

Projekt „Haus der Berufsfindung“
Bearbeitungsstand: 18.3.2015

**Leitfaden für die Besucherbetreuung und Besuchersteuerung
im Eingangsbereich des Hauses der Berufsfindung**

Revidierte Fassung gemäß Beschluss des Strategiekreises am 12.3.2015

Projekt „Haus der Berufsfindung“

Leitfaden für die Besucherbetreuung und Besuchersteuerung im Eingangsbereich des Hauses der Berufsfindung

I. Die Funktion des Eingangsbereichs im Haus der Berufsfindung

Mit der Einrichtung des „Hauses der Berufsfindung“ wird das Ziel verfolgt, jungen Menschen unter 25 Jahren einen schnellen und transparenten Zugang zu Angeboten der Information, Beratung, Vermittlung, Förderung und Unterstützung in Fragen der betrieblichen, schulischen und hochschulischen Berufsbildung zu ermöglichen. Leitgedanke ist: Jeder junge Mensch in München (Stadt und Landkreis München) soll mit jedem Anliegen bezüglich Ausbildung/Beruf (Berufsbildung und Beschäftigung) *zu jeder Zeit* an einem zentralen Ort – im „Haus der Berufsfindung“ - sofort eine persönliche und kompetente Ansprechpartnerin / einen persönlichen und kompetenten Ansprechpartner bekommen. Der Zugang in das Haus der Berufsfindung soll barrierefrei, niedrigschwellig und nicht diskriminierend sein. Anliegen sollen im Haus der Berufsfindung nicht nur geklärt, sondern auch so weit wie möglich erledigt werden.

Zum so genannten Eingangsbereich gehören „*Empfang*“¹ und die „*qualifizierte Anliegen-Klärung*“². Der Eingangsbereich im Haus der Berufsfindung soll eine Atmosphäre des Willkommens ausstrahlen; er soll eine Ausgestaltung haben, welche junge Menschen anspricht und aktiviert. Das Haus der Berufsfindung soll informativ und offen sein und in vielen Bereichen selbsterklärend und interaktiv arbeiten. Die Einrichtung eines Jugend-Cafés im oder in unmittelbarer Nähe zum Eingangsbereich wird einen besonderen Akzent setzen.

In der Gesamtkonzeption des Hauses der Berufsfindung übernimmt der *Eingangsbereich* im Hinblick auf die Zielsetzung eine herausgehobene Aufgabe. Der Eingangsbereich ist nicht nur räumlich der Zugang zu allen „dahinter“ liegenden Beratungs- und Vermittlungsangeboten im Haus der Berufsfindung. Mit seiner Organisationseinheit *qualifizierte Anliegen-Klärung* soll auch ein direkter und zügiger Zugang zu Bildungsangeboten und Unterstützungsleistungen innerhalb und außerhalb des Hauses der Berufsfindung erschlossen werden.

Kompetente Klärung und individuelle Unterstützung bei vielschichtigen und unklaren Anliegen schon im ersten Zugang in das Haus der Berufsfindung ist ein besonderes Angebot für junge Menschen. Die *qualifizierte Anliegen-Klärung* ist keine „gehobene Auskunfts- und Verteilstelle“, sondern ein vollwertiges, methodisch anspruchsvoll strukturiertes Beratungsangebot, das vor allem ausgerichtet ist auf einen beraterischen Erstkontakt bei Anliegen, die sofort erledigt werden können oder sofort erledigt werden müssen oder eine sofortige Klärung der Fallverantwortung erfordern. Der Eingangsbereich - in der Kombination: *Empfang* und *qualifizierte Anliegen-Klärung* - ist also eine eigenständige und zugleich zentrale Komponente im Gesamtaufbau des Hauses der Berufsfindung.

Der vorliegende Leitfaden steht in enger Verbindung mit den „*Leitlinien für die Zusammenarbeit im und mit dem Haus der Berufsfindung*“. Vor allem der Einsatz der Fallberatung PLUS spielt für die Wirksamkeit der qualifizierten Anliegen-Klärung im Eingangsbereich eine große Rolle³.

¹ Der *Empfang* gehört personell und organisatorisch (einschl. IT-Anbindung) zur Institution Arbeitsagentur

² Aus unterschiedlichen Institutionen, gemäß Beschluss des Strategiekreises. Es ist eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe, die nicht in die Arbeitsorganisation der Agentur eingegliedert ist.

³ Sowohl der „Leitfaden“ wie die „Leitlinien“ werden über die „Vereinbarung zur Bildung einer Arbeitsgemeinschaft“ zur verbindlichen Arbeitsgrundlage für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus der Berufsfindung.

Es ist nicht Absicht des vorliegenden Leitfadens, die Verfahrensweisen („Geschäftsprozesse“) im Eingangsbereich minutiös darzustellen. Wenn detaillierte Verfahrensregelungen getroffen werden müssen, sind diese – auf der Basis des Leitfadens – zwischen den beteiligten Stellen/Institutionen gesondert zu vereinbaren und jeweils als *Arbeitshinweise für Steuerung und Facharbeit* zu veröffentlichen. Die Fortentwicklung des Leitfadens ist gemäß der „*Vereinbarung über die Bildung einer Arbeitsgemeinschaft*“ eine ständige Aufgabe der so genannten *Leitungsgruppe im Haus der Berufsfindung* in Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

II. Der „rechtskreisunabhängige“ Zugang

Geht man von der Grundidee des Hauses der Berufsfindung aus, den Zugang für junge Menschen „rechtskreisunabhängig“ (d.h. offen) zu ermöglichen, dann bedeutet dies, dass es Angebote im Haus geben muss, die voraussetzungsfrei in Anspruch genommen werden können. Damit wird der Anspruch eingelöst, „für jedes berufsbezogene Anliegen und für alle junge Menschen“ zugänglich zu sein.

Für junge Menschen, welche das Haus der Berufsfindung mit berufsbezogenen Anliegen aufsuchen, gibt es im Regelfall – gewissermaßen als *Basisangebot* – das Beratungsangebot „*Berufsberatung*“ (der Agentur für Arbeit München), welches als gesetzliches Pflichtangebot allen jungen Menschen ohne Einschränkung offensteht. Dies ist insofern keine triviale Angelegenheit, als diese Beratung fachlich und methodisch umfassend ist und jungen Menschen alle weiteren Unterstützungsleistungen von Sozialleistungsträgern und kommunalen Angeboten grundsätzlich erschließen kann.

Neben der Berufsberatung der Agentur für Arbeit steht den jungen Menschen im gleichen Haus rechtskreisunabhängig und voraussetzungsfrei das Angebot der Berufswegplanungsstelle/b-wege als Teil der städtischen Bildungsberatung offen.

Zudem bietet das Berufsinformationszentrum (BIZ) jedem jungen Menschen vielfältige Möglichkeiten zur Selbstinformation und die Teilnahme an Veranstaltungen.

Junge Menschen können im Haus der Berufsfindung rechtskreisunabhängig auch die Ausbildungsvermittlung und die Arbeitsvermittlung in Anspruch nehmen, sofern sie nicht gleichzeitig weitere Leistungen beantragen (z.B. Arbeitslosengeld I, oder Leistungen der Grundsicherung).

III. Besuchersteuerung im Eingangsbereich

Eine wichtige Aufgabe im *Eingangsbereich* - neben „Willkommen“, Gelegenheit zur Selbstinformation und Interaktion - besteht darin, den Besucherinnen und Besuchern die Zugänge zu internen (im Haus lokalisierten) wie externen Angeboten schnell und hindernisfrei zugänglich zu machen.

Die Besuchersteuerung hängt entscheidend davon ab, welche Zugangsvoraussetzungen und Zugangswege die im Haus ständig bzw. temporär lokalisierten Angebote festgelegt haben. Deshalb ist die so genannte *Angebotsübersicht* (siehe ANLAGE 1 der „Leitlinien für die Zusammenarbeit“)⁴ ein entscheidendes Arbeitsmittel für den Eingangsbereich. Die jeweiligen Institutionen legen dabei fest (mit Zustimmung des Strategiekreises)

- ob junge Menschen einen direkten oder indirekten Zugang zu ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben, das heißt: ob der Zugang ohne oder mit einem

⁴ Die so genannte *Angebotsübersicht* (ANLAGE 1 der *Leitlinien für die Zusammenarbeit*) gibt das vom „Strategiekreis Übergang Schule-Beruf“ in der Jahresplanung genehmigte Angebot der Leistungsträger im Haus der Berufsfindung wieder.

- vorgeschalteten Kontakt zu einer anderen Organisationseinheit (z.B. Empfang, Eingangszone, qualifizierte Anliegen-Klärung, internen/externe Fachstelle) möglich ist,
- ob und welche persönlichen Daten wie erfasst werden,
 - ob Ausgabe und Entgegennahme von Unterlagen/Anträgen möglich ist,
 - ob Prüfung von „Zuständigkeit“ erfolgt,
 - ob Anmeldungen für terminierte Kontakte/Beratungen möglich oder notwendig sind.

Für die Betreuung und Steuerung der Besucherinnen und Besucher im Eingangsbereich sind sowohl der *Empfang* wie die *qualifizierte Anliegen-Klärung* zuständig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Empfangs haben Qualifikationen im Verwaltungsbereich, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der qualifizierten Anliegen-Klärung haben pädagogische, bildungs- und berufskundliche Kompetenzen.

Besucherinnen und Besucher, welche am *Empfang* Anliegen formulieren, welche sich eindeutig den Angeboten der Agentur für Arbeit zuordnen lassen (z.B. Arbeitslosmeldung, Terminwunsch für Berufsberatung, leistungsrechtliche Antragstellung, etc.) werden vom Empfang nach den Standards („Geschäftsprozesse“) der Agentur betreut. In diesen Fällen erfolgt eine Weiterleitung an die *Eingangszone/U 25* der Agentur für Arbeit. Nur in diesen Fällen (Weiterleitung an Eingangszone/U25) werden Grunddaten/persönliche Daten erfasst (Nutzung des IT-Systems VerBIS der BA).

Besucherinnen und Besucher mit unklaren bzw. nicht sofort der Agentur zuzuordnenden Anliegen werden vom *Empfang* ohne Datenerfassung und ohne vertiefte Anliegenklärung sofort an eine Beratungskraft in der *qualifizierten Anliegen-Klärung* weitergeleitet. Eine weitergehende Besuchersteuerung (z.B. direkte Weiterleitung an interne/externe Beratungsstellen, die nicht zur AA gehören) durch den Empfang findet nicht statt. Für Besucherinnen und Besucher gibt es aber keine Verpflichtung bzw. „Vorsteuerung“, im Eingangsbereich zuerst den Empfang zu kontaktieren – der Eingangsbereich soll tatsächlich ein „offener Raum“ sein. Das schließt nicht aus, dass über ein wirksames Besucherleitsystem Hinweise für die „richtigen“ Wege im Haus der Berufsfindung gegeben werden.

Der Kontakt der Besucherinnen und Besucher mit der *qualifizierten Anliegen-Klärung* kann in räumlicher Hinsicht unterschiedlich gestaltet werden: er erfolgt entweder an „Beratungsinselfn“ im Eingangsbereich (s.u.), oder auch unter Nutzung eines geschützten Beratungsraumes. Da auch anonyme Beratungen bzw. ganz niedrigschwellige Kontakte möglich sein sollen, wird auf eine sofortige Datenaufnahme am *Empfang* bei Weiterleitungen an die qualifizierte Anliegen-Klärung verzichtet. Die Beratungskräfte der qualifizierten Anliegen-Klärung erfassen, je nach Anliegen und Art der beraterischen Betreuung, die persönlichen Daten der von ihnen betreuten Besucherinnen und Besucher im (IT-) System derjenigen Institution, der sie angehören (z.B. Agentur, Landeshauptstadt). Weiterleitungen an nachfolgende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter/Stellen, einschließlich der Weitergabe der persönlichen Daten, erfolgen auf der Basis der „*Leitlinien für die Zusammenarbeit*“ und der damit verknüpften „*Richtlinie Datenschutz*“⁵.

Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass Ansprüche auf Sozialleistungen geltend gemacht werden könnten bzw. geltend gemacht werden wollen („konkludentes Handeln“), bzw. aus fachlichen Gründen geltend gemacht werden sollen, müssen sich die Beratungskräfte in der qualifizierten Anliegen-Klärung sofort untereinander absprechen (zwangloses Arrangement eines Teamgesprächs), vor allem dann, wenn der Erstkontakt mit einer Beratungskraft erfolgte, die nicht einem Sozialleistungsträger angehört. Die Agentur für Arbeit stellt deshalb (als Sozialleistungsträger) sicher, dass für die qualifizierte Anliegen-Klärung durchgängig eine Beratungskraft erreichbar und ansprechbar ist. Denkbar ist natürlich auch die Begleitung der Besucherinnen und Besucher durch die Beratungskräfte der Anliegen-Klärung zur Eingangszone/U25 (oder zum Empfang) zur Datenerfassung bzw. zu Stellen anderer Sozialleistungsträger (z.B. Jobcenter, Jugendhilfe). Die tauglichste Methode wird sich erst in der Praxis feststellen lassen.

Im Sinne eines offenen und niedrigschwelligen Zuganges in das Haus der Berufsfindung ist es für Besucherinnen und Besucher möglich, im Eingangsbereich direkt den Kontakt zu den Beratungskräften der qualifizierten Anliegen-Klärung zu suchen und herzustellen, ohne Einschaltung

⁵ Die Richtlinie ist als ANLAGE 2 Teil der „Leitlinien für die Zusammenarbeit“.

des Empfangs. Um dies zu erleichtern, können die Beratungskräfte der qualifizierten Anliegen-Klärung von Besucherinnen und Besuchern direkt an so genannten „Beratungsinself“ im Eingangsbereich angesprochen werden. Je nach Situation können die Beratungskräfte aber auch auf Besucherinnen und Besucher direkt zugehen und Anliegen z.B. auch „en passant“ klären. Entscheidend ist, dass neben dem „regulären“ Zugang über den Empfang (mit teilweise standardisierten Arbeitsabläufen) ein unkonventioneller Zugang zur Klärung eines Anliegens schon im Eingangsbereich möglich ist. Entscheidend im Hinblick auf die Zielsetzung des Hauses der Berufsfindung ist, dass „Keine / Keiner verloren geht“.

Der Eingangsbereich des Hauses der Berufsfindung bietet also den Besucherinnen und Besuchern unterschiedliche Zugangswege zu den Angeboten im Haus der Berufsfindung. Die Besucher bestimmen bei ihrem ersten Zugang selbst, in welcher Form und in welcher Intensität sie ihr Anliegen vorbringen wollen.

Die vorstehenden Regelungen gelten selbstverständlich nicht für Besucherinnen und Besucher mit vereinbarten Kontakten (z.B. über das Servicezentrum der BA, sonstige telefonische Anmeldungen, Anmeldung bei externen Stellen, Schulkontakte etc.). Diese haben in der Regel einen konkreten Treffpunkt genannt bekommen (Beratungszimmer). Der Leitfaden regelt auch nicht die Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus der Berufsfindung, wenn die Besucherinnen und Besucher den Eingangsbereich verlassen haben (und z.B. in der Berufsberatung, Berufswegplanungsstelle/b-wege, Verbindungsstelle SGB II, IBZ-Jugend betreut werden). Dann gelten die „Leitlinien für die Zusammenarbeit“.

IV. Die Aufgaben der qualifizierten Anliegen-Klärung

Um die Arbeitsteilung zwischen *Empfang* und *Anliegen-Klärung* „fließend“ („organisch“) lösen zu können, sollte immer eine Beratungskraft der *qualifizierten Anliegen-Klärung* in der Nähe des *Empfangs* präsent sein, um die Entscheidungen am Empfang ohne sichtbare Unterbrechungen des Kundenkontakts unterstützen zu können. Der Empfang wird durch dieses Arrangement insofern fachlich entlastet, als es letztlich die Beratungskräfte der qualifizierten Anliegen-Klärung sind („mit kundigem Blick“), welche in Zweifelsfällen statt einer direkten Weiterleitung an Angebote der Agentur die Ratsuchenden in ihre beraterische Betreuung übernehmen.

Die qualifizierte Anliegen-Klärung im Eingangsbereich übernimmt für die von ihr bearbeiteten Anliegen folgende Aufgaben:

- eine erste/vorläufige Situationsanalyse aufgrund des geäußerten Anliegens vornehmen
- die Dringlichkeit einer Beratung/Hilfe/Unterstützung feststellen
- den Beratungs-/Unterstützungs-/Hilfbedarf („Bedarfsklärung“) vorläufig einschätzen
- auf dieser Basis eine assistierte nahtlose und zügige Weiterleitung an die (soweit bekannt/geklärt) zuständige, bzw. fachlich geeignete Beratungs-/Unterstützungs-/Hilfestelle vornehmen
- die Ratsuchenden zur Inanspruchnahme von fachkundiger Beratung/Hilfe motivieren/aktivieren
- mit aufnehmender Stelle Kontakt aufnehmen (u.a. Terminvereinbarung, Modalitäten der Übergabe klären und den Ratsuchenden erläutern)
- Empfehlungen geben für eigene Aktivitäten der Ratsuchenden als Zwischenlösung, Überbrückung
- zu einer Antragstellung auf Sozialleistungen ermutigen, mit entsprechender Weiterleitung
- bei „definierten Fallgestaltungen“ direkte (sofortige) Intervention; „definierte Fallgestaltungen“ mit hoher Interventionsdringlichkeit werden im Verlauf der fachlichen Fortbildung beschrieben und als Übersicht veröffentlicht (spezieller Leitfaden für Krisenintervention/Sofort-Intervention)
- anonyme Beratung ermöglichen

Nach der qualifizierten Anliegen-Klärung muss der junge Mensch wissen, warum, wo und wie es weitergeht, und wer die nächste / der nächste Ansprechpartnerin /Ansprechpartner ist. Deshalb sind die Entscheidungen der Beratungskräfte in der qualifizierten Anliegen-Klärung (hinsichtlich Einschaltung, Weiterleitung, Übergabe) für die nachfolgenden, aufnehmenden, Stellen im Haus zunächst verbindlich. Eine Rückdelegation erfolgter Weiterleitungen ist nicht vorgesehen.

Die aktuelle Aufgabenerledigung in der qualifizierten Anliegen-Klärung (Beratungsgespräch mit den Besuchern) wird, wenn notwendig und wenn möglich, unmittelbar unterstützt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der „umliegenden“ Einheiten im Haus der Berufsfindung, sei es, dass dort eine Auskunft, Empfehlung oder Bewertung eingeholt werden kann; im Einzelfall ist auch eine kurze Unterstützung in der Form einer Teambesprechung, oder eine unmittelbare Weiterleitung des rat suchenden jungen Menschen zur Klärung von Details möglich. Das fachliche Know-How der im Haus der Berufsfindung tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter soll den Beratungskräften in der qualifizierten Anliegen-Klärung ungehindert zugänglich sein. Konzeptionell bedeutet dies, dass die qualifizierte Anliegen-Klärung bei bestimmten Problemlagen / Fallgestaltungen zu einer „kooperativ durchgeführten Anliegen-Klärung“ wird.

Die Zusammenarbeit von qualifizierter Anliegen-Klärung mit den „Fachstellen“ im Haus der Berufsfindung - im Sinne der „kooperativen Anliegen-Klärung“ - ist eine spezielle Form (Anwendung) der Fallberatung PLUS.

Da von der Konzeption her das Haus der Berufsfindung für „alle berufs- und bildungsbezogenen Anliegen“ offen ist, also keine Einschränkungen im Zugang kennt, kommt es - wahrscheinlich zunehmend – auch zu Besuchen von jungen Menschen,

- die nicht oder nur eingeschränkt mit den Angeboten „im Haus“ unterstützt werden können, oder die aufgrund ihres persönlichen („schwierigen“) Entwicklungsstandes mit „geregelten“ Verfahrensweisen nicht zu recht kommen (fehlende Selbständigkeit, „Schwellenangst“, Plan- und Sorglosigkeit, erhebliche individuelle Beeinträchtigungen und Benachteiligungen etc.),
- die nach Beendigung ihrer (Pflicht-) Schulzeit keinen Ausbildungsplatz gefunden, bzw. eine Ausbildung (oder eine Schule / ein Studium) wieder abgebrochen haben, oder als ungelernete Arbeitskräfte arbeitssuchend, arbeitslos oder hilfebedürftig sind.

Die qualifizierte Anliegen-Klärung stellt sicher, dass „Ausnahmefälle“ (Härtefälle, schwierige Fälle, Eilt-Fälle, Notfälle, Anlässe für Sofort-/Kriseninterventionen) im Haus der Berufsfindung betreut werden können, bevor junge Menschen „verloren gehen“. Es kann nicht sein, dass junge Menschen deshalb „verloren“ gehen, weil für sie „im Haus“ kein adäquates Unterstützungsangebot vorhanden ist. Deshalb übernimmt die Beraterin / der Berater in der qualifizierten Anliegen-Klärung im Erstkontakt eine *vorläufige Fallverantwortung* gemäß Fallberatung PLUS⁶. Die qualifizierte Anliegen-Klärung erfüllt im Angebotsfächer des Hauses der Berufsfindung also eine Komplementär-Funktion. Diese Regelung garantiert, dass kein junger Mensch das Haus der Berufsfindung verlassen muss „ohne Anschluss“ (Angebote zur Unterstützung, Begleitung, Förderung, Hilfe). Um bei Problemlagen von Jugendlichen angemessen handeln zu können, müssen die nachfolgenden Angebote der Jugendhilfe bzw. der Bildungsberatung niedrigschwellig sein. Sofern möglich, werden einfache Informationsanliegen sofort erledigt.

V. Besonderheiten in der Betreuung und Besuchersteuerung bei behinderten jungen Menschen

Ergeben sich bei Erst- oder Folgekontakten mit Besucherinnen und Besuchern im Haus der Berufsfindung Hinweise auf gesundheitliche Einschränkungen oder dauerhafte Behinderungen, sind ohne Ausnahme unverzüglich die zuständigen Kräfte des Bereichs Reha/SB der Agentur für Arbeit, gegebenenfalls über die Eingangszone/Reha, einzuschalten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Haus der Berufsfindung, die nicht der Agentur für Arbeit angehören, wenden sich zunächst an die Beratungskräfte der qualifizierten Anliegen-Klärung, die eine Weiterleitung an die Eingangszone Reha/SB bzw. an die zuständigen Kräfte des Bereichs Reha/SB vornehmen.

⁶ Siehe „Leitlinien für die Zusammenarbeit“, Kapitel VI

VI. Datenerfassung und Datenübertragung, Datenschutz

Die Erfassung persönlicher Daten der Besucherinnen und Besucher ist abhängig von Ort und Anlass des Kontaktes. Am Empfang werden persönliche Daten dann erfasst, wenn eine Weiterleitung an die Eingangszone/U25 der Agentur für Arbeit vorgesehen ist. Es gelten die Richtlinien der Agentur für Arbeit.

Ob und in welcher Form persönliche Daten in der qualifizierten Anliegen-Klärung erfasst werden, hängt ab vom Anliegen (z.B. anonyme Beratung) und von der institutionellen Zugehörigkeit der erfassenden Beratungskraft. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind an die Bestimmungen zum Datenschutz ihrer Institution gebunden. Gehören die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agentur für Arbeit an, sind Daten im System VerBIS zu erfassen.

Die Weitergabe von Daten an andere Leistungsträger ist unter Beachtung der allgemeinen Datenschutzbestimmungen möglich (insbesondere bei explizitem Einverständnis der Besucherin bzw. des Besuchers).

Grundsätzlich gilt für die Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die „Richtlinie Datenschutz“ (ANLAGE 2 der „Leitlinien für die Zusammenarbeit im und mit dem Haus der Berufsfindung“).

