



Beratung im Geldleistungsbereich – ist Pflicht

Gute Erfahrungen und weiter bestehende Herausforderungen bei der Umsetzung



Beratung im Geldleistungsbereich – ist Pflicht

Das Jobcenter Halle (Saale) – eine kurze Einordnung

Wie definieren wir Beratung im Leistungsbereich?

Der Weg zum Ziel – kleine und große Schritte in Umsetzung des AMIP

Aktuell bestehende Herausforderungen

Resümee



Beratung im Geldleistungsbereich – ist Pflicht

Das Jobcenter Halle (Saale) – eine kurze Einordnung

DAS JOBCENTER HALLE (SAALE) IN ZAHLEN

Jobcenter Halle (Saale) = gemeinsame Einrichtung von Agentur für Arbeit + Stadt Halle (Saale)
Das leisten ca. 500 Kolleginnen und Kollegen pro Jahr (Referenzjahr 2022).



¹ gleitender Jahresdurchschnitt: 10/2022

Abkürzungen: BG: Bedarfsgemeinschaft HdJ: Haus der Jugend
LB: Leistungsberechtigte



Hauptgebäude mit Tagungsraum
Neustädter Passage 6



Empfang, Servicebereiche + HdJ
Neustädter Passage 1 und 3



Jobpoint Halle (Saale)
Hansering 5

Tendenziell kontinuierliche Reduzierung der Arbeitslosigkeit im Rechtskreis SGB II seit 2018 (bei weiterhin hohem Anteil im Stadtgebiet)

Pandemiebedingter Anstieg der Arbeitslosigkeit im Jahr 2020, erneut rückläufig seit 2021 (ohne Ukraine)

Personenkreis der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in Betreuung des Jobcenters (aktuell 19.534 im Stadtgebiet – Stand 7/2023) mit hohem Migrationsanteil

Mit Übernahme der geflüchteten Menschen im Kontext Ukraine Krise Anstieg der Menschen mit Migrationshintergrund auf 8.078 eIB im Stadtgebiet – Stand 7/2023)

Bewerberpotenzial mit verschiedensten Einschränkungen (in Beschäftigung, leistungsgemindert, in Qualifizierung, fehlende Sprachkenntnisse etc.)

Beratung im Geldleistungsbereich – ist Pflicht

Wie definieren wir Beratung im Leistungsbereich?

- Beratung ist erforderlich – Abgrenzung zu Auskunft...
- Beratung ist individuell und nicht vom Fließband – es gibt keine pauschalen Antworten...
- Beratung ist (nach)gefragt – ausgehend vom Kunden ...
- Beratung ist barrierefrei – Weg / Format sind frei definierbar...
- Beratung ist ortsunabhängig – nicht an den Standort gebunden...
- Beratung ist Haltung zum Kunden – Führungskräfte sind Vorbild...
- Beratung ist „Augenhöhe“ – Menschenbild ...
- Beratung ist Wertschätzung – (geeignete) Zeit nehmen...
- Beratung ist Zeit – Terminierung
- Beratung ist Können – Befähigung...
-



Beratung im Geldleistungsbereich – ist Pflicht

Der Weg zum Ziel – kleine und große Schritte in Umsetzung des AMIP

- Schulungen zur leistungsrechtlichen Beratung im Jahr 2019...
- Modell Dreiecksgespräche mit Selbständigen
- Erfahrungen aus Bildung EAS i.R. LZA – Strategie (alles aus „einer Hand“)...
- Projekt Attraktivität Beratungsleistung aller Fachbereiche im Jahr 2021...
- Etablierung und Verstetigung des Modells JC vor Ort ab 2020...
- Erfahrungen Sozial Coaches – in kritischen Lebenslagen mit Schnellzugang zu leistungsrechtlicher Beratung
- Erfahrungen zu Zugangswegen zur Beratung – Telefonie / Online / Vorsprachen...
- Analyse – Verursachung von Beratungsbedarfen (einfache Sprache, Bescheide und Schreiben oft die Ursache)...
- Analyse – welchen Kontaktweg wünschen die Kunden...
- Beibehaltung gesonderter Beratungsplätze nach Pandemie...



Beratung im Geldleistungsbereich – ist Pflicht

Aktuell bestehende Herausforderungen

- Automatisierung und Digitalisierung als Chance für Kunden und Mitarbeiter – Verständnis auf beiden Seiten
- Videokommunikation mit nachlassender Inanspruchnahme – Bereitschaft und Möglichkeiten
- Zugang zur Beratung – Onlineterminbuchung vs. Vorsprache oder fragt der Kunde zuerst nach
- Zunahme der Komplexität von leistungsrechtlicher Beratung – formaler Anspruch für TEV / EG9a zu hoch
- Kompetenzausbau über alle MA – Ebenen im Beratungskontext (mittlerer vs. gehobener Dienst)
- Betreuungsschlüssel in der Leistungsgewährung spiegelt keine echte Belastung wieder (KZ-Logik)
- Beratung braucht Platz und geeignete Orte vs. Bereitschaft der Kolleginnen und Kollegen
- Beratung muss terminiert sein und sich zeitlich am Kunden orientieren



Beratung im Geldleistungsbereich – ist Pflicht

Resümee

1. Leistungsrechtliche Beratung findet im Jobcenter Halle (Saale) in überwiegend guter Qualität statt.
2. Begrenzer sind personelle und zeitliche Ressourcen.
3. Punktuell besteht weiter der „Hang“ zum schreiben statt reden (Leistung als reines Backoffice).
4. Spannungsfeld Telefonie vs. persönliche Beratung in Präsenz besteht weiterhin (Stichwort mobiles Arbeiten).
5. Themenkreis bedarf kontinuierlicher Begleitung durch Geschäftsführung und BL / TL.
6. Qualität der Beratung lässt sich nur teilweise messen – Experimentierfeld.
7. Quantität der Beratung ist nur bei einheitlichem Verständnis des Beratungsbegriffes messbar.
8. Kolleginnen und Kollegen haben Lastgrenze erreicht – qualitative Auswirkungen deuten sich bereits an.

Zitat Bereichsleitung Leistungsgewährung:

„Hinter jeder Akte steht ein Mensch mit Bedürfnissen, Ängsten und Hoffnungen. Handle daher andere Menschen So, wie Du selbst behandelt werden möchtest.“





**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

Zeit zu handeln! Gemeinsam!