

## Konzept Nr. 2021-03

### Aufsuchende Beratung

Stand: 27.07.2021  
Gültig bis: auf Widerruf

#### 1. Vorwort

Mit der Aufsuchenden Beratung (AB) sollen Kunden erreicht werden, die nicht auf Einladungen und telefonische Kontaktversuche des Jobcenters reagiert haben. Ziel ist es Arbeitsbündnisse mit diesen Kunden zu schaffen. Die aufsuchende Beratung kann von allen Integrationsfachkräften (IFK) genutzt werden und ist für alle Zielgruppen vorgesehen.

#### 2. Verfahren Aufsuchende Beratung

Die IFK lädt den Kunden ohne Rechtsfolgebelehrung (RFB) ein (Ausnahme langzeitarbeitslose unter 25-jährige Kunden, hier erfolgt bereits die erste Einladung mit RFB). Sollte der Kunde zu diesem Termin nicht erscheinen erfolgt eine erneute Einladung mit einer RFB. Bei einem erneuten Fernbleiben des Kunden, erfolgen zwei dokumentierte Telefonanrufe, die zu verschiedenen Uhrzeiten und Tagen stattfinden.

Im Anschluss kann die AB eingeschaltet werden.

**Die zuständige IFK entscheidet im eigenen Ermessen und im Einzelfall ob die „Aufsuchende Beratung“ zielführend ist (Sinnhaftigkeit).**

Hierfür können die Kunden bis Donnerstag Dienstschluss für die kommende Woche vorgemerkt werden. Neben der Vormerkung ist eine ausgedruckte Einladung des Hauptbetreuers (HB) mit RFB in das Postkästchen der Aufsuchende Beratung zu legen. Die AB plant dann die Route entsprechend der Aufteilung des Landkreises.



Es erfolgt keine vorherige Ankündigung des Besuchs der AB beim Kunden.

Wird der Kunde angetroffen, wird ihm die Einladung persönlich vor der Haustür ausgehändigt. Sofern es möglich ist, soll eine Arbeitsbeziehung aufgebaut werden. Auf die Rechtsfolgen wird ebenfalls hingewiesen.

Auf Wunsch des Kunden kann auch ein Meet and Walk erfolgen sowie allgemeine Auskünfte erteilt werden.

Ebenso kann die Klärung niederschwelliger Leistungsangelegenheiten möglich sein; z. B. Infos zum Upload von fehlenden Unterlagen. Es erfolgt jedoch keine Leistungs-Beratung). Die AB prüft im Voraus, ob offene Mitwirkungsschreiben in der E-Akte ersichtlich sind, nimmt, falls erforderlich, Kontakt mit dem zuständigen Leistungssachbearbeiter (LSB) auf und weist den Kunden auf ggf. offene Punkte hin.

Solle der Kunde nicht angetroffen werden, wird die Einladung, sowie ein „Kunden-Paket“ (Anschreiben, Flyer und allgemeinen Infos) in den Briefkasten geworfen.

Die AB erstellt im Anschluss einen Verbis Vermerk und informiert die IFK per Aufgabe. Bei einem komplexen Sachverhalt erfolgt ein Verbis Vermerk sowie ein persönliches Gespräch mit dem zuständigen HB. Sollten wichtige Hinweise für die Leistungsabteilung vorliegen, werden diese per E-Akte an die Leitungsabteilung weitergegeben.

Sollte der Kunde darauf hin erneut nicht erscheinen kann die IFK eine vorläufige Zahlungseinstellung veranlassen.

### **3. Verfahren bei Meldeversäumnissen**

---

In der Regel bucht sich der Kunde selbst einen Termin in der Eingangszone oder erhält einen persönlichen Termin durch das Servicecenter.

Sollte ein o.g. Kunde in der Leistungsabteilung einen Rückruf mit dem Anliegen „Ich habe kein Geld bekommen und Fragen dazu“ gebucht haben, bucht der LSB dem Kunden einen persönlichen Termin in der Eingangszone mit dem Hinweis „Meldeversäumnis“.

Alle Termine in dem Kalender der Eingangszone werden von der AB durchgeführt. Auch wenn sich erst während des Gesprächs in der Eingangszone ergibt, dass es sich um ein Meldeversäumnis handelt, hier wird die AB telefonisch über den Termin informiert.

Im dann folgenden Gespräch werden die Gründe für die Meldeversäumnisse aufgenommen. Schwerpunkt des Gesprächs soll allerdings sein, den Kunde zu motiviert und von einer Zusammenarbeit zu überzeugen. So soll ein Arbeitsbündnis mit dem Kunden hergestellt werden. Im Anschluss erfolgt ein Verbis Vermerk über den Gesprächsinhalt.

Bevor der Kunde das Haus wieder verlässt, nimmt die AB telefonisch Kontakt mit dem HB und vereinbart einen Folgetermin (1h) beim HB. Sollte der HB nicht erreichbar sein, greift die Vertretungsregelung der jeweiligen Teams. Der Termin wird dem Kunden ausgehändigt

Ist die AB nicht verfügbar, wird durch die Eingangszone ein taggleicher Rückruftermin im zuständigen Team der der Arbeitsvermittlung gebucht. Der Rückrufende klärt die Gründe für die Meldeversäumnisse,

versucht den Kunden zu motivieren und von einer Zusammenarbeit zu überzeugen. Im Anschluss bucht die IFK einen persönlichen Termin beim HB.

Der Verbis Vermerk zur Aufhebung der vorläufigen Zahlungseinstellung wird per E-Akte an die Leistungsabteilung weitergeleitet um die Zahlungen wieder zu veranlassen. Ebenso wird eine Aufgabe an den zuständigen HB gelegt.

#### **4. Salvatorische Klausel**

---

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet.

Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

#### **5. Verfügung**

---

Dieses Konzept tritt ab dem 27.07.2021 in Kraft. Gleichzeitig werden alle anderslautenden Regelungen in diesem Bereich aufgehoben.

1. Inkraftsetzung durch GF
2. Besprechung mit allen Führungskräften M&I erfolgte am 21.07.2021
3. Verteiler per E-Mail an:  
VG AA HN, LRA Sozialdezernat, Führungskräfte SGB II  
Teams M&I 521 – 525
4. Besprechung mit den Integrationsfachkräften SGB II erfolgt anschließend in den jeweiligen Teamboards
5. Ablage in der JC-Ablage und Veröffentlichung auf der Homepage

Heilbronn, den 27.07.2021  
Geschäftsführer Jobcenter Landkreis Heilbronn  
(Krebs GF)