

## **Kontakt**

**nach § 16k SGB II i.V.m. § 14 Abs. 1 u. 3 SGB II**

ein Angebot der Gesellschaft für Arbeits- und Berufsförderung gGmbH

## Einführung

Die Herausforderungen der letzten Jahre haben bei vielen Menschen ihren Spuren hinterlassen und führen seit geraumer Zeit vermehrt zu sozialem Rückzug und steigenden Zahlen bei klinischen Störungen wie Sozialphobien, Angststörungen oder Depressionen. Zusätzlich hat auch die Einführung des Bürgergeldes zu einer Veränderung des Kontaktverhaltens der eLb des Jobcenters beigetragen. Diese Entwicklungen spiegeln sich vor allem in der Kontakthäufigkeit zwischen den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und den Integrationsfachkräften des Jobcenters wider. Oftmals kommen Termine nur schwer oder sogar überhaupt nicht zustande.

Am 01.06.2024 startete das Pilotprojekt „Kontakt“ im Landkreis Göttingen. Hierbei handelt es sich um aufsuchende Hilfen <sup>1</sup>, die durch die GAB im Auftrag des Jobcenters durchgeführt werden und das Ziel haben, eLb, die aus dem Beratungsprozess verschwunden sind, wieder an die IFK anzubinden. Im Zeitraum von Juni 2024 bis November 2024 konnten 318 eLb durch die Coaches der GAB erreicht werden. Davon sind 150 eLb wieder in den Beratungsprozess des Jobcenters zurückgekehrt.

## Zielgruppe

Das Angebot richtet sich grundsätzlich an alle eLB, die:

- die Berufsschulpflicht erfüllt haben,
- nicht auf einen Dolmetscher angewiesen sind und
- über einen längeren Zeitraum nicht erreichbar waren und/ oder zwei Termine bei der IFK des Jobcenters nicht wahrgenommen haben oder
- bisher aufgrund fehlender Mitwirkung noch gar nicht in den Beratungsprozess eingemündet sind.

## Ziel

Ziel des Angebots „Kontakt“ ist die (Wieder-)Anbindung des eLb an den Beratungsprozess der IFK im Jobcenter. Die Mitarbeiter der GAB fungieren hierbei als Vermittler zwischen eLb und IFK. Sie beraten und begleiten den eLb mit der Zielsetzung, die Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter bestenfalls zu beseitigen.

Ziel ist es ausdrücklich nicht, den Ermittlungsdienst des Landkreises zu ersetzen, um leistungsrechtlich relevante Tatbestände zu überprüfen. Vielmehr sollen die eLb durch Ansprache auf Augenhöhe dazu ermutigt werden, freiwillig in den Beratungsprozess mit den IFK zurückzukehren. Allerdings sollen offensichtliche Umstände, die im Rahmen des Besuchs auffallen (z.B. Wohnung wirkt verlassen etc.) an das Jobcenter zur weiteren Veranlassung zurückgemeldet werden.

## Durchführung

---

<sup>1</sup> Abgrenzung aufsuchende Arbeit und aufsuchende Hilfe: während die „aufsuchende Arbeit“ (wie sie häufig im Bereich der Jugendhilfe angewendet wird) eine umfassende psychosoziale Unterstützung anbietet, wird im Rahmen des SGB II die „aufsuchende Hilfe“ als zielgerichtetes Instrument (z.B. Begleitung bei der Beantragung von Sozialleistungen) umgesetzt.

Der Auftrag „Kontakt - Aufsuchende Hilfe“ wird mittels eines Auftragsbogens<sup>2</sup> mit Angabe von Namen, Adresse und Telefonnummer durch die IFK an den Maßnahmeträger (GAB) übermittelt. Die Einbuchung durch die IFK erfolgt zunächst für eine Dauer von drei Monaten und kann verlängert werden, sollte dies notwendig sein.

Der eLb wird daraufhin durch den Maßnahmeträger (GAB) über einen geplanten Besuch der Projektmitarbeiter\*innen informiert. Hierbei wird kein exaktes Datum angegeben. So soll verhindert werden, dass der eLb den Kontakt zu den Projektmitarbeiter\*innen vermeiden kann. Stattdessen wird zusätzlich das Angebot unterbreitet, gern selbstständig einen Termin für einen Besuch abzustimmen. Ferner ermöglicht es den Vermittlern eine offene Terminplanung, die das Nicht-Antreffen (nur Anfahrt) genauso berücksichtigt wie das Erreichen des Kunden und die damit einhergehende Zeit für ein individuelles Gespräch ohne Termindruck.

**HALLO, WIR  
VERMISSEN SIE!**

In den auf die Besuchsankündigung folgenden sechs Wochen werden bei Nichtantreffen des eLb nun wöchentlich Versuche unternommen, den eLb zu erreichen bzw. in seiner Wohnung aufzusuchen. Die Hausbesuche erfolgen grundsätzlich zu zweit. Sollte der eLb weiterhin nicht angetroffen werden, wird eine Nachricht (Motivationskarte) mit den Kontaktdaten der GAB-Mitarbeiter\*innen hinterlassen und ein erneuter Besuch angekündigt bzw. um Rückmeldung gebeten.

Die Besuchsankündigung wird nun terminlich fixiert; dem eLb wird ein Datum sowie ein Zeitfenster (z.B. 10 – 12 Uhr) für den nächsten Besuch mitgeteilt. Um dem eLb die Initiative zu erleichtern und eine eventuelle Schwellenangst zu minimieren, kann die Kontaktaufnahme auch über moderne Kommunikationswege (E-Mail, Messengerdienste etc.) erfolgen. Die Projektmitarbeiter\*innen sind zu diesem Zweck mit entsprechenden Endgeräten ausgestattet.

Ist der eLB über die Dauer von 8 Wochen nicht erreichbar und vereinbart auch selbstständig keinen Termin mit der IFK, hinterlassen die Mitarbeiter\*innen der GAB eine letzte Motivationskarte. Diese weicht im Layout leicht von zuvor verwendeten Karten ab und enthält zusätzlich den Hinweis, dass künftige Einladungen zu Terminen bei der IFK mit Rechtsfolgen verbunden sind.

**DAS IST UNSER  
LETZTER VERSUCH!**



Wir, \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_  
von der Gesellschaft für Arbeits- und Berufshilfe gGmbH waren heute  
am \_\_\_\_\_ um \_\_\_\_\_ wie angekündigt bei Ihnen.

Leider haben wir Sie seit dem \_\_\_\_\_ wiederholt nicht angetroffen.  
Das ist schade. Wir hätten uns wirklich gern mit Ihnen unterhalten. Ihre Integrations-  
fachkraft des Jobcenters wird Sie nun in Kürze zu einem neuen Gesprächstermin  
einladen. **Bitte denken Sie daran, dass Sie diese Termine wahrnehmen müssen,  
da es sonst zu Kürzungen Ihrer Leistungen kommen kann.**

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihr „Kontakt“-Team der GAB

\_\_\_\_\_  
(Ort und Datum)

<sup>2</sup> Sozialdatenschutz geprüft und bestätigt.  
„Kontakt“, Melanie Kraft, 04.12.2024

## EINE LETZTE ERINNERUNG!

Wenn die Kontaktaufnahme gelingt, der eLb also zuhause angetroffen wird, versuchen die Projektmitarbeiter\*innen im persönlichen Gespräch in der Wohnung oder auch in Form von „Walk and Talk“ herauszufinden, was den eLb hindert, in den Beratungsprozess mit der IFK einzumünden. Die Projektmitarbeiter\*innen informieren den eLb über die Vorzüge eines Beratungsgesprächs im Jobcenter sowie das Portfolio (trägeroffen) an unterstützenden

Projekten, welches den IFK zur Verfügung steht und unter Einbezug der persönlichen Ressourcen der eLb sowie des Sozialraums individuell ausgewählt werden kann.

Hierbei agieren die Projektmitarbeiter\*innen wertschätzend und zielgruppenorientiert. Sie nähern sich vorbehaltlos und neutral der jeweiligen Lebens- und Wohnsituation, um den eLb das Annehmen des Angebotes zu erleichtern. Da der Vermittler in den privaten Lebensbereich des eLb „eindringt“, gilt es diesen in besonderer Weise zu respektieren und bestimmte Grundregeln einzuhalten z.B. keinen Briefkasten öffnen, die Wohnung nur mit Einwilligung betreten, keine Befragung von Nachbarn und keine Foto- oder Videoaufnahmen.

Der Kontakt zum Jobcenter kann auf Wunsch des eLb zunächst auch telefonisch und im Beisein der Mitarbeiter\*innen der GAB hergestellt werden. Somit können erste Hürden gemeinsam genommen und die Motivation des eLb unmittelbar genutzt werden.

Die Wahrung geltender Datenschutzbestimmungen ist jederzeit gesichert.

Die Maßnahme wird durch die IFK beendet, sobald der eLb vereinbarte Termine wahrgenommen und der Kontakt zum Jobcenter wiederhergestellt werden konnte. Kommt eine Kontaktaufnahme mit der IFK trotz eines vereinbarten Termins nicht zustande – weil der eLb den Termin kurzfristig absagt oder schlichtweg nicht erscheint – kann der Träger erneut aufsuchend tätig werden. Der eLb verbleibt in diesem Fall in der Maßnahme.

### **Dokumentation**

Die Besuche bei den eLb werden protokolliert. Wichtige Informationen zum Verlauf der aufsuchenden Hilfe werden den IFK datenschutzkonform per verschlüsselter E-Mail kommuniziert. Der vertrauensvolle Charakter der Gesprächsführung hat bei der aufsuchenden Hilfe oberste Priorität. Somit wird der eLb stets über den Inhalt der Dokumentation informiert und muss mit der Weitergabe von Informationen einverstanden sein.

### **Personaleinsatz**

Die Gesellschaft für Arbeits- und Berufsförderung wird im Rahmen des Angebots „*Kontakt*“ am jeweiligen Standort sozialversicherungspflichtig Beschäftigte einsetzen, die möglichst über einen pädagogischen bzw. sozialpädagogischen oder vergleichbaren Bildungsabschluss verfügen oder Erfahrungen mit der Zielgruppe nachweisen können.

Grundlage der pädagogischen Arbeit bildet das Ziel, den eLb an den Beratungsprozess im Jobcenter heranzuführen. Hierbei richten sich die Mitarbeiter\*innen an den individuellen Bedürfnissen der eLb aus. Die Mitarbeitenden der GAB bringen ein grundsätzliches Verständnis für diese Arbeit mit. Sie haben einen Einblick in die Lebenswelten der eLb und sind in der Lage, sich auf vorhandene Situationen einzustellen und zielgruppengerecht zu kommunizieren.

„Kontakt“, Melanie Kraft, 04.12.2024

Durch regelmäßigen Austausch, kollegiale Beratung der Projektmitarbeiter\*innen an den verschiedenen GAB-Standorten und Supervision wird sichergestellt, dass das Niveau des Coachings erhalten bzw. verbessert wird.

Geplanter Personaleinsatz: 2 Mitarbeiter\*innen

### **Qualitätssicherung**

Die GAB ist als etablierter Bildungsträger nach AZAV zertifiziert und hat bereits Erfahrung in der Umsetzung von Coachingkonzepten. Die Mitarbeiter\*innen der GAB sind über die Zielsetzungen und Inhalte des Angebots „Kontakt“ informiert. Das ausgearbeitete Konzept steht ihnen jederzeit zur Verfügung, so dass bei Bedarf nachgelesen kann. In regelmäßigen Austauschformaten innerhalb des Teams, aber auch mit dem Projektmanagement sowie den Integrationsfachkräften des Jobcenters wird der Verlauf des Projektes reflektiert. Konzeptionelle Anpassungen oder Maßnahmen zur Qualitätssicherung können somit kurzfristig umgesetzt werden.

Die Bezahlung der Mitarbeitenden ist angelehnt an den TVöD; ihre Interessenvertretung erfolgt durch den Betriebsrat.

### **Fahrtkosten**

Die Abrechnung der anfallenden Fahrtkosten erfolgt über die Kalkulation. Ein Fahrtenbuch zur Dokumentation der gefahrenen Strecken durch die Coaches der GAB muss nicht separat geführt werden.