

Vermerk

Aktenzeichen: Netzwerk SGB II

OrgZeichen: 51
Name: Herr Spoubeck
Datum: 11.10.2023

14. bundesweite Tagung des Vereins Beschäftigungspolitik vom 05. – 06.10.2023 zum Thema

„Jobcenter nach der Bürgergeldreform – der Mensch im Mittelpunkt / Professionalität, Haltung und Menschenbild“

— Ergebnisprotokoll zum Forum 1 mit dem Thema:

Beratung im Geldleistungsbereich – Erfolgsmodelle und weiter bestehende Herausforderungen bei der Umsetzung des SGB II

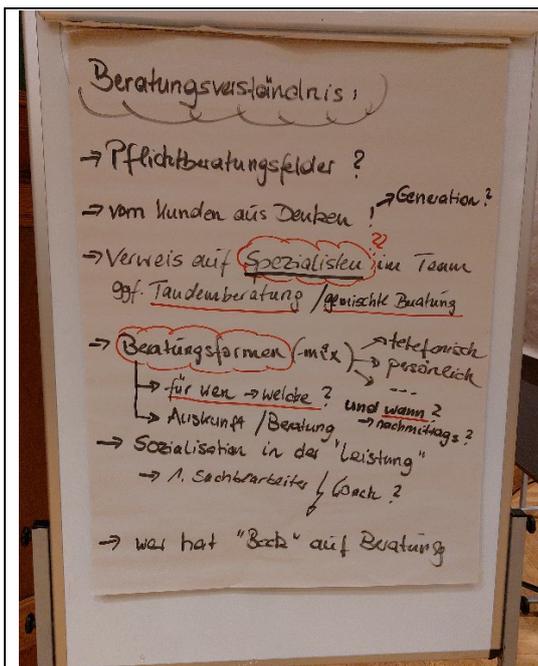
Input durch:

- Herrn Jan Kaltofen, Geschäftsführer Jobcenter Halle
- Herrn Stefan Graaf, Geschäftsführer Jobcenter StädteRegion Aachen und Sprecher des Bundesnetzwerks der Jobcenter

— Herr Kaltofen hat anhand des Beratungsprozesses im Jobcenter Halle incl. guter Praxisbeispiele in die Thematik eingeführt. Die Inhalte können der Präsentation an gleicher Fundstelle entnommen werden.

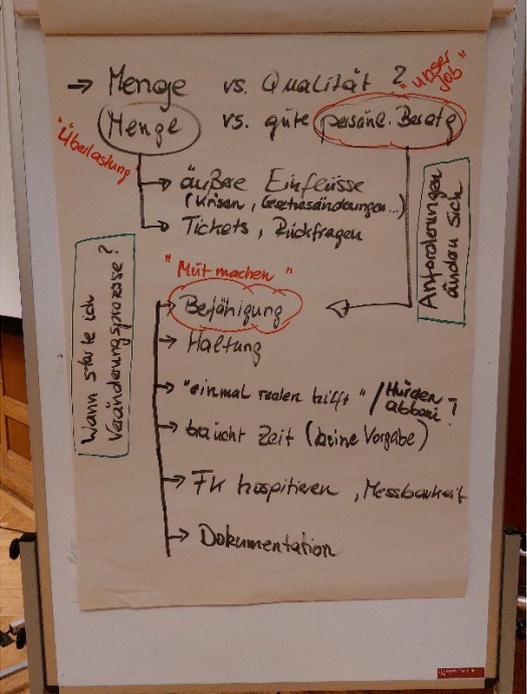
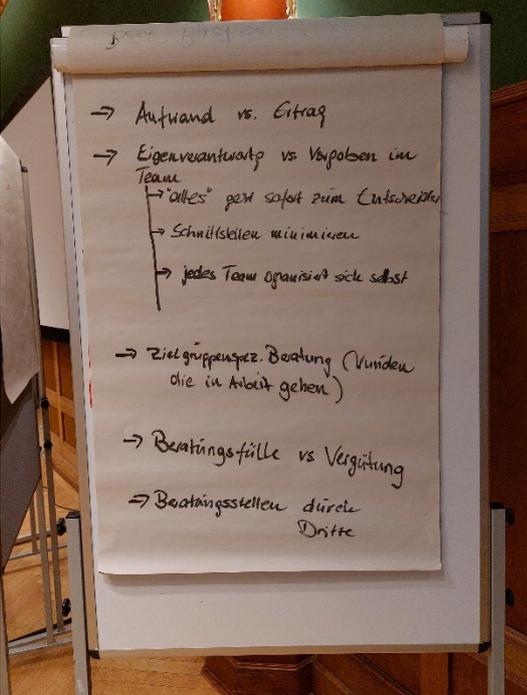
Im Anschluss bat Herr Graaf die Forenteilnehmer_innen um einen offenen Austausch zum Thema unter der Prämisse „Schwarmintelligenz nutzen“:

Hierzu wurden folgende Aspekte festgehalten:



aus dem Plenum:

- Müssen wir Pflichtberatungsfelder definieren? Was gehört zwingend in eine Beratung und wie ist der Begriff „Beratung“ definiert. Abgrenzung zum Begriff „Auskunfft“?
- Beratung ist vom Kunden her zu denken, welche Erwartungen hat er an eine professionelle Beratung. Welche Erwartung hat eine junge Generation an Beratung (Generation X, Y, Z...).
- Können Spezialisten im Team als Beratungsexperten gewonnen werden? Wie werden diese befähigt? Welcher Typus Mensch wird als Berater_in benötigt? Die „Spielfreude“ in der Beratung muss im Fokus stehen (man muss Bock auf Beratung haben – der Funke muss überspringen).
- Beratungsformen müssen neu gedacht werden.
 - Tandemberatung / gemischte Beratung (unterschiedliche Fachlichkeiten)
 - telefonisch, persönlich, Social Media
 - ...

	<ul style="list-style-type: none"> o vormittags oder nachmittags (wann wird Beratung abgerufen?) o Haltung in der Leistungsberatung (bin ich 1. Sachbearbeiter oder Coach des Kunden?)
	<p>aus dem Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus auf mengenmäßiger Abarbeitung von Leistungsfällen oder auf eine hohe Beratungsqualität? Steht die Bearbeitung von Leistungsfällen einer guten Beratung im Wege? • Wie verhindern wir die Überlastung unserer Kolleg_innen? <ul style="list-style-type: none"> o Rahmenbedingungen müssen bewertet werden (äußere Einflüsse wie Krisen und Gesetzeskomplexität), Ticketaufkommen und Rückfragen. • Was ist unser Job? <ul style="list-style-type: none"> o Befähigung von Mitarbeitern o Mut machen „Du kannst das“ o Haltung vorleben o Hürden abbauen („einmal reden hilft“ – muss ich zwingend immer schreiben?) o Beratung braucht Zeit (Zeitvorgaben/Betreuungsgrößen?) o Wie messen wir Beratung (Qualität und Zeitansatz) → Hospitationen? o Wie dokumentieren wir? (leichte Sprache, verständlich)
	<p>aus dem Plenum:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufwand vs. Ertrag meint, alles was wir tun muss „händlerbar“ sein • Wie können Schnittstellen minimiert werden und wer entscheidet letztendlich? Geben wir als Führungskräfte Vorgaben, oder kann jedes Team selber entscheiden. Starten wir einen „Beratungspiloten“? • Können zielgruppenspezifische Beratungen angeboten werden (z. B. für Kunden, die in Arbeit gehen?) • Wer berät in welcher Intensität? Wirkt sich das auf das Tarifgefüge aus? (mittlerer vs. gehobener Dienst) • Können Dritte Beratungsleistungen für uns übernehmen?