsprechend. Entscheidend ist, dass die Festlegung der vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe im Zusammenspiel mit der Festlegung des Zieles in einem überschaubaren Zeithorizont erfolgt.

Zieloptionen	Ausprägung	✓
Aufnahme Beschäftigung 1. Arbeitsmarkt	▶ Tätigkeit lokal (TPB)*	<input type="checkbox"/>
	▶ Tätigkeit überregional (außerhalb TPB)*	<input type="checkbox"/>
	▶ Tätigkeit international	<input type="checkbox"/>
	▶ Mini/Midi-Jobs, Kurzfristige Beschäftigung	<input type="checkbox"/>
	▶ Selbständigkeit	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
Tätigkeit jenseits 1. Arbeitsmarkt	▶ Tätigkeit jenseits des 1. Arbeitsmarkt	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
Aufnahme Ausbildung/Studium	▶ Aufnahme betriebliche Ausbildung, lokal (TPB)*	<input type="checkbox"/>
	▶ Aufnahme betriebliche Ausbildung, überregional (außerhalb TPB)*	<input type="checkbox"/>
	▶ Schulische Ausbildung/Studium	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
Stabilisierung bestehender Beschäftigung/Selbständigkeit	▶ Stabilisierung bestehender Beschäftigung/Selbständigkeit (SGB II)	<input type="checkbox"/>

\* Tagespendelbereich

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. Der Handlungsbedarf dieser Profillagen ist so groß, dass das Ziel einer Integration in den 1. Arbeitsmarkt binnen 12 Monaten unwahrscheinlich ist. Für die Gruppe der hilfebedürftigen Beschäftigten und Selbständigen gilt die Zieloption „Stabilisierung bestehender Beschäftigung/Selbständigkeit“.

Bei der Auswahl der Zieloption ist immer das Ziel mit der höchsten Erfolgsaussicht anzustreben, rechtliche Ansprüche bzw. besondere Zielgruppen sind dabei angemessen zu berücksichtigen. Bei komplexen Kundenprofilen mit multiplen Handlungsbedarfen ist die Zieloption mit Blick auf einen Zeitraum von maximal zwei Jahren auszuwählen. Es bleibt dem Kunden unbenommen, selbständig auch weitere Zieloptionen zu verfolgen. Die Validität der mit dem Kunden vereinbarten, gemeinsam von Vermittlungsfachkraft und Kunde verfolgten Zieloption ist in jedem Folgegespräch mit dem Kunden zu besprechen und bei Änderungen zu dokumentieren.

**Zielauswahl auf Basis höchster Erfolgsaussicht; in jedem Folgegespräch aufzugreifen**

Grundsätzlich gilt bei der Zielfestlegung, dass

- eine Erweiterung des Suchhorizonts für Vermittlungsfachkraft und Kunde immer zusätzliche Integrationschancen erschließt,

- bei überregionaler Verfügbarkeit weiterhin auch lokale Integrationschancen zu prüfen und zu nutzen, sowie
- bei internationaler Verfügbarkeit weiterhin auch lokale und überregionale Integrationschancen zu prüfen und zu nutzen sind.

### 2.1.3. Dritte Phase: Strategie bzw. Strategiebündel auswählen

#### **Individueller Handlungsbedarf des Kunden entscheidet über Art und Umfang der persönlichen Umsetzungsstrategie(n)**

Auf Basis des Profilings und der arbeitsmarktlichen Zielfestlegung erfolgt die Vereinbarung des konkreten Umsetzungswegs zwischen den Kunden und der Vermittlungsfachkraft. Je nachdem, welche und wie viele vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe im Rahmen des Profilings festgestellt wurden, wird mit und für den Kunden ein individueller Umsetzungsfahrplan 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 dem Abbau des spezifischen Hemmnisses gilt. Somit entscheidet der individuelle Handlungsbedarf des Kunden über Art und Umfang seiner persönlichen Umsetzungsstrategie. Die individuelle zeitliche Umsetzungsplanung sollte mit Blick auf die Zielerreichung realistisch und ambitioniert erfolgen. Bei festgestellten vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfen ist immer eine auf den vorliegenden Fall sinnvoll anwendbare Handlungsstrategie auszuwählen. Bei Auswahl der Handlungsstrategie „Berufliche (Teil-)Qualifizierung realisieren“ ist immer auch die Handlungsstrategie „Absolventenmanagement“ auszuwählen und zu terminieren. Diese erforderliche Kopplung zweier Handlungsstrategien trifft nur für diese genannte Konstellation zu.

#### **Umsetzungsplanung erfolgt ambitioniert und realistisch**

#### **Besonderheit: Qualifizierung und Absolventenmanagement**

Die Arbeitsagenturen, ARGEn und AAgAw stellen insbesondere bei den Bewerbern, für deren Eingliederung in den Arbeitsmarkt Maßnahmen zur Integration mit qualifizierenden Inhalten erforderlich sind, eine konsequente Betreuung während und nach Ende der Maßnahme sicher. Dazu gehört ein dokumentiertes Gespräch in ausreichendem Abstand vor Maßnahmeende (regelmäßig drei Monate) und unmittelbar nach Maßnahmeende.

#### **Umsetzungsfahrplan bei komplexen Kundenprofilen**

Bei komplexen Kundenprofilen mit multiplen Handlungsbedarfen ist der Umsetzungsfahrplan grundsätzlich auf maximal zwei Jahre auszurichten. Dieses ist insbesondere für die Darstellung von Integrationsfortschritten (ggf. erforderliche Anpassung der Profillage entsprechend der tatsächlichen Bedarfssituation des Kunden) erforderlich. Zudem bietet dies die Möglichkeit, erzielte Erfolge in einem erfassbaren Rahmen dem Kunden gegenüber sofort transparent zu machen, was sich motivationsfördernd auf die Aktivitäten des Kunden auswirkt („Prinzip der kleinen Schritte“). Eine zeitlich darüber hinausgehende Integrationsperspektive ist den Kunden kaum schlüssig zu vermitteln. Soweit der Einsatz von arbeitsmarktpolitischen Instrumenten erforderlich ist, empfiehlt es sich den Zeitraum zu verkürzen (Beobachtung des Maßnahmeerfolgs vor Einleitung weiterer Schritte).

#### **Umsetzungsfahrplan bei Marktprofilen**

Bei integrationsnahen Profillagen, die über keine vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe verfügen (Marktprofile), nimmt die Vermittlungsfachkraft lediglich eine Auswahl bei den relevanten übergreifenden Handlungsstrategien vor.

#### **Umsetzungsfahrplan bei Aktivierungs- und Förderprofilen**

Bei den integrationsnahen Aktivierungs- und Förderprofilen, bei denen grundsätzlich entweder vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe in der Schlüsselgruppe Motivation (Aktivierungsprofil) oder einer der Schlüsselgruppen Qualifikation oder Leistungsfähigkeit oder Rahmenbedingungen

(Förderprofil) vorliegen, wird jeweils eine Auswahl aus den für die jeweilige Schlüsselgruppe angebotenen Handlungsstrategien vorgenommen. Darüber hinaus kann eine Auswahl aus den relevanten übergreifenden Handlungsstrategien vorgenommen werden.

Liegen mehrere vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe vor, so erfolgt zunächst eine Priorisierung dieser Handlungsbedarfe in den relevanten Schlüsselgruppen. Dabei hat die Vermittlungs-/Integrationsfachkraft zu entscheiden, in welcher Abfolge die festgestellten Handlungsbedarfe abgebaut werden müssen, um das übergreifende arbeitsmarktliche Ziel zu erreichen. Grundsätzlich erscheint es sinnvoll, Problemlagen bzw. Handlungsbedarfe in der Reihenfolge „Rahmenbedingungen vor Leistungsfähigkeit vor Motivation vor Qualifikation“ zu adressieren. Es sind aber auch Fallgestaltungen denkbar, bei denen motivationale Probleme bereits im Vorfeld von Handlungsbedarfen der Schlüsselgruppen Rahmenbedingungen bzw. Leistungsfähigkeit angegangen werden müssen. Im Anschluss an diese fachliche Priorisierung wird auch hier jeweils eine Auswahl aus den für die jeweilige Schlüsselgruppe angebotenen Handlungsstrategien vorgenommen. Darüber hinaus kann ebenfalls eine Auswahl aus den relevanten übergreifenden Handlungsstrategien vorgenommen werden.

**Verantwortung für zeitliche und inhaltliche Struktur der Integrationsarbeit**

Jede Dienststelle erhält darüber hinaus die Möglichkeit, durch das zentral bereit gestellte Angebot an Handlungsstrategien nicht abgedeckte Strategien auf lokaler Ebene individuell zu formulieren und zur lokalen Auswahl bereitstellen zu lassen. Diese lokalen Ansätze werden regelmäßig daraufhin ausgewertet, ob sie für eine bundesweite Bereitstellung in Frage kommen. Auf diese Weise wird mit dem 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit ein lernendes, sich kontinuierlich weiterentwickelndes System bereitgestellt.

**Dezentrale Ausgestaltungsmöglichkeiten und lokale Individualstrategien**

Die individuell ausgewählten Handlungsstrategien sind jeweils mit einem Zeitfenster der Umsetzung zu versehen. Erfolgreich umgesetzte, stornierte bzw. nicht erfolgreich umgesetzte Strategien sind als erledigt zu kennzeichnen. Auswirkungen auf die Schlüsselgruppen des Profiling und der Profillagen-Zuordnung sind zu berücksichtigen, damit beispielsweise nach erfolgreich absolvierter Handlungsstrategie das Bewerberprofil des Kunden über eine Nachjustierung der Stärken und Potenziale auch bessere Chancen beim bundesweiten Matching bzw. der Integration in Beschäftigung hat.

**Individueller Integrationsplan**

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

**Vermittlung hat immer Vorrang (Leitstrategie)**

Kommt es zu einer Abmeldung des Kunden, werden nur die Strategien als erledigt gekennzeichnet, deren Handlungsbedarf bei Beendigung der Arbeitslosigkeit/ Hilfebedürftigkeit nicht fortbestehen. Meldet sich ein Kunde innerhalb eines Zeitraumes von 6 Monaten wieder, steht das letzte Profiling analog wie die zuletzt festgelegte Profillage in VerBIS weiterhin zur Verfügung. Meldet sich ein Kunde nach Ablauf von 6 Monaten erneut, werden noch offene Handlungsstrategien automatisch als erledigt gekennzeichnet und das Profiling wird auf die Standardeinstellung zurückgesetzt.

**Konsolidierung bei Abmeldung**

Schlüsselgruppe	Handlungsbedarf	Handlungsstrategie
Qualifikation	Schulische Qualifikation	Schulabschluss erwerben
		Berufsausbildung vorbereiten (nur BB und/oder Reha)
	Berufliche Qualifikation	Berufliche (Teil-) Qualifikation realisieren
		Berufsabschluss erwerben
		Absolventenmanagement
		Ausländische Bildungsabschlüsse / Qualifikationen / Zertifikate anerkennen
	Berufserfahrung	Berufserfahrung ermöglichen
	Sprachkenntnisse	Deutsche Sprachkenntnisse erwerben bzw. verbessern
Integrationsrelevante Fremdsprachkenntnisse erwerben		
Leistungsfähigkeit	Intellektuelle Leistungsfähigkeit	Leistungsfähigkeit feststellen (inkl. Reha-Prüfung)
		Leistungsfähigkeit fördern
		Gesundheitlich angemessene Beschäftigung realisieren
	Vermittlungsrelevante gesundheitliche Einschränkungen	Leistungsfähigkeit feststellen (inkl. Reha-Prüfung)
		Leistungsfähigkeit fördern
		Gesundheitlich angemessene Beschäftigung realisieren
	Arbeits- und Sozialverhalten	Heranführen an das Arbeitsleben (Tagesstruktur herstellen)
		Arbeits- und Sozialverhalten stärken
Motivation	Eigeninitiative/ Arbeitshaltung	Perspektiven verändern
	Lern-/Weiterbildungsbereitschaft	Lernbereitschaft fördern
Rahmenbedingungen	Persönliche Rahmenbedingungen	Individuelle Wettbewerbsnachteile ausgleichen
	Örtliche Mobilität	Mobilität erhöhen
	Wohnsituation	Wohnsituation stabilisieren
	Familiäre Situation (inkl. Betreuungsverhältnisse)	Betreuungsverhältnisse für Kinder schaffen bzw. ausbauen
		Betreuungsverhältnisse für zu pflegende Angehörige schaffen bzw. ausbauen
		Familiäre Situation stabilisieren
Finanzielle Situation	Finanzielle Situation stabilisieren	
Übergreifend	Auswahl optional und unabhängig von festgestellten Handlungsbedarfen	Vermittlung
		Nachhaltiger Übergang in Selbständigkeit
		Verfügbarkeit überprüfen (nur SGB III)
		Mitwirkung überprüfen (nur SGB II)
		Beendigung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit von Beschäftigten

Schlüsselgruppe	Handlungsbedarf	Handlungsstrategie
		(nur SGB II) Beendigung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit von Selbständigen (nur SGB II)
Dezentral		Lokale Strategien

Praxis-Tipp: [Arbeitshilfe Ausgestaltung von Handlungsstrategien](#)

## 2.1.4. Vierte Phase: Umsetzen und Nachhalten

### Auftakt zur Umsetzung: Die Eingliederungsvereinbarung und der Beratungsvermerk

Mit dem Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung beginnt die Umsetzung des zwischen Kunden und Vermittlungsfachkraft besprochenen Integrationsfahrplans. Dabei ist mit jedem Kunden, bei dem ein Profiling durchgeführt wurde, eine schriftliche Eingliederungsvereinbarung mit konkret nachhaltbaren Aufgaben abzuschließen. Gerade auch bei komplexen Profilen, bei denen ein Abschluss des Profilings im Erstgespräch noch nicht erfolgt bzw. erfolgen kann, ist eine schriftliche Eingliederungsvereinbarung mit Blick auf das Zweitgespräch und den bis dahin zu erledigenden Aufgaben abzuschließen. Nach Abschluss des Zweitgesprächs ist hier eine neuerliche Eingliederungsvereinbarung für den sich anschließenden Integrationsprozess zu erstellen.

Eine Eingliederungsvereinbarung wird in der Regel für Ü25-Kunden für einen Zeitraum von sechs Monaten (§15 SGB II und § 37 Abs. 3 SGB III; bei Arbeitslosen, die einen Eingliederungsgutschein gem. § 223 erhalten, nach drei Monaten) abgeschlossen. Sie fasst die individuell mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen aus dem geführten Gespräch bzw. den Gesprächen zusammen und sie strukturiert und terminiert die Aktivitäten des Kunden und der Vermittlungsfachkraft 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 VerBIS-Maske anzulegen, von Kunde und Vermittlungsfachkraft zu unterschreiben und dem Kunden in einfacher Ausfertigung auszuhändigen. Spätestens nach sechs Monaten, in der Regel jedoch anlassbezogen gemäß des Fortschreitens des vereinbarten Integrationsprozesses ist die Eingliederungsvereinbarung entsprechend des beschriebenen Vorgehens zu aktualisieren bzw. fortzuschreiben.

**Eingliederungsvereinbarung erhöht Transparenz und Verbindlichkeit**

Zur Erleichterung des Arbeitsablaufes wird die VerBIS-Maske zur Erstellung der Eingliederungsvereinbarung direkt nach Erstellung des Profilings, der Zielfestlegung und des Integrationsfahrplans angeboten. Entsprechend der im Rahmen des Profilings festgestellten, individuellen vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe wird eine individuell vorstrukturierte Eingliederungsvereinbarung mit individuell auf das Profiling zugeschnitten Handlungsoptionen angeboten. Ein Kernelement ist dabei die verstärkte Einforderung von Eigenverantwortung seitens des Kunden, die sich in aktiver Mitarbeit niederschlagen muss. Verstöße gegen die Vereinbarungen bzw. der Nichteinhaltung von Vereinbarungen ist konsequent nachzugehen (z.B. Strategie Verfügbarkeit/Mitwirkung prüfen, Eigenbemühungen mit Rechtsfolgen einfordern).

Nach Abschluss und Erstellung der Eingliederungsvereinbarung wird der Vermittlungsfachkraft der Einstieg in das profilbasierte Matching angeboten. Auf diese Weise kann über Suchläufe in VerBIS, im Jobrouter oder in der Jobbörse unter Beachtung der festgelegten Mindestanforderungen und den dezentral getroffenen Absprachen an der Schnittstelle zwischen arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierter Vermittlung geprüft werden, ob passgenaue Vermittlungsvorschläge möglich sind.

### **Halbautomatischer Beratungsvermerk als Dokumentati- onsunterstützung**

Mit der Dokumentation im Beratungsvermerk schließt die Integrations-/Vermittlungsfachkraft das Gespräch ab. Um den Erfassungsaufwand zu reduzieren und um Doppeleingaben bei der Falldokumentation zu vermeiden, unterstützt VerBIS bei der Erstellung eines strukturierten Beratungsvermerkes durch die halbautomatische Übernahme der bereits erfassten Inhalte des Profilings nach dem Erstgespräch. Dies umfasst die Angaben zum Zielberuf/ zur Zieltätigkeit, die festgestellten vermittlungsrelevanten Handlungsbedarfe und besonderen Stärken, das Fazit der Standortbestimmung, die Profillage und das gemeinsam erarbeitete Ziel aus der Zieloptionsliste. Diese Angaben sind vor Speicherung änderbar und um notwendige Ergänzungen erweiterbar.

Die Stärken- und Potenzialanalyse sowie der individuelle Integrationsfahrplan werden im Fachverfahren VerBIS unter den Seiten „Bewerberprofil“ sowie „Profiling“ dokumentiert. Durch die dortige systematische Erfassung und eine ebenso systematische Fortschreibung mit jedem Folgegespräch werden gleichzeitig die gesetzlichen Anforderungen an die Dokumentation der Ergebnisse des Profilings sowie der Vermittlungsstrategie für beide Rechtskreise in einfacher Weise erfüllt.

### **Schrittfolge der Umsetzung: Die Ausgestaltung der Handlungsstrategien**

Jede einzelne Handlungsstrategie beschreibt den herausgearbeiteten Handlungsbedarf und mündet in ein Zwischenziel auf dem Weg zur Integration bzw. zur Heranführung an den Arbeitsmarkt. Die Handlungsstrategie „Berufliche (Teil-) Qualifizierung realisieren“ adressiert beispielsweise einen individuell festgestellten qualifikatorischen Handlungsbedarf und verfolgt das Zwischenziel, über geeignete Aktivitäten/Maßnahmen das diagnostizierte Hemmnis zu beseitigen. Danach kann dann beispielsweise das arbeitsmarktliche Ziel „Integration in den 1. Arbeitsmarkt über lokale Tätigkeit im Tagespendelbereich“ realisiert werden.

### **Referenzrahmen für Ausgestaltung der Handlungsstrategien**

Da entsprechend des individuellen Profilings die Anzahl und Abfolge von Handlungsstrategien unterschiedlich ausfällt, werden als Unterstützung für die Vermittlungsfachkräfte Empfehlungen zur Verfügung gestellt, wie die einzelnen Handlungsstrategien inhaltlich ausgestaltet bzw. mit Leben gefüllt werden. Daher wird für jede der angebotenen Handlungsstrategien dargestellt, in welchen Phasen/Schritten und in welchem Zeitraum ihre Umsetzung sinnvoll erscheint und welche Aktivitäten seitens des Kunden, seitens der Vermittlungsfachkraft und ggf. seitens Dritter zweckdienlich und zielführend erscheinen. Diese Empfehlungen für die inhaltliche Ausgestaltung der vermittlerischen Arbeit unterstützen auch die individuelle Erstellung der Eingliederungsvereinbarung. Dabei sind die Dienststellen expliziert aufgefordert, eigene kreative wie erfolgreich praktizierte Ansätze bei der Ausgestaltung der Handlungsstrategien zu formulieren und umzusetzen, so dass auch hier

### **Unterstützung bei Eingliederungsver- einbarung**

eine kontinuierliche Weiterentwicklung ermöglicht wird. Die Dienststellen können ihre dezentralen Spezifika bzw. Ergänzungen zu den Handlungsstrategien über eigene, dienststellenbezogene Arbeitsbereiche pflegen und transparent machen, so dass auch an dieser Stelle ein dienststellenübergreifender Lernprozess angestoßen wird.

**Erfordernis dezentrale Ergänzung und Erweiterung**

### **Kernelement der Umsetzung: Das strukturierte Folgegespräch und der Folgeberatungsvermerk**

Eine qualitativ hochwertige und ergebnisorientierte Umsetzung der vereinbarten Handlungsstrategie(n) ist von entscheidender Bedeutung für alle am Prozess beteiligten Akteure. Damit kommt einem professionell vorbereiteten, durchgeführten und nachbereiteten Folgegespräch eine besondere Relevanz zu. Es wird als gegeben vorausgesetzt, dass sich die konkreten Inhalte des Gesprächs an den Empfehlungen bzw. Inhalten der aktuell verfolgten Handlungsstrategie(n) und sich die Gesprächsführung methodisch am Beratungskonzept der BA orientieren. Dessen ungeachtet gilt es bei der Durchführung von Folgegesprächen, grundlegende Aktivitäten des Geschäftsprozesses „Folgegespräch“ zu beachten und umzusetzen.

Die Grundlage für eine professionelle Durchführung eines Folgegesprächs stellt die strukturierte Gesprächsvorbereitung dar. Eine Sichtung des Stärken- und Potenzialprofils, 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. Bewerberorientierte Suchläufe sind ebenso Teil der Vorbereitung, sind aber auch unabhängig von konkreten Gesprächsterminen durchzuführen.

Das Folgegespräch sollte mindestens vier inhaltliche 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 ihre Umsetzung hin überprüft. Positiv umgesetzte Maßnahmen und Zwischenerfolge, aber auch erlittene Misserfolge werden ausführlich erörtert mit dem Ziel, den Kunden positiv für weitere Schritte zu motivieren und sein Selbstbewusstsein zu stärken. Nicht umgesetzte Maßnahmen werden ebenso thematisiert, Ursachen werden ergründet und bei Erfüllung von Sanktionstatbeständen werden entsprechende Schritte eingeleitet.

**1. Schritt: Abgleich mit Eingliederungsvereinbarung und Umsetzung**

Der zweite Schritt dient der Überprüfung des Profiling, der vereinbarten Zieloption sowie der Strategieauswahl. Mit Blick auf den mit dem Kunden besprochenen Status der Integrationsbemühungen wird das Stärken- und Potenzialprofil in VerBIS überprüft und ggf. erforderliche Anpassungen vorgenommen, damit das Bewerberprofil optimal für lokale und überregionale Matchingsuchläufe präpariert ist. Darüber hinaus wird überprüft, inwiefern die besprochene und vereinbarte arbeitsmarktliche Zielsetzung weiterhin auf einem gemeinsamen Verständnis von Kunden und Vermittlungsfachkraft fußt. Die Vermittlungsfachkraft überprüft vor diesem Hintergrund die gestellte Integrationsprognose, Profillage und die Auswahl der Handlungsstrategie(n) und nimmt ggf. erforderliche Anpassungen vor. Der Vermittlungs- und Beratungsfachkraft sind dabei Reaktionsempfehlungen an die Hand gege-

**2. Schritt: Überprüfung Profiling, Ziel und Strategieauswahl**

ben, die vorschlagen, wie z.B. bei ausbleibendem Erfolg in Abhängigkeit von den Ursachen weiter vorgegangen werden kann. Je nach Anlass werden die Handlungsstrategien entweder angepasst (z. B. Verlängerung oder Wiederholung von Phasen) oder bei Misserfolg neu ausgewählt. Nach Ablauf oder Abbruch einer Handlungsstrategie kann eine neue Handlungsstrategie nur nach erneuter Standortbestimmung und ggf. Änderung der Profillage ausgewählt werden. Die Anpassungen sind in VerBIS zu dokumentieren.

### **3. Schritt: Besprechung Bewerbungsaktivitäten**

In einem dritten Schritt werden – vorausgesetzt 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 Dienststelle eingeleitet wurden, die Auswertung von Bewerbungsgesprächen bzw. die Rückmeldungen von Arbeitgebern auf Bewerbungen. Die Vermittlungsfachkraft nimmt bewerberorientierte Suchläufe vor und prüft Unterstützungsmöglichkeiten sowie Folgeaktivitäten in Abstimmung mit dem AG-Service.

### **4. Schritt: Vereinbarung nächste Schritte und Terminierung**

In einem vierten Schritt werden nun Vereinbarungen für die nächsten Schritte geschlossen und das nächste Folgegespräch terminiert. Gemeinsam mit dem Kunden erarbeitet die Vermittlungsfachkraft entlang der ausgewählten Handlungsstrategien zielführende Folgeaktivitäten, die sofern nicht bereits geschehen, in einer Eingliederungsvereinbarung festgeschrieben werden. Wichtig ist dabei, dass die Aktivitäten des Kunden terminiert und möglichst konkret beschrieben werden. Die Terminsetzung für das Folgegespräch erfolgt gemäß des Kontaktdichtekonzepts; engere zeitliche Taktungen sind fallangemessen immer möglich. Dabei ist zu beachten, dass mit dem Kunden unmittelbar und persönlich vereinbarte Folgetermine die Verbindlichkeit für den Kunden erhöht und eine sofortige Umsetzung der vereinbarten Aktivitäten seitens des Kunden befördert.

### **Teilautomatischer Beratungsvermerk**

Analog zum Erstgespräch unterstützt VerBIS bei der Erstellung eines strukturierten Beratungsvermerkes durch die halbautomatische Übernahme aller Änderungen des Profiling auch die Dokumentation des Folgegespräches. Dies umfasst alle Änderungen der Reiter Person, Umfeld und Standortbestimmung, die am gleichen bzw. Vortag der Erstellung des Historienvermerks gespeichert wurden. Die Angaben sind vor Speicherung änderbar und um notwendige Ergänzungen erweiterbar.

Auch jenseits von Folgegesprächen sind die Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte gehalten, kontinuierlich mit geeigneten Suchläufen (VerBIS, Jobbörse, Job-Roboter) zu prüfen, ob unter Beachtung der festgelegten Mindestanforderungen und den dezentral getroffenen Entscheidungen an der Schnittstelle zwischen arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierter Arbeitsvermittlung passgenaue Vermittlungsvorschläge möglich sind. Dieses Vorgehen richtet sich insbesondere an Kunden, bei denen die übergreifende Strategie „Vermittlung“ vereinbart wurde.

Praxis-Tipp: [Checkliste Folgegespräch](#)

## 2.2. Die Schnittstellen des 4-Phasen-Modells

### 2.2.1 Arbeitgeber-Service (AG-S)

Ein optimales Zusammenspiel von arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierter Vermittlung bildet die Basis für die erfolgreiche Vermittlungsarbeit der Bundesagentur für Arbeit und liefert damit gleichzeitig einen wichtigen Beitrag zur erfolgreichen Umsetzung des Integrationskonzeptes für SGB II und III.

**AG-S als enger Partner bei der Integrationsarbeit**

Die Ziele in der arbeitnehmerorientierten Vermittlung beinhalten:

- die Optimierung der arbeitnehmerorientierten Vermittlung,
- die Sicherstellung:
  - einer passgenauen Vermittlung,
  - einer hohen Datenqualität für das Matching,
  - eines wirkungsorientierten Mitteleinsatzes,
- den regelmäßigen Austausch über vermittlungsrelevante Informationen und
- klare Festlegungen von Verantwortlichkeiten.

Um diese Ziele erreichen zu können, sind konkrete Regelungen zu einzelnen Schnittstellen verbindlich im Schnittstellenkonzept der Dienststellen festzuhalten. Neben den im Integrationskonzept beschriebenen Mindestanforderungen, sind die Schnittstellen durch die jeweilige Agentur für Arbeit an folgenden Punkten auszugestalten:

- Sicherstellung Datenqualität Stellenangebot/Bewerberangebot
- Entscheidung über die Vergabe von Arbeitgeber-Leistungen
- Austausch vermittlungsrelevanter Informationen bzgl. konkreter Stellen- und Bewerberprofile
- nachhaltige Bewerberintegration
- Austausch über den Arbeits- und Ausbildungsmarkt
- Informationsaustausch über bewerberorientierte Vermittlungsaktivitäten

Von besonderer Bedeutung ist die Verbesserung der Interaktion zwischen arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierten Vermittlungs- und Beratungsfachkräften. Im Fokus steht der Austausch über vermittlungs- und beratungsrelevante Informationen und Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt sowie ein gemeinsames Verständnis zur Daten- und Vermittlungsqualität. Insbesondere geht es auch um eine konkrete Abstimmung zu ausgewählten Bewerber- und Stellenprofilen.

Folgende Interaktionsformate werden empfohlen, deren Einsatz im jeweiligen Schnittstellenkonzept der Agentur festzulegen ist ([HEGA 10/08 - 01 - Rechtskreisübergreifendes Leitkonzept für den gemeinsamen Arbeitgeber-Service \(AG-S\)](#)):

## Enge Interaktion von arbeitnehmer- und arbeitgeberorientierten Vermittlungsfachkräften

### 1. Für Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte:

- BewA-SteA-Runden der Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte bzw. Austausch über schwer zu besetzende Arbeits-/Ausbildungsstellen
- Einzelanfragen der AG-Vermittlungs- und Beratungsfachkraft zu schwer zu besetzenden Stellen
- Persönliche bewerberbezogene Überstellung geeigneter Kunden von der AV zum AG-S
- Informationsaustausch Berufskunde, Entwicklungen am Arbeits- und Ausbildungsmarkt
- Reha/SB-Formate
- Arbeitsmarktspiegel: Informationsaustausch über den Arbeits- und Ausbildungsmarkt

### 2. Für Teamleiter:

- Teamleiterrunden über den Arbeits- und Ausbildungsmarkt

## 2.2.2 Ärztlicher Dienst (ÄD)

Für eine wirtschaftliche und bedarfsangepasste Auftragserledigung hat der Ärztliche Dienst der BA ein Stufenkonzept für Beratung und Begutachtung eingeführt und hält verschiedene Formate der gutachterlichen Stellungnahme vor. Die Auswahl der Serviceleistung aus dem Angebot „Begutachtung“ trifft die Ärztin/ der Arzt der Agentur für Arbeit nach fachlichen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten anhand der zur Verfügung stehenden Befundunterlagen und der fallspezifischen Fragestellung(en).

Die folgenden Dienstleistungen bzw. Produkte werden angeboten:

### Beratung

- sozialmedizinische Beratungssprechstunde (ohne Auftrag)
- terminierte sozialmedizinische Fallbesprechung (bezogen auf bestimmten Auftrag/einschließlich Teamgespräche)

### Begutachtung

- Gutachterliche Äußerung
- Gutachten nach Aktenlage
- Gutachten mit symptombezogener Untersuchung
- Gutachten mit umfänglicher Untersuchung

Die Einschaltung des Ärztlichen Dienstes setzt immer ein vorab geführtes Gespräch der betreuenden Fachkraft mit dem Kunden voraus, aus dem sich die Notwendigkeit zur weitergehenden sozialmedizinischen Sachverhaltsaufklärung ergibt. Den Rahmen bildet das jeweils aktuelle Service-Level-Agreement (SLA) mit dem Ärztlichen Dienst.

Das Verfahren zur Beauftragung des Ärztlichen Dienstes richtet sich nach den bestehenden Weisungen ([HEGA 03/07-04 - Zusammenarbeit mit dem Ärztlichen Dienst - Regelung des Verfahrens und Ablösung der Fachanwendung coMed-AS durch VerBIS](#); [HEGA 04/08 - 19 - Arbeitshilfe zur Optimierung der Einschaltung des Ärztlichen Dienstes im SGB II](#); [E-Mail-Info SGB III / SGB II vom 10.12.2008](#)).

### 2.2.3 Psychologischer Dienst (PD)

Der Psychologische Dienst unterstützt die Vermittlungs-/Integrationsfachkräfte mit einem zeitnahen und kundenorientierten Dienstleistungsangebot. Die Einschaltung kann während sämtlicher Phasen des Integrationsprozesses (z.B. bei einem qualifizierten Profiling, beim Erstellen eines Integrationsplanes, beim Nachhalten einer Eingliederungsvereinbarung) sinnvoll bzw. notwendig sein.

Je nach Anlass und Ziel der Einschaltung des Psychologischen Dienstes werden acht Tätigkeitsformen (in 4 Oberkategorien) unterschieden:

#### Begutachtende Dienstleistungen

- "Psychologische Auswahlbegutachtung"
- "Psychologische Begutachtung"
- "Psychologische Begutachtung von hochgradig Sinnesbeeinträchtigten"
- "Studienfeldbezogene Beratungs-Testserie (SFBT)"

#### Beratende Dienstleistung

- "Psychologische Beratung"

#### Die Vermittlungsfachkraft direkt unterstützende Dienstleistungen

- "Fallbesprechung"
- "Gemeinsame Fallbearbeitung"

#### Standardisierte Dienstleistung

- "Berufswahltest (BWT)"

Die Dienstleistungen und das Verfahren der Einschaltung des Psychologischen Dienstes ist den aktuellen Empfehlungen ([HEGA 04/08 - 20 - Dienstleistungen des PD für die Integrationsfachkräfte in ARGE n / AA gAw](#)) sowie dem Intranet zu entnehmen.

Zur verbesserten Zusammenarbeit mit den Fachdiensten im Rahmen der Integrationsarbeit werden sämtliche Hinweise auf Unterstützungsangebote der Fachdienste in VerBIS bei den Direkthilfen zum Profiling und zu den Handlungsstrategien hinterlegt und können fallbezogen unmittelbar dort aufgerufen werden.

**Arbeitshilfen direkt in VerBIS**

## 2.2.4 Zentrale Auslands- und Fachvermittlung (ZAV)

Die ZAV ergänzt als interner Dienstleister der BA die Integrationsaktivitäten der Agenturen für Arbeit und der Träger der Grundsicherung in den Bereichen:

- Auslandsvermittlung
- Managementvermittlung
- Künstlervermittlung

Die Dienstleistungen und das Verfahren der Zusammenarbeit werden im Folgenden beschrieben bzw. sind über die Verlinkungen und im [Intranet](#) abrufbar.

### **Auslandsvermittlung**

Die Auslandsvermittlung berät, informiert und vermittelt Arbeitnehmer einschließlich Hochschulabsolventen und berufserfahrene Akademiker, die sich für eine Arbeitsaufnahme im Ausland interessieren sowie Ausbildungssuchende, Schüler und Studenten zu Ausbildungs- und Studienmöglichkeiten im Ausland inklusive Jobs & Praktika. Darüber hinaus unterstützt die Auslandsvermittlung Arbeitnehmer, die aus dem Ausland nach Deutschland zurückkehren wollen.

Ergänzende Dienstleistungsangebote sowie das Verfahren der Zusammenarbeit und die Einschaltung der Auslandsvermittlung regelt die [HEGA 12/08-59 - Internationale Vermittlung und Beratung](#).

### **Managementvermittlung**

Die Managementvermittlung ist Dienstleister bei der Besetzung von Positionen der obersten und oberen Führungsebenen. Hierzu zählen:

- Geschäftsführer mit/ohne Beteiligung
- Bereichs-, Hauptabteilungs-, Abteilungsleiter
- Werks-, Betriebsleiter
- Leitende Stabskräfte
- Unternehmensnachfolger MBI

Um in den Bewerberpool der Managementvermittlung aufgenommen zu werden, müssen die Kandidaten

- mindestens drei Jahre aktuelle Führungserfahrung mit Personal- und Budgetverantwortung nachweisen,
- möglichst über einen akademischen Abschluss verfügen,
- weniger als sechs Monate arbeitslos sein,
- bundesweit mobil sein und
- ein Jahresgehalt von mindestens 65.000 Euro (West) / 45.000 Euro (Ost) bezogen haben.

Der Integrationsprozess bei Führungskräften erstreckt sich häufig über einen mehrmonatigen Zeitraum. Zur Erhöhung der Vermittlungs- und Integrationschancen ist unter den genannten Voraussetzungen die frühzeitige Einschaltung der Managementvermittlung sinnvoll.

[Weitere Informationen zum Verfahren der Zusammenarbeit und der Einschaltung der Managementvermittlung.](#)

## Künstlervermittlung

Die Künstlervermittlung ist die Fachvermittlung für Darstellende Kunst, Musik und Entertainment. Sie vermittelt in künstlerische und künstlerisch-technische Berufe rund um Bühne, Fernsehen, Film, Unterhaltung und Werbung.

Um in den Bewerberpool der Künstlervermittlung aufgenommen zu werden, müssen die Kandidaten je nach Bereich folgende Kriterien nachweisen:

- **Bühne** – z.B. (w/m) Schauspieler, Sänger, Tänzer, Musicaldarsteller, Orchestermusiker, Bühnenmaler, Kostümbildner:  
Abschluss an einer staatlich anerkannten Hochschule
- **Film/Fernsehen** – z.B. (w/m) Schauspieler, Regisseure:  
Abschluss an einer staatlich anerkannten Hochschule
- **Stab/Technik** – z.B. (w/m) Kameraleute, Produktionsleiter, Beleuchter:  
Abschluss an einer staatlich anerkannten Hochschule oder Nachweis einschlägiger Berufserfahrungen
- **Unterhaltung/Werbung** – z.B. (w/m) Künstler aus Show, Artistik und Entertainment, Models, Komparsen:  
Nachweis einschlägiger Berufserfahrungen

[Weitere Informationen zum Verfahren der Zusammenarbeit und der Einschaltung der Künstlervermittlung.](#)

## 2.3. Der Produktkatalog für das 4-Phasen-Modell

In Bezug auf einen möglichen Produkteinsatz werden die Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte durch einen Produktkatalog unterstützt. Er enthält Empfehlungen, welche Aktiven Förderleistungen, in welchen Handlungsstrategien sinnvoll eingesetzt werden können und beschreibt erfolgsfähige Vorgehensweisen bei der Umsetzung. Unter Berücksichtigung der Anwendungsempfehlungen für den Einsatz Aktiver Förderleistungen kann der Produktkatalog um regionale Besonderheiten beziehungsweise regionale Förderangebote ergänzt werden. Die Empfehlungen des Produktkataloges ersetzen nicht die individualisierte Entscheidung der Vermittlungs- und Beratungsfachkraft, sie fordern vielmehr Einzelfallentscheidungen ein, um den gesetzlichen Auftrag und die darauf aufbauenden geschäftspolitischen Ziele bestmöglich zu erreichen. Dies führt in der Konsequenz der Praxis dazu, dass aus den generellen Produktempfehlungen des Produktkataloges fallangemessen und im Abgleich mit den geschäftspolitischen Vorgaben vor Ort das jeweils Passende aus den Angeboten vor Ort ausgewählt werden muss.

**Produktkatalog schafft Transparenz und unterstützt Produkteinsatz**

## 3. Produkteinsatz und fachliche Führung im Rahmen der Integrationsarbeit

### 3.1. Produkteinsatz im Rahmen der Integrationsarbeit

Die Bundesagentur für Arbeit erbringt im Rahmen der Aktiven Arbeitsförderung Leistungen, die sich zwei Produktkategorien zuordnen lassen: Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen sowie Aktive Förderleistungen

Zu den **Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen** zählen

- a) integrationsorientierte Beratungs- und Vermittlungsgespräche sowie Orientierungs- und Entscheidungsberatungen für Arbeitnehmer
- b) Fallmanagement für ausgewählte Kunden des SGB II
- c) Stellenorientierte Vermittlung sowie Arbeitsmarktberatung für Arbeitgeber

Die Anwendungsempfehlungen für Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen werden im SGB III durch die Mindestvorgaben für die Ausgestaltung der agenturspezifischen **Kundenkontaktdichten** geregelt. Im SGB II werden gesonderte Empfehlungen zur Kontaktdichte formuliert.

In diesem Zusammenhang wird auf die aktuellen rechtskreisspezifischen Empfehlungen/Weisungen zur Kundenkontaktdichte verwiesen.

Die **Aktiven Förderleistungen** der Bundesagentur für Arbeit lassen sich in drei Gruppen unterscheiden:

- a) Durch die BA erbrachte individuelle Integrationshilfen/ Arbeitgeberzuschüsse, z.B. Vermittlungsbudget, EGZ
- b) Durch Dritte erbrachte Arbeitsmarktdienstleistungen, z.B. FbW, § 46 SGB III
- c) Öffentlich geförderte Beschäftigung, z.B. AGH, §16e SGB II

In diesem Zusammenhang wird auf die aktuellen rechtskreisspezifischen Anwendungsempfehlungen/Weisungen verwiesen.

### 3.2. Fachliche Führung im Rahmen der Integrationsarbeit

Mit den „Mindeststandards fachlicher Führung“ wurden die fachlichen Führungsaufgaben für Teamleiter des SGB III verbindlich festgeschrieben. Die dort getroffenen Regelungen gelten auch weiterhin für den Rechtskreis SGB III ([HEGA 02/2009](#)). Für den Rechtskreis SGB II gilt weiterhin die Arbeitshilfe „Interne Kontrollsysteme (IKS)“ in der aktuellen Fassung ([HEGA 12/08 - 43 - Arbeitshilfe "Interne Kontrollsysteme in ARGEn und Agenturen mit getrennter Aufgabenwahrnehmung"](#)).

## 4. Anlagen

- Arbeitshilfe Profiling
- Arbeitshilfe Ausgestaltung Handlungsstrategien
- Checkliste Folgegespräch
- Modellierete Geschäftsprozesse