

Arbeitshilfe für Beratungsfachkräfte

Erhebungsbögen „Soziale Teilhabe“

Einsatz der Selbst- und Fremdeinschätzungsbögen zur Dokumentation des Unterstützungsbedarfs in Lebensbereichen der sozialen Teilhabe

Zum Hintergrund der Erhebungsbögen

Im ersten Paragraphen des SGB II ist das Ziel verankert, dass Leistungsberechtigten durch die Grundsicherung für Arbeitsuchende ein Leben ermöglicht werden soll, welches der Würde des Menschen entspricht (§ 1 (1), SGB II). Hieraus wird ein Auftrag des SGB II an die Jobcenter zur Förderung sozialer Teilhabe, sowohl inhaltlich als auch juristisch, abgeleitet.

In diesem Sinne bieten die Jobcenter arbeitsmarktfernen Kund*innen niedrigschwellige Angebote an und verweisen an Angebote Dritter, die der Heranführung an den Arbeitsmarkt sowie der sozialen Teilhabe dienen. Bisher gibt es in den Jobcentern in der Regel keine Möglichkeit zur systematischen Dokumentation dieser Aktivitäten.

Die Erhebungsbögen ermöglichen den Jobcentern, ihre Arbeit und Angebote zur Förderung der sozialen Teilhabe schriftlich festzuhalten und darzustellen. Ihnen als Beratungsfachkraft eines Jobcenters soll durch die Bögen zum einen eine gezielte Abfrage von Unterstützungsbedarfen Ihrer Kund*innen ermöglicht werden. Die Entwicklung der Bedarfe wird im Zeitverlauf erfasst. Darüber hinaus dienen die Bögen der Dokumentation der Beratungen und vereinbarten Angebote.

Die Erhebungsbögen wurden in Kooperation zwischen dem Arbeitsministerium NRW, der Regionaldirektion NRW, der G.I.B. NRW sowie den Jobcentern der StädteRegion Aachen, der Kreise Euskirchen und Recklinghausen und der Stadt Solingen entwickelt.

Was durch die Bögen erhoben werden kann und soll

Die Bögen dienen der Dokumentation der Beratung in den Jobcentern zur sozialen Teilhabe in den Lebensbereichen „Wohnen“, „Gesundheit“, „Alltagswissen und Bildung“ sowie „Beteiligung am gesellschaftlichen Leben“. Durch sie können die Unterstützungsbedarfe der Kund*innen und deren Entwicklungen abgebildet sowie die durchgeführten Maßnahmen dokumentiert werden. Es kann ebenso gezeigt werden, wie sich die Unterstützungsbedarfe während des Beratungsprozesses verändern. Darüber hinaus wird eine Einschätzung der Kund*innen dazu eingeholt, inwieweit sie die Teilnahme an den Angeboten persönlich weitergebracht hat. Es können hieraus zwar keine direkten Rückschlüsse zur Wirksamkeit des Beratungsprozesses oder der durchgeführten Angebote gezogen werden, da die Unterstützungsbedarfe der Kund*innen durch viele Faktoren beeinflusst werden können – auch solche, die außerhalb des Einflussbereichs der Jobcenter liegen. Aus den Angaben der Kund*innen und den daran anknüpfenden persönlichen Gesprächen können aber Hinweise für die Weiterentwicklung und Anpassung von bestehenden sowie für die Konzeption neuer Angebote gewonnen werden.

Die Kund*innen mitnehmen – das Vorgespräch

Bei der Beratung von Kund*innen in Bereichen der sozialen Teilhabe ist ein besonders sensibles Vorgehen ratsam. Wenn Unterstützungsbedarf in Lebensbereichen wie beispielsweise Gesundheit oder Wohnen notwendig ist, werden die Grundbedürfnisse der Kund*innen angesprochen. Dementsprechend kann es zu Schamgefühlen, Hilflosigkeit oder Angst bei den betroffenen Personen kommen. Hinzu können Ängste vor möglichen Sanktionen aufkommen.

Diese Sorgen sollten durch eine kompetenzorientierte und annehmende Grundhaltung sowie durch die Versicherung, dass aufgrund der Eintragungen im Bogen keine negativen Konsequenzen zu befürchten sind, entkräftet werden. Darüber hinaus können die Vorteile für die Kund*innen betont werden, die durch die Bögen die Möglichkeit haben, ihre Unterstützungsbedarfe selbst zu benennen und zu priorisieren, und somit ihre Unterstützung mitgestalten.

Teilen Sie den Kund*innen mit, dass Sie auf der Grundlage des Vorgesprächs und gegebenenfalls vorliegender Unterlagen ebenfalls eine Einschätzung zu deren Unterstützungsbedarfen vornehmen und anschließend Selbst- und Fremdeinschätzung miteinander besprochen werden.

Überlegen Sie sich im Vorhinein, welche Fragen/Themen Sie im Vorgespräch platzieren wollen. Hier gilt es, erste Informationen zu erhalten und das Nachdenken über die Unterstützungsbedarfe anzuregen, jedoch dem Ausfüllen des Selbsteinschätzungsbogens nicht vorzugreifen. Im Vorgespräch klären Sie Hinweise zum Einsatz des Bogens mit den Kund*innen gemeinsam.

Hinweise zum Ausfüllen der Bögen

Die Bögen bieten Ihnen und Ihren Kund*innen die Gelegenheit, miteinander über mögliche Unterstützungsbedarfe ins Gespräch zu kommen. Dabei kann es notwendig sein, dass Sie die standardisierten Fragen an die Situation Ihrer Kund*innen anpassen. Zudem benötigen die Kund*innen unter Umständen zusätzliche Erläuterungen zum Erhebungsbogen. Der Austausch zwischen Ihnen und Ihren Kund*innen kann durch ein zeitgleiches Ausfüllen vor Ort unterstützt werden. Die Einschätzung des jeweiligen Unterstützungsbedarfs jedoch sollten Sie und Ihr Kunde oder Ihre Kundin unabhängig voneinander vornehmen.

Bitte gehen Sie mit den Kund*innen die Hinweise zum Bogeneinsatz auf dem Selbsteinschätzungsbogen durch. Lassen Sie genügend Zeit und Raum zur Bearbeitung des Bogens.

Bei Erstbefragungen: Weisen Sie darauf hin, dass die erste Seite des Fragebogens („Rückblick“) nicht ausgefüllt wird. Ein entsprechender Hinweis findet sich auch auf dem Bogen selbst.

Bei Folgebefragungen: Tragen Sie in der Kategorie „Rückblick“ auf den Selbsteinschätzungsbögen ein, für welchen Lebensbereich Angebote bei der vorangegangenen Befragung vereinbart wurden und um welche Angebote es sich handelte.

Nehmen Sie auf der Grundlage der zur Verfügung stehenden Unterlagen und des Vorgesprächs sowie Ihrer Erfahrungen und Professionalität im Fremdeinschätzungsbogen Ihre Einschätzung bezüglich der Unterstützungsbedarfe vor. Um die Zuordnung der Bögen zu gewährleisten, können Sie die Kundennummer und das Datum in den dafür vorgesehenen Feldern notieren. Bitte haben Sie beim Ausfüllen der Bögen im Blick, dass primär die Unterstützungsbedarfe angegangen werden sollen, für die Sie entweder Angebote machen oder auf die Sie verweisen können. Nachdem Selbst- und Fremdeinschätzungsbogen ausgefüllt sind, tauschen Sie sich hierzu mit Ihren Kund*innen aus. Eine sensible Kommunikation ist in diesem Fall empfehlenswert, insbesondere, wenn sich größere Abweichungen zwischen der Selbst- und der Fremdeinschätzung ergeben. Die Unterstützungsbedarfe können im gemeinsamen Gespräch spezifiziert werden. Der Gesprächsleitfaden liefert hierfür hilfreiche Fragestellungen.

Die Erhebungsbögen geben den Kund*innen einen Anstoß zur Selbstreflexion. Bestimmte Aspekte des Themas „Soziale Teilhabe“ werden in den Jobcentern häufig über EDV-Verfahren abgefragt. Gelegentlich werden zudem weitere Unterstützungsbedarfe durch offene Methoden der sozialen Arbeit von den Berater*innen identifiziert. Die vorliegenden Erhebungsbögen sind zwischen diesen beiden Polen zu verorten. Die Stärke der Bögen liegt darin, dass sie zum einen die individuelle Sichtweise Ihrer Kund*innen erheben, zum anderen Vergleiche (1) zwischen

unterschiedlichen Befragungszeitpunkten, (2) zwischen Ihnen und Ihren Kund*innen sowie (3) zwischen verschiedenen Kund*innen ermöglichen. Weil den Kund*innen im Zuge der Selbstreflexion auch eigene Bedarfslagen stärker bewusst werden können, ist ein möglichst sensibles Vorgehen ratsam. Der Fokus sollte dabei auf Unterstützungsbedarfe gerichtet werden, zu denen Sie Hilfeangebote vorhalten.

Vereinbarungen zu Angeboten und Interventionen treffen und dokumentieren

Zur Verringerung der Unterstützungsbedarfe können Sie die Kund*innen bezüglich ihrer Entwicklung beraten und ihnen Angebote machen. Hierbei können Sie sowohl auf die durch Ihr Jobcenter angebotenen und finanzierten Maßnahmen zurückgreifen als auch an die Angebote und Beratungen Dritter verweisen. Auch Ihre Beratung an sich ist ein Angebot, welches dem Abbau von Unterstützungsbedarfen dient. Pflegen Sie gerne auch neue Angebote sowie Informationen und Kontaktdaten in Ihr Angebotsportfolio ein und halten Sie fest, in welchen Fällen Angebote fehlen oder Ihnen keine Informationen zu unterstützenden Angeboten vorliegen. Führen Sie gemeinsam mit den Kund*innen eine Entscheidung über die Schritte zur Verringerung des Unterstützungsbedarfs herbei und terminieren sowie dokumentieren Sie diese auf dem Fremdeinschätzungsbogen. Diese schriftlich fixierte Vereinbarung kann ebenfalls den Kund*innen mitgegeben werden.

Bei einer Folgebefragung werden die Kund*innen gebeten einzuschätzen, ob die Angebote für sie persönlich hilfreich waren. Diese Einschätzung kann anschließend schriftlich und im Gespräch weiter ausgeführt werden.

Turnus und Vorgehen bei wiederholten Einschätzungen

Die Erhebungsbögen eignen sich besonders für Erstgespräche mit Neukund*innen. Den passenden Zeitpunkt für eine Folgebefragung sollten Sie sorgfältig wählen. Dabei sollte zum einen die Dauer der vereinbarten Angebote bedacht werden, sodass diese abgeschlossen sind und eine Bewertung zulassen. Zum anderen sollte der Abstand zwischen zwei Befragungen nicht zu groß gewählt werden, um auch eine Entwicklung des Unterstützungsbedarfs aufzuzeigen, welche eine Motivation der Kund*innen zur Folge haben kann. Bitte wiederholen Sie die Hinweise zum Bogeneinsatz auch beim erneuten Vornehmen der Selbsteinschätzung.

Um die Selbsteinschätzung bei der wiederholten Befragung unabhängig von der vorangegangenen vorzunehmen, sollte den teilnehmenden Personen diese nicht vorliegen. Wir empfehlen, bei der Fremdeinschätzung ebenfalls nicht die vorangegangene Einschätzung der Unterstützungsbedarfe einzusehen, um eine Beeinflussung durch diese zu minimieren.

Auswertungshilfe

Um die Entwicklung der Unterstützungsbedarfe der Kund*innen visuell im Zeitverlauf darzustellen, können Sie die speziell für die Erhebungsbögen entwickelte Auswertungshilfe nutzen. Hier können Sie die Skalenwerte der eingeschätzten Unterstützungsbedarfe aus Selbst- und Fremdeinschätzung eintragen und Entwicklungen grafisch darstellen lassen.

Darüber hinaus können innerhalb eines Jobcenters weitere qualitative und quantitative Auswertungen vorgenommen werden. Qualitativ kann beispielsweise das Angebotsportfolio angereichert werden. Quantitativ wäre zum Beispiel die durchschnittliche Ausprägung der Unterstützungsbedarfe je Lebensbereich abbildbar. Bitte entscheiden Sie selbst, welche Auswertungen für Ihre Arbeit und Ihr Jobcenter interessant sind und wie Sie die Bögen entsprechend einsetzen.

Ablaufschema zum Einsatz der Erhebungsbögen „Soziale Teilhabe“

1. Vorgespräch

- Hinweis auf Freiwilligkeit
- Hinweis auf Selbst- und Fremdeinschätzung
- Möglichkeiten der Mitgestaltung des Unterstützungsprozesses herausstellen

2. Ausfüllen der Bögen

- wenn möglich, zeitgleiches Ausfüllen vor Ort
- Unterstützung bei Verständnisschwierigkeiten
- Nachfragen aktiv nutzen, um in den Dialog zu kommen
- *Bei Folgebefragung: Übertrag von Vereinbarungen auf Seite 1 des Selbsteinschätzungsbogens. Einholen der Einschätzung von wahrgenommenen Angeboten.*

3. Austausch zur Einschätzung der Unterstützungsbedarfe

- Abgleich von Selbst- und Fremdeinschätzung
- Unterstützungsbedarfe spezifizieren (ggf. mithilfe des Gesprächsleitfadens)

4. Unterstützungsangebote vereinbaren

- Lebensbereich mit größtem Unterstützungsbedarf identifizieren
- Angebote vom Jobcenter und von Dritten vereinbaren
- Folgegespräch terminieren

5. Dokumentation/Auswertungshilfe

- Einschätzungen aus den Bögen in die Auswertungshilfe übertragen
- Entwicklungsverläufe mit der Auswertungshilfe visualisieren

Reflexion:

- Stehen passende Unterstützungsangebote zur Verfügung?
- Wie werden die wahrgenommenen Angebote durch die Kund*innen bewertet?
- Wie haben sich Unterstützungsbedarfe im Zeitverlauf entwickelt?

