Qualitätssicherung aktive Leistungen: QS 2/2020

Integrationskundenverweildauer größer als 1 Jahr

Ansprechpartner[1]: Falk Nagel (FD 52.5), Michael Giebel (FD 56.6), Dana Lemmer (FD 56.3), Katharina Krebs und Juliane Dielenschneider (FD 56.2)

Abschlussbericht

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung 2

2. Ergebnisse der Prüfung 3

2.1. Handlungsstrategie Integration nicht i.S.d. Integrationskonzeptes 43% (38 von 88) 3
2.2. Handlungsstrategie Integration i.S.d. Integrationskonzeptes (57 % (50 von 88)) 4
2.2.1 Zusammenhang zwischen der I-Kunden-Verweildauer länger als 365 Tage und einer vom Kunden ausgeübten geringfügigen Beschäftigung 4
2.2.2 Zusammenhang zwischen der Verweildauer länger als 365 Tage und der aktiven Förderung im Integrationsbereich (54 % (27 von 50)) 5
2.3. Handlungsstrategie Integration länger als 365 Tage (100 % (88 von 88)) 7
2.3.1. Kunden, die länger als 3 Monate der Handlungsstrategie Integration zugeordnet sind bevor diese in die Zuständigkeit des Vermittlungsbereichs übergehen 36 % (32 von 88) 7
2.3.2. Aussagekraft der Dokumentation zur Beurteilung der Handlungsstrategie 13% (12 von 88) 8

3. Handlungsempfehlungen 8

3.1. regelmäßige Überprüfung der Handlungsstrategien 8
3.2. Konkretisierung von bestehenden Dokumenten 10

4. Art und Umfang der Erhebung 10

4.1. Stichprobe 10
4.2. Durchführung 12
4.3. Belege/ Verweise 12

[1] Die in dem Abschlussbericht gemachten Angaben beziehen sich sowohl auf die männliche, die weibliche als auch auf die unbestimmte Form. Zur besseren Lesbarkeit wurde im Abschlussbericht nur die männliche Form verwendet.

1. Zusammenfassung

Ausgangspunkt der Qualitätssicherung im zweiten Quartal 2020 ist folgende Untersuchungsfrage: „Warum sind Integrationskunden länger als ein Jahr der Handlungsstrategie Integration zugeordnet?“.

Im Vermittlungsbereich (AV/AGS und Jobakademie) gelten für die aktive Förderphase/Betreuung grundsätzlich die Zeiten (drei bis sechs Monate) jeweils getrennt für Jobakademie und AV/AGS. Im Ausnahmefall und nach Absprache mit der zuständigen Führungskraft dürfen diese Zeiten ausgedehnt werden. Die aktuelle Förderung muss den Kunden erkennbar in Richtung Arbeitsaufnahme bewegen. Hier gilt es herauszufinden, ob und wie die Kunden über ein Jahr vom Vermittlungsbereich betreut wurden. In der inhaltlichen Falluntersuchung wurde auch die derzeitige Beschäftigung und andere Formen der aktiven Förderung abgefragt.

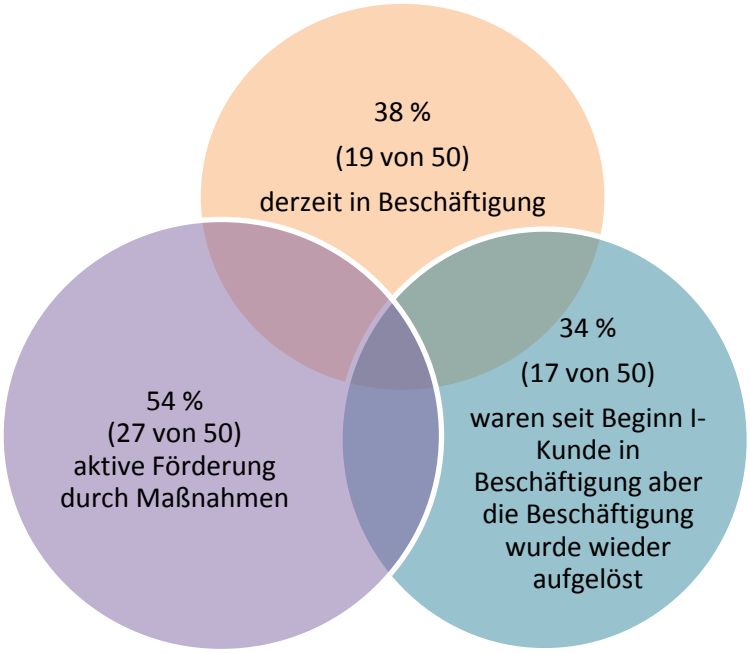
Gemäß comp.ASS-Auswertung vom 10.03.2020 sind 275 Kunden seit mindestens 1 Jahr der Handlungsstrategie Integration zugeordnet. Das entspricht 21 %[2] (275 von 1.333) aller erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb) der Handlungsstrategie Integration zum Strichtag 10.03.2020.

Es wurden insgesamt 90 Fälle für die Stichprobenanalyse zufällig ausgewählt. Auf Grund der Häufigkeit der Fälle in den einzelnen Fachdiensten wurde eine prozentuale Verteilung der Fälle durchgeführt (d.h. nicht an jedem Standort die gleiche pauschale Anzahl von Fällen sondern prozentual nach der Fallmenge pro Fachdienst). In zwei der 90 untersuchten Fälle konnte keine eindeutige Aussage über die Zuordnung der Handlungsstrategie in Übereinstimmung mit dem Integrationskonzept getroffen werden, da diese nicht dem Vermittlungsbereich zugeordnet waren, aber die zuständigen Sachbearbeiter noch nicht umgestellt waren. Daher verbleiben 88 Fälle.

Die anhand einer Sichtung der Dokumentation und Befragung des Fallmanagements erfolgte Ursachenanalyse liefert folgende Erklärungen.

Bei 43 % (38 von 88) der geprüften Fälle entsprach die gewählte Handlungsstrategie Integration nicht dem Integrationskonzept.

Bei den verbleibenden 57 % (50 von 88) der Fälle, in denen die Handlungsstrategie Integration dem Integrationskonzept entsprach, wurden die grafisch dargestellten Begründungen als ursächlich für die lange Verweildauer über 365 Tage identifiziert. In einigen Fällen sind mehrere Begründungen zutreffend daher ergibt sich ein Gesamtwert größer als 100%.



In 36 % (32 von 88) der untersuchten Fälle beginnt die Arbeit im Vermittlungsbereich (Jobakademie bzw. AV/AGS) zu einem viel späteren Zeitpunkt als dem Beginn der Handlungsstrategie Integration. Grund hierfür ist u.a. ein vorangehender Arbeitslosengeld 1 (ALG I) Bezug.

[2] Die angegebenen Prozentwerte wurden auf ganze Zahlen gerundet.

2. Ergebnisse der Prüfung

2.1. Handlungsstrategie Integration nicht i.S.d. Integrationskonzeptes 43% (38 von 88)

Die durchgeführte Erhebung repräsentierte zum Stichtag 21% (275 von 1.333) aller Integrationskunden des Jobcenters, die über 365 Tage Integrationskunden sind und zum Stichtag der Jobakademie oder dem AV/AGS zugeordnet sind.

	Handlungsstrategie Integration **i.S.d.** Integrationskonzeptes	Handlungsstrategie Integration **nicht i.S.d.** Integrationskonzeptes	Summe
AV AGS	44	31	75
JA	6	7	13
Summe	50	38	88
Prozent	57%	**43%**	100%

In **57%** (50 von 88) der geprüften Fälle **entsprach** die gewählte **Handlungsstrategie Integration** gemäß der Beurteilung des Prüfers **dem Integrationskonzept**.

In **43%** (38 von 88) der geprüften Fälle **entsprach** die gewählte **Handlungsstrategie Integration** gemäß der Beurteilung des Prüfers **nicht dem Integrationskonzept**.

In der Stichprobe wurden ausschließlich Extremfälle mit langer Verweildauer in der Handlungsstrategie betrachtet. Daher konnte davon ausgegangen werden, dass ein Großteil der Fälle nicht dem Integrationskonzept entspricht.

Rechnet man dies auf die Grundgesamtheit (1333) hoch, lässt sich ableiten, dass es sich mit einer Fehlerwahrscheinlichkeit von 10% bei 7% (92 von 1.333) bis 11% (148 von 1.333)[3] der in den statistischen Auswertungen erfassten I-Kunden nicht um I-Kunden im Sinne des Integrationskonzeptes handelt.

Es ist jedoch nicht auszuschließen, dass der tatsächliche Wert höher liegt, da bei der durchgeführten Erhebung nur I-Kunden mit einer Verweildauer von länger als einem Jahr analysiert wurden.

	Übereinstimmung hinsichtlich des Vorliegens (ja) bzw. Nichtvorliegens (nein) der Handlungsstrategie		keine Übereinstimmung		
	Prüfer ja/ Sachbearbeiter ja	Prüfer nein/ Sachbearbeiter nein	Prüfer ja/ Sachbearbeiter nein	Prüfer nein/ Sachbearbeiter ja	Summe
AV AGS	31	15	11	14	71
JA	5	3	1	4	13
Summe	36	18	12	18	84
Summe	54		30		84
Prozent	**64%**		**36%**		100 %

[3] (**43%** HS I falsch-**10%** Fehlerwahrscheinlichkeit) *21/100=**7 %** → **33% von 275 = 92 → 7% (92 von 1333)**
(**43%** HS I falsch+**10%** Fehlerwahrscheinlichkeit)*21/100= **11 %** → **53% von 275= 148 → 11% (148 von 1333)**

Die Beurteilung der Handlungsstrategie des Prüfers und des zuständigen Sachbearbeiters fallen in 36% (30 von 84) der Fälle nicht übereinstimmend aus. Was darauf hindeutet, dass bei der Wahl der Handlungsstrategie ein gewisser Interpretationsspielraum besteht und Missverständnisse vorliegen.

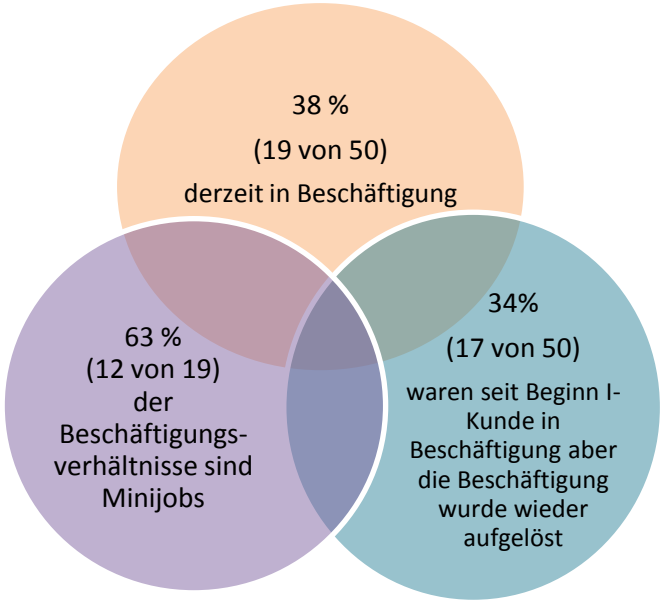
In 64% (54 von 84) der Fälle, welche vom Prüfer und Sachbearbeiter übereinstimmend hinsichtlich des Vorliegens bzw. Nichtvorliegens der Handlungsstrategie Integration beurteilt wurden, gaben die zuständigen Sachbearbeiter folgende Begründungen für die lange Verweildauer des Kunden in der Handlungsstrategie an:

- Die betroffenen Kunden zeigen eine Verweigerungshaltung oder arbeiten aus persönlichen Gründen (z.B. Sucht, Betreuungsverpflichtungen) nur langsam an einer Eingliederung ins Arbeitsleben. Dem Kunden wurde vermehrt Unterstützung angeboten. Da Verhaltensänderungen ausbleiben, ist angedacht den Kunden nun an das Fallmanagement zu übergeben.
- Der Zuständigkeitswechsel zwischen Jobakademie und AV/AGS führt zu einer erhöhten Betreuungszeit von I-Kunden, welche letztendlich dem Fallmanagement übergeben werden.
- Es erfolgen Verzögerungen bei der Kontaktaufnahme zur Beurteilung der zutreffenden Handlungsstrategie durch eingeschränkte räumliche Möglichkeiten (Stadt Göttingen).

2.2. Handlungsstrategie Integration i.S.d. Integrationskonzeptes (57 % (50 von 88))

2.2.1 Zusammenhang zwischen der I-Kunden-Verweildauer länger als 365 Tage und einer vom Kunden ausgeübten geringfügigen Beschäftigung

Ausgehend von insgesamt 50 Kunden, die der Handlungsstrategie Integration laut Prüfer richtig zugeordnet wurden (vgl. 2.1), befinden sich zum Stichtag der Prüfung 44 Kunden im Bereich AV/AGS und 6 Kunden in der Jobakademie.

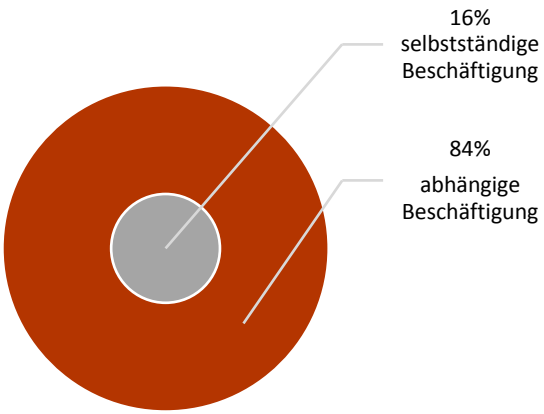


Jobakademie

0 % (0 von 6) der Kunden in der Jobakademie gehen zum Stichtag 10.03.2020 einer Beschäftigung nach. 17 % (1 von 6) der zum Stichtag der Jobakademie zugeordneten Kunden hatten ein Beschäftigungsverhältnis, welches wieder aufgelöst wurde.

AV/AGS

43 % (19 von 44) der Kunden im AV/AGS gehen zum Stichtag 10.03.2020 einer Beschäftigung nach. Insgesamt 36% (16 von 44) der zum Stichtag dem AV/AGS zugeordneten Kunden hatten im Prüfungszeitraum ein Beschäftigungsverhältnis, welches wieder aufgelöst wurde.



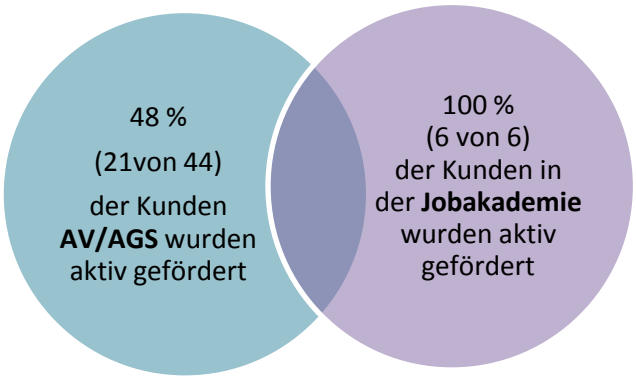
Die Beschäftigungsverhältnisse im AV/AGS bestehen in 84% (37 von 44) der Fälle aus abhängigen und in 16% (7 von 44) aus unabhängigen Beschäftigungen. Der Beschäftigungsumfang liegt mit 63% der Kunden im überwiegenden Teil der geringfügigen Beschäftigungen. Nur insgesamt 6 Kunden liegen im Umfang der Beschäftigung über einer geringfügigen Beschäftigung (davon 2 Kunden in Teilzeit unter 900,00 EUR und ein Kunde in Teilzeit über 900,00 EUR). Weitere 3 Kunden haben eine Vollbeschäftigung erreicht oder haben ihre persönlichen Möglichkeiten mit der ausgeübten Beschäftigung ausgeschöpft.

Ein Zusammenhang zwischen der Verweildauer >365 Tage im Integrationsbereich und einer vom Kunden ausgeübten geringfügigen Beschäftigung, kann aus der Auswertung nicht gezogen werden. Die geringfügigen Beschäftigungsverhältnisse im Bereich AV/AGS sind aufgrund des Umfangs der Beschäftigung zu vernachlässigen.

Es verbleibt noch genug Zeit seitens der Kunden, die einer geringfügigen Beschäftigung nachgehen, um im AV/AGS oder Aktivzentrum betreut zu werden. 63% der Kunden, die in die Betrachtung eingeflossen sind, gehen einer Beschäftigung im geringfügigen Umfang nach. Ausgehend (Jahr 2020) von 9,35 EUR Mindestlohn pro Stunde ist im Monat ein Beschäftigungsumfang von maximal 48,13 Stunden möglich. Diese max. monatliche Stundenzahl von 48,13 Stunden entspricht i.d.R einer wöchentlichen Arbeitszeit von ca. 11 Stunden (48,13/4,348). Angelehnt an die Servicezeiten und der Ansprechzeiten der Mitarbeiter im AV/AGS und auch Aktivzentrum, steht im Kontext der gegenseitigen Betrachtung (Kunden und Berater) genügend Betreuungszeit zur Verfügung.

2.2.2 Zusammenhang zwischen der Verweildauer länger als 365 Tage und der aktiven Förderung im Integrationsbereich (54 % (27 von 50))

48 % (21 von 44) der Kunden im AV/AGS wurden bis zum Stichtag 10.03.2020 aktiv im Bereich AV/AGS gefördert. Auf diese 21 Kunden entfielen 30 Nennungen von aktiven Förderbestandteilen, d.h. mindestens 9 Kunden haben mehr als eine Förderung erhalten. Die Art und auch der Umfang der Förderung variierten in den vorliegenden Prüfungsfällen sehr stark. Die Bandbreite der möglichen Förderungen erstreckt sich von der Erstattung von Fahrtkosten zum Vorstellungsgespräch, über den Zuschuss zum Erwerb eines Pkw, bis zur intensiven Qualifizierung (Dauer bis 8 Monate).



Um der Fragestellung, ob es einen Zusammenhang zwischen aktiver Förderung und längerer Verweildauer >365 Tage im AV/AGS gibt, gerecht zur werden, wurden die einzelnen Nennungen einer zeitlichen Betrachtung bzw. Kategorisierung zugeordnet. Diese Betrachtung bzw. Kategorisierung entspricht keiner Vorgabe aus dem Integrationskonzept oder anderen Regelungspapieren des Jobcenters, sondern dient nur einem zeitlichen Hilfs- und Orientierungswert.

Hierbei wurde differenziert:

1. Kunden, die durch die aktive Förderung weniger als 2 Wochen in Vollzeit gebunden sind (z.B. Vorstellungsgespräch, Bewerbungskosten etc.) oder die aktive Förderung neben den Pflichten nach dem SGB II möglich ist (z.B. Führerschein)
2. Kunden, die durch die aktive Förderung länger als 2 Wochen in Vollzeit gebunden sind

Kunden, die durch die aktive Förderung länger als 2 Wochen in Vollzeit gebunden sind (Ziffer 2)

Aus der für den AV/AGS ausgewerteten Stichprobe kann entnommen werden, dass sich nur 33 % (7 der insgesamt 21 Kunden), die eine aktive Förderung erhalten haben, der Betrachtung nach Ziffer 2 (Kunden, die durch die aktive Förderung länger als 2 Wochen in Vollzeit gebunden sind) zuordnen lassen.

In der Detailbetrachtung handelt es sich um folgende Förderungen:

aktive Förderung länger als 2 Wochen (Ziffer2)	**Nennungen**
Welche anderen Formen der aktiven Förderung (z.B. Qualifikationen, Maßnahmen) gab es? [berufliche Qualifikationen (bis zu 8 Monate wie z.B. Alltags/Demenzbegleiter, LKW-Führerschein)]	**2**
MAG	**1**
Berufsausbildung in außerbetrieblichen Einrichtungen (BaE)	**2**
Maßnahme ProZukunft	**1**
Maßnahme IdA	**1**
Ergebnis	**33 % (7 von 21)**

Aus der oben dargestellten Tabelle lässt sich entnehmen, dass sich der Anteil an den dargestellten aktiven Förderungen (hier 33% der geförderten Kunden) grundsätzlich auf die Verbleibdauer im Integrationsbereich auswirken könnte.

In der Detailbetrachtung muss allerdings festgestellt werden, dass bei den **rot** dargestellten Nennungen (BaE, ProZukunft und IdA) eine Zuordnung zum Integrationsbereich fraglich ist und damit das Ergebnis relativieren würde.

Die aktive Förderung (BaE, Ida; Prozukunft) kann auch vor dem 10.03.2020 erfolgt sein. Zum Stichtag 10.03.2020 kann trotzdem die Handlungsstrategie Integration vorliegen, da die Maßnahmen bereits beendet sind.

In der Jobakademie wurden alle 6 Prüfungsfälle, die der Handlungsstrategie Integration laut Prüfer richtig zugeordnet wurden (vgl. 2.1), auch aktiv gefördert. Auf diese 6 Kunden entfielen 9 Nennungen von aktiven Förderbestandteilen. Das bedeutet, dass Kunden auch mehr als eine Förderung erhalten haben können.

Die Art und auch der Umfang der Förderung variierten in der vorliegenden Stichprobe deutlich weniger stark als im Bereich des AV/AGS. Ordnet man der Stichprobe der Jobakademie ebenfalls die im AV/AGS angewendete Zuordnung zwecks zeitlicher Betrachtung zu, entfallen insgesamt nur 2 Fälle auf die Betrachtung nach Ziffer 2 (Kunden, die durch die aktive Förderung länger als 2 Wochen in Vollzeit gebunden sind). Hierbei handelt es sich um berufliche Qualifikationen (bis zu 8 Monate wie z.B. Alltags/Demenzbegleiter, LKW-Führerschein).

2.3. Handlungsstrategie Integration länger als 365 Tage (100 % (88 von 88))

2.3.1. Kunden, die länger als 3[4] Monate der Handlungsstrategie Integration zugeordnet sind bevor diese in die Zuständigkeit des Vermittlungsbereichs übergehen 36 % (32 von 88)

Die Fragestellung dient in erster Linie dazu, jene Gruppe von Kunden in der Handlungsstrategie Integration näher zu betrachten, die für einen bestimmten Zeitraum weder durch die Jobakademie noch durch den AV/AGS betreut wurden. Hieraus können wertvolle Rückschlüsse zu den Gründen einer längeren Verweildauer in der Handlungsstrategie Integration außerhalb des Vermittlungsbereichs gezogen werden. Damit ist es möglich Regelungen des Integrationskonzeptes und/oder die Kommunikation zwischen der Führungsebene und dem Fallmanagement zu hinterfragen.

Die Beantwortung der Frage wurde von folgenden Überlegungen geleitet:

- Warum wurden Kunden der Handlungsstrategie Integration zugeordnet, wenn keine zeitnahe Abgabe, also weniger als 3 Monate, an den Vermittlungsbereich erfolgt?
- Welche Merkmale hat die Kundengruppe?

Bezugnehmend auf die oben stehende Fragestellung hat die Auswertung der Stichprobe vom 10.03.2020 ergeben, dass im Bereich des AV/AGS 29 % (22 von 75) und im Bereich der Jobakademie 77 % (10 von 13) der untersuchten Fälle länger als 3 Monate der Handlungsstrategie Integration zugeordnet waren, bevor diese in die Zuständigkeit des Vermittlungsbereichs übergingen. Bei 6 AV/AGS- und 2 Jobakademie -Fällen handelt es sich um Neukunden. Dahingehend stellt die überwiegende Mehrheit, der in diesem Kontext betrachteten Fälle Bestandskunden dar. Zudem ist bei 5 von 6 Neukunden in der AV/AGS-Betreuung aufgefallen, dass diese teilweise 1 bis 3 Jahre nach Zuordnung zur Handlungsstrategie Integration als Neukunden erfasst wurden. Dies deutet auf eine zwischenzeitliche Unterbrechung des Leistungsbezuges und erneute Neuantragsstellung hin, ohne dass die Handlungsstrategie Integration angepasst bzw. beendet wurde. Somit kann in diesen Fällen davon ausgegangen werden, dass Versäumnisse in der Falldokumentation als ein nicht unerheblicher Faktor für eine längere Verweildauer in der Handlungsstrategie Integration anzusehen sind.

Mit Blick auf die Anmerkungen der Sachbearbeiter im Bereich der Jobakademie zeichnet sich in 3 der 10 relevanten Fälle ein ALG I-Bezug im Vorfeld der Jobakademie-Teilnahme ab. Während des ALG I-Bezuges wurden die Kunden bereits der Handlungsstrategie Integration zugeordnet. Ein ähnliches Bild ergibt sich für die Kunden des AV/AGS, da zumindest für den Vermittlungsbereich der Stadt Göttingen die Vorgabe besteht, ALG I-Kunden für eine nahtlose Anschlussberatung nach Beendigung des ALG I-Bezuges zu „verwahren“ und mit der Handlungsstrategie Integration zu versehen. Grundsätzlich muss hinterfragt werden, inwieweit Kunden im aufstockenden ALG I-Bezug der Handlungsstrategie Integration zugeordnet werden sollten. So kollidiert das aus dem ALG I-Bezug resultierende Beratungsverbot für den SGB II-Träger mit dem vordringlichen Handlungsauftrag der Handlungsstrategie Integration und unterläuft deren Sinn und Zweck.

Den Anmerkungen der Sachbearbeiter ist zu entnehmen, dass es in mehreren Fällen versäumt wurde, die Handlungsstrategie Integration infolge einer Beschäftigungsaufnahme zu beenden. Nach Beendigung der Beschäftigung erfolgte eine erneute Zusteuerung zum Vermittlungsbereich. Das Versäumnis die Maßnahmebalken „Abschlussarbeiten“ bzw. „Fallaktenabschluss“ anzulegen, führte dazu, dass systemseitig anzunehmen war, dass die Kunden den gesamten Zeitraum durch den Vermittlungsbereich betreut wurden.

[4] 3 Monate = Extremfall (wurde von der QS 2 festgelegt und auf Grund der erhobenen Daten analysiert)

Auch der Zeitpunkt der Strategiezuordnung spielt eine wichtige Rolle. Um die zeitliche Entwicklung darzustellen, wurde mit dem Rundschreiben Nr.4/2018 vom 07.02.2018 festgelegt, dass die Entwicklungsstrategie parallel zum Feld „Handlungsstrategie“ über einen Maßnahmebalken „Handlungsstrategie“ abgebildet werden muss. Allein in 55 % (12 von 22) AV/AGS-Fällen und 40% (4 von 10) Jobakademie-Fällen fällt die Anlegung des Maßnahmebalkens der Handlungsstrategie Integration in das erste Quartal 2018. Somit besteht Grund zu der Annahme, dass eine Zuordnung zur Handlungsstrategie Integration ohne Zusteuerung zur Jobakademie oder dem AV/AGS auf Unsicherheiten in der Anwendung des Integrationskonzeptes und die nur sukzessive, organisatorische Etablierung des Vermittlungsbereichs im Jobcenter zurückzuführen ist. Aufgrund dessen ist mit hoher Wahrscheinlichkeit eine signifikante Anzahl von Kunden der Handlungsstrategie Integration in der Anlaufphase des Integrationskonzepts noch länger als 3 Monate in der Zuständigkeit des allgemeinen Fallmanagements verblieben.

Auch finden sich in den ausgewerteten Daten Fälle, die bereits längere Zeit im Vermittlungsbereich betreut und erst später der Handlungsstrategie Integration zugeordnet wurden. Derartige Konstellationen lassen sich ebenfalls mit Unklarheiten im Rahmen der Einführung des Integrationskonzeptes begründen.

2.3.2. Aussagekraft der Dokumentation zur Beurteilung der Handlungsstrategie 13% (12 von 88)

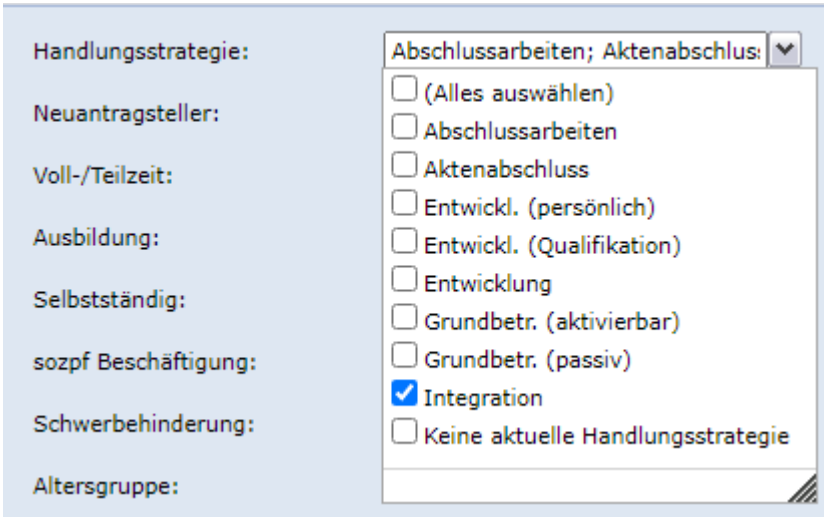
Bei 13% (12 von 88) der Fälle wurde vom Prüfer angeben, dass die Akte und comp.ASS-Daten nicht ausreichend Informationen für die Beurteilung des Falles bereitgestellt haben. In 66% (8 von 12) dieser Fälle wurde ebenfalls die Handlungsstrategie als nicht im Sinne des Integrationskonzeptes eingestuft.

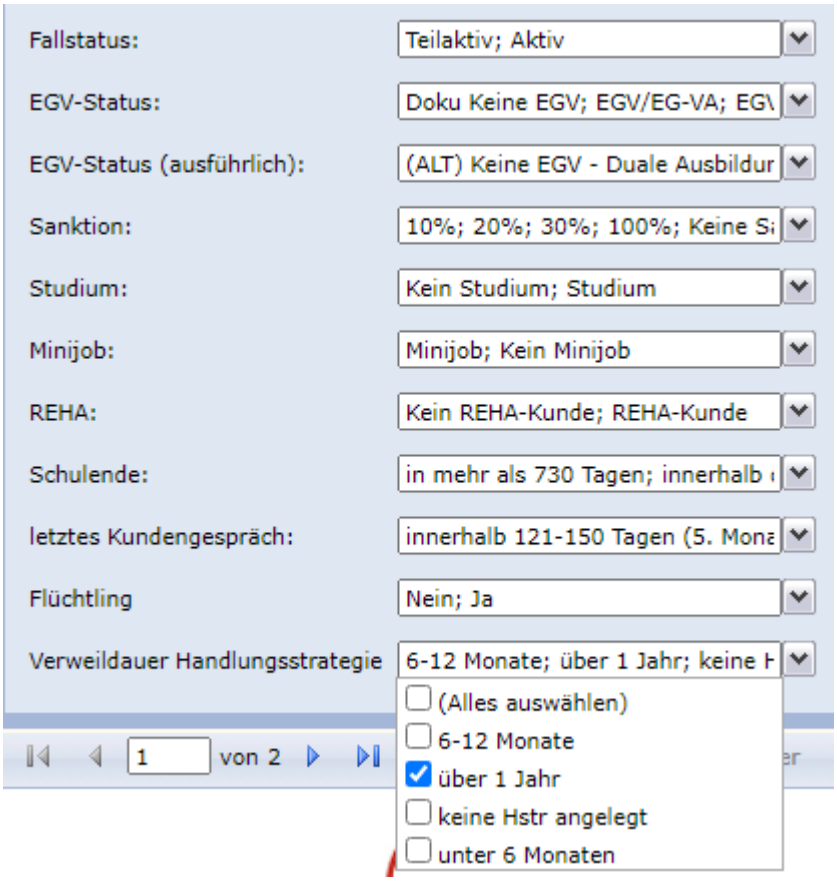
3. Handlungsempfehlungen

3.1. regelmäßige Überprüfung der Handlungsstrategien

Damit der Sachbearbeiter die Kunden nicht aus dem Blick verliert, sind systemseitige Unterstützungen zur Fallbestandssteuerung, z.B. die Bereitstellung von Auswertungen oder automatisierte Wiedervorlage, welche den Fallmanager auf lang bestehende Handlungsstrategien hinweisen, hilfreich. Diese gilt es dann zu überprüfen.

Die Auswertung zur Fallbestandssteuerung erfolgt über das BI. Die Mitarbeiter im Vermittlungsbereich und die Führungskräfte überprüfen zukünftig selbstständig in regelmäßigen Abständen über das BI, welche Kunden seit mehr als 6 Monaten bzw. seit über einem Jahr in der Handlungsstrategie Integration verweilen und das weitere Vorliegen der Handlungsstrategie Integration.





In Absprache mit der Führungskraft sind längere Betreuungszeiten in Vermittlungsbereich möglich. Die Entscheidung ist zu dokumentieren (siehe TS Integrationskonzept, Fragen und Antworten zum Integrationskonzept vom 18.02.2020, Ziffer 8). Einen Termin-Textbaustein für die Dokumentation der Entscheidung gibt es bisher nicht. Deswegen wird ein **Termin-Textbaustein „Überprüfung der Handlungsstrategie Integration“** erstellt:

- [Ankreuzfeld] Verlängerung des Betreuungszeitraumes für Kunden mit einer Beschäftigung
- [Ankreuzfeld] sonstiges:_____ (Bei Bedarf werden weitere Ankreuzfelder ergänzt)
- kurze Erläuterung vom Sachverhalt: _____
- Begründung der Entscheidung: _____
- Handlungsstrategie verlängert bis: XX.XX.2020
- zugestimmt durch die Führungskraft: Name/Datum
- Name Mitarbeiter Vermittlungsbereich

In den zukünftigen **Fachliche Hinweisen Jobakademie** könnte folgende Regelung aufgenommen werden: „Für Kunden mit einer Beschäftigung, welche eine Betreuung durch den Vermittlungsbereich zulässt, ist ein längerer Betreuungszeitraum möglich (bisher 6+6 Monate), damit die Kunden unabhängig vom Leistungsbezug werden.“

Es ist ein Handlungsbedarf im Bereich der Falldokumentation festzustellen. Insbesondere Prozessschrittdokumentation z.B. infolge einer Beschäftigungsaufnahme oder anderweitiger Änderungen der Kundensituation und eine damit einhergehende **Anpassung der Handlungsstrategie müssen konsequent erfolgen**. Andernfalls werden das Bild des Fallbestandes und die Nachvollziehbarkeit der Fallmanagementarbeit verzerrt. Die Vorgaben zur Falldokumentation sollten seitens der strategischen in Zusammenarbeit mit der operativen Führungsebene mit Nachdruck an das Fallmanagement kommuniziert und durch die Fachdienstleiter/Teamleiter verstärkt nachgehalten werden (z.B. durch Nutzung der **comp.ASS BI-Auswertung**).

3.2. Konkretisierung von bestehenden Dokumenten

Folgender Text wird in das **Papier Prozessschrittdokumentation** und ggf. in weiteren Dokumenten zum Thema Integrationskonzept **aufgenommen**:

> *„Der abgebende FM legt einen Prozessschritt an und kreuzt die von ihm angedachte zukünftige Handlungsstrategie an. Er legt aber nicht die Handlungsstrategie als Maßnahmebalken an. Der aufnehmende FM legt einen Prozessschritt an und legt die Handlungsstrategie als Maßnahmebalken an und stellt die Handlungsstrategie um.*“

Folgende **Regelung wird in das Dokument „Fragen und Antworten zum Integrationskonzept“ aufgenommen:**

> *„Während der Zeit, in der sich die Kunden im aufstockenden ALG I-Bezug befinden, ist zukünftig der neue Maßnahmebalken „keine Handlungsstrategie ALG I“ anzulegen“.*

Eine technische Umsetzung ist nach Aussage von 56.3 kurzfristig möglich. Der Maßnahmebalken „keine Handlungsstrategie ALG I“ stellt keine neue weitere Handlungsstrategie dar. Neben den weiteren Auswahlmöglichkeiten „Abschlussarbeiten“ und „Fallaktenabschluss“ gibt es zukünftig die Auswahlmöglichkeit „keine Handlungsstrategie ALG I“. Es wäre wünschenswert, wenn die Software comp.ASS mit der Anlegung des ALG I Balkens, der vom Eingangsservice bereits angelegt wird, automatisch den Maßnahmebalken „keine Handlungsstrategie ALG I“ anlegen würde. Dies ist aber laut 56.3 nicht möglich.

Diskussion von Fallbeispielen in Teambesprechungen (Methodenvorschlag):

Die Beurteilung, welche Kunden I-Kunden sind, scheint nicht nur zwischen Prüfer und Sachbearbeiter unterschiedlich ausgelegt zu werden. Auch die Beurteilung zwischen den Mitarbeitern der Jobakademie und dem AV/AGS ist von dieser Kontroverse betroffen. Die einheitliche Eingruppierung von Kunden könnte in Teambesprechungen an realen Beispielen auf Grundlage der Kriterien des Integrationskonzeptes diskutiert werden, um einheitliche Lösungen zu erarbeiten.

4. Art und Umfang der Erhebung

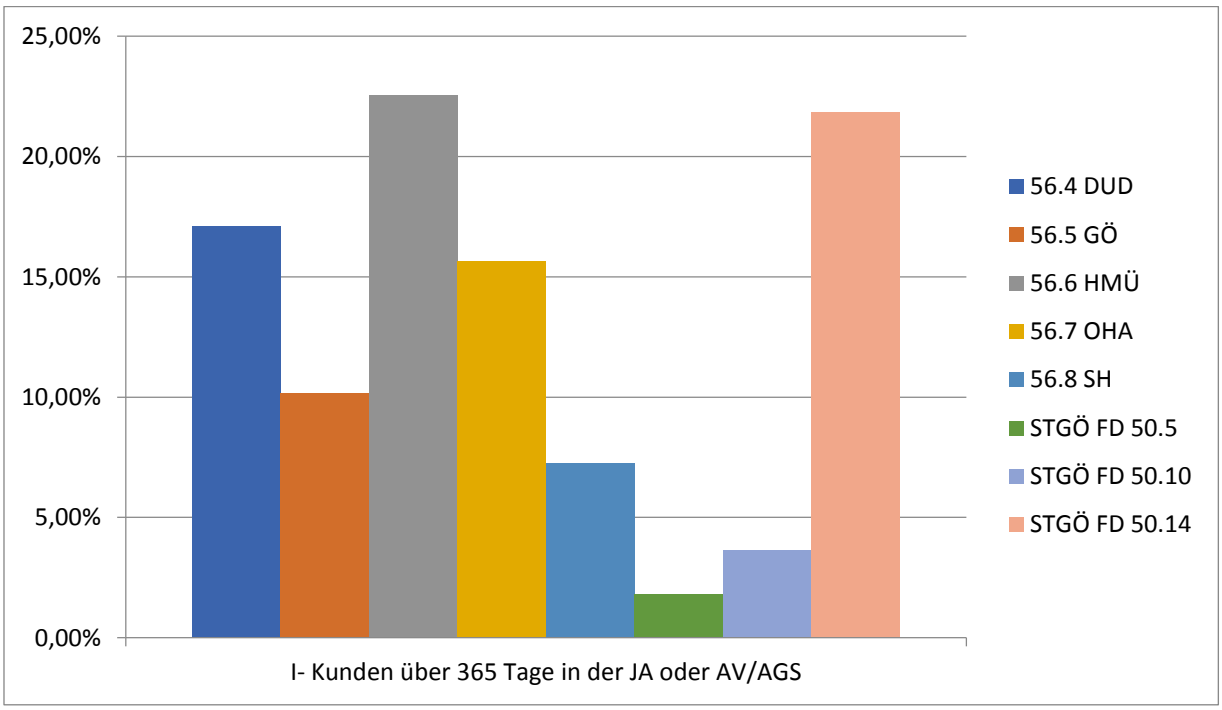
4.1. Stichprobe

Die Stichprobe wurde vom FD 56.3 EDV am 10.03.2020 mit Hilfe der comp.ASS-Daten anhand nachfolgender Kriterien ermittelt:

- *I-Kunden Verweildauer größer als 1 Jahr insgesamt*
- *Prüfungszeitraum: 01.03.2019 -10.03.2020*
- *Handlungsstrategie Integration zum Stichtag 10.03.2020*
- *getrennt nach Standorten und der Fachdiensten der Stadt Göttingen*
- *mit folgenden Angaben: Name, Vorname, Geburtsdatum Kunde; derzeit zuständiger FM (unter Zuordnung zu*m Fallmanagement, Jobakademie und AV/AGS); Maßnahme Jobakademie 2.0 (ja/nein); Maßnahme Aktivzentrum (ja/nein); Geschlecht (m, w, divers)

Zum Stichtag der Erhebung waren 1333 eLb der Handlungsstrategie Integration zugeordnet. 275 (20,63 %) der Kunden mit der Handlungsstrategie Integration entsprachen den oben gerannten Kriterien.

prozentuale Verteilung der Fallzahlen



Die Erhebung wurde im Zeitraum 11.05.2020 bis 19.06.2020 in allen Fachdiensten des Jobcenters (Landkreis) und den Fachdiensten 52.1 (alt 50.5), 52.3 (alt 50.10) und 52.5 (alt 50.14) der Stadt Göttingen durchgeführt[5].

Es wurden per Zufall prozentual nach Auftreten pro Fachdienst die Fälle (insgesamt 90) ausgewählt.

Fallverteilung pro Fachdienst (nach prozentualem Anteil)

I- Kunden über 365 Tage	FD 56.4 (DUD)	FD 56.5 (GÖ)	FD 56.6 (HMÜ)	FD 56.7 (OHA)	FD 56.8 (SH)	STGÖ FD 52.1 (alt 50.5)	STGÖ FD 52.3 (alt 50.10	STGÖ FD 52.5 (alt 50.14)	Summe
davon Jobakademie	*3*	*2*	*6*	*1*	*1*	*2*	*0*	*0*	*15*
davon AV/AGS	*12*	*7*	*14*	*13*	*5*	*0*	*4*	*20*	*75*
Gesamt	***15***	***9***	***20***	***14***	***6***	***2***	***4***	***20***	***90***

Die Fälle der Stichprobe wurden der Fachaufsicht und der Teamleitung/Fachdienstleitung hälftig zugewiesen. Diese wurden den Prüfern am Tage des Erhebungsbeginns per E-Mail in Form von Zugangscodes und dem entsprechenden Link für den jeweiligen Fragebogen (1 Jobakademie; 2 AV/AGS) in LimeSurvey mitgeteilt. Die Falluntersuchung erfolgte wahlweise gemeinsam oder nacheinander durch die Fachaufsicht FD 56.2 und der jeweiligen Teamleitung/Fachdienstleitung.
Im Anschluss erfolgte in allen Fällen eine Befragung der zuständigen Sachbearbeiter. Per E-Mail wurden die Zugangscodes und der Link für den Sachbearbeiter-Fragebogen versendet. Die Teamleitungen/Fachdienstleitungen wurden über den Beginn der Befragung gesondert in Kenntnis gesetzt.

[5] Der FD 52.2(alt 50.9) der Stadt Göttingen hat keinen Vermittlungsbereich; daher keine Beteiligung bei der Erhebung

4.2. Durchführung

Bei der Erhebung wurden drei Fragenbögen (1 Jobakademie; 2 AV/AGS; 3 Sachbearbeiter) verwendet. Es wurden Dokumentationen vom 11.03.2019 bis 10.03.2020 (Betrachtungszeitraum) bei der Falluntersuchung berücksichtigt. Im Hinweistext zur entsprechenden Frage in LimeSurvey war angegeben, wenn über den Betrachtungszeitraum hinaus die Frage beantwortet werden sollte.
Als Informationsquelle wurden vorrangig comp.ASS-Einträge (Termineinträge, Prozessschritteinträge, Maßnahmenkarte) und die Software „Jobportal“ (Profil des Kunden; Bewerbungsverhalten) sowie beim Jobakademiefragebogen die Software „Jobakademie+“ (Verlaufsdokumentation des Jobcoaches, Berichtsheft des Kunden, Anzahl der wahrgenommenen Termine) genutzt.

4.3. Belege/ Verweise

Die drei Fragebögen sind unter folgendem Link abgelegt:

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2020\QS 2-2020 I-Kunden Verweildauer größer als 1 Jahr\5 Bericht

Die erhobenen Daten sind unter folgendem Link abgelegt:

F:\FD56.2\3_Qualitätssicherung\2020\QS 2-2020 I-Kunden Verweildauer größer als 1 Jahr\4 Analyse

Freigegeben

23.09.2020