

Helmut Rudolph¹

„Profiling und Case Management im Kontext von Aktivierungsstrategien“

Diagnose und Fallsteuerung –, Coaching, Vermittlung

Beitrag zur Tagung des

Gesprächskreis Arbeit und Soziales der Friedrich-Ebert-Stiftung

Aktivierende Arbeitsmarktpolitik in Europa:

Wo steht Deutschland ?

Berlin, 9./10.10.2003

Einleitung

Auf der größten Baustelle Deutschlands, der Reform der Arbeitsmarktpolitik, sind einige Fundamente gegossen, Kräne stehen und verteilen Lasten und Pakete um, an vielen Blaupausen wird gebrütet.

Als Fundamente bezeichne ich:

1. Das Prinzip des Förderns und Forderns, das durch das Job-AQTIV-Gesetz verankert und in den Hartz-Gesetzen ausgestaltet wird,
2. Neue Steuerungsprinzipien für die organisatorische Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik, die einerseits am Bedarf (Employability) der Arbeitssuchenden, andererseits an Effizienz (Wirkung der Instrumente; organisatorisch; ökonomisch) ausgerichtet sind. Die neuen Steuerungsprinzipien sollen zu weniger gesetzlichen und administrativen Regeln führen, sich stattdessen an Zielen und Zielvereinbarungen orientieren und den Gestaltungsspielraum der Arbeitsämter, künftig Arbeitsagenturen vor Ort erhöhen.

Als Kräne kann man das Job-AQTIV-Gesetz und die Hartz-Gesetze ansehen, mit denen die Förderinstrumente auf die neuen Fundamente gestellt werden und die Lasten zwischen öffentlichen und privaten Akteuren neu verteilt werden.

¹ Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesanstalt für Arbeit, Nürnberg. e-mail: helmut.rudolph@iab.de

Blaupausen sind erstellt worden für die Neuorganisation der BA einschließlich der Arbeitsämter und die Zusammenführung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe. Sie warten noch auf ihre Verabschiedung² und Übergabe an die Bauleitungen.

Beim Übergang von dem alten System der regelorientierten Konditionalsteuerung („Wenn langzeitarbeitslos, dann ABM“ oder „Wenn Vorbeschäftigung erfüllt, dann Qualifizierung möglich“), bei dem in erster Linie die formalen Voraussetzungen für den Einsatz der AMP-Instrumente zu prüfen waren, muss eine neue Steuerungslogik gefunden werden, die Bedarf und Effizienz in Einklang bringt.

Profiling und CaseManagement sind die Schlagworte, unter denen Ansätze und Überlegungen diskutiert werden, um im direkten Umgang mit Arbeitslosen Fördern und Fordern, Bedarfsermittlung und Effizienz der AMP-Instrumente zielgerecht in Einklang zu bringen. Bisher sind Profiling und CaseManagement (CM) weitgehend Schlagworte. In der Praxis gibt es einige Vorgaben und Anforderungen, aber letztlich kein einheitliches Vorgehen. Es blühen tausend Blumen, die Profiling und CM heißen, sich aber in Ziel, Art der Durchführung, Aufwand und Inhalt unterscheiden.

Was ist Profiling?

Mit dem Job-AQTIV-Gesetz wurde im Januar 2002 ein Profiling von Arbeitslosen in der Arbeitsvermittlung eingeführt. Das Gesetz schreibt vor, die beruflichen Fähigkeiten und die Eignung von Arbeitslosen spätestens nach der Meldung festzustellen. Zur Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit ist zu prüfen, ob und warum eine berufliche Eingliederung erschwert sein kann (§6 SGB III).

Das Gesetz verwendet den Begriff Profiling nur in der Begründung, schreibt aber vor:

- berufliche und persönliche Eignung feststellen
- frühzeitige Abklärung der Bewerberfähigkeiten
- Barrieren für Vermittlungsfähigkeit und ihre Gründe benennen
- Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit, Chancenprognose

² Zum Zeitpunkt des Vortrags befinden sich die Gesetzentwürfe zu Hartz III und IV im Vermittlungsausschuss von Bundestag und Bundesrat, die Organisationsmodelle der JobCenter im Abstimmungsprozess der BA.

In diesen Vorgaben wird Profiling als Instrument zur Feststellung der Beschäftigungsfähigkeit (employability), der Chancenprognose und zur Feststellung des Förder-Bedarfs der Arbeitslosen definiert.

Neu an diesen Vorgaben ist:

- die stärkere und ausdrückliche Forderung nach Prüfung der persönlichen Eignung
- und die Forderung einer Chancenprognose mit dem Ziel der Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit (LZA), dem die Öffnung einer Reihe von Instrumenten für einen frühzeitigen Einsatz entsprach.

In den Vorschlägen der Hartz-Kommission werden die Erwartungen an Profiling weiter ausgeführt. Zusätzlich erhält Profiling eine Steuerungsfunktion. Es wird verlangt:

- systematisches Identifizieren der Förderungsbedürftigkeit auf der Basis von Profiling
- Segmentierung der Arbeitssuchenden nach ihrem Beratungs- und Betreuungsbedarf (Informationskunden, Beratungskunden, Betreuungskunden) im Kundenbüro (Clearingstelle) auf Grundlage eines Eingangsprofilings. Die Intensität des Profilings ist kundenabhängig zu entscheiden
- Konzentration der aktivierenden Maßnahmen auf diejenigen Arbeitnehmer, deren Beschäftigungsfähigkeit und -chancen beschränkt bzw. beeinträchtigt sind durch effektives Kundenstrommanagement
- maßgeschneiderte Eingliederungspläne für Betreuungskunden auf der Grundlage eines Tiefenprofilings
- Förderhöhen bei Vermittlungsgutscheinen in Abhängigkeit von Vermittlungshemmnissen; Mitnahmeeffekte werden durch (...) ein aussagefähiges Profiling verringert.

In den Arbeitsämtern wird inzwischen zwischen einem Kurzprofilings (Eingangsscheck) und Tiefenprofilings unterschieden, das in der Regel von beauftragten Trägern nach eigenen Konzepten durchgeführt wird.

Als Referenz für das Profiling in der Arbeitsvermittlung dient eine Prüfliste (Anhang), in die Einschätzungen der Bewerbereigenschaften mit Handlungsvorschlägen eingetragen werden können. Bei arbeitsmarktnahen Kunden wird der Profilingbogen wegen des Aufwands in der Regel nicht ausgefüllt.

Neben dem medizinischen und psychologischen Dienst der Arbeitsämter sind vor allem Träger mit dem Tiefenprofiling beauftragt. Im Tiefenprofiling (auch Assessment genannt) werden mit größerem Zeitaufwand fachliche Kenntnisse überprüft, soziale und gesundheitliche Problemlagen abgeklärt und soziale Kompetenzen im Verhältnis zur gewünschten Tätigkeit eingeschätzt. Es entstehen Gutachten über die Eignung für bestimmte Arbeitsanforderungen, Vorschläge für Förderung und berufliche Alternativen.

Um die Ergebnisse des Tiefenprofilings handlungsorientierend an die Arbeitsvermittler zurückzuvermitteln, werden Gesprächsergebnisse und Empfehlungen im Profilingbogen summarisch protokolliert. Dafür liefert der Bogen einen Standard. Die Ergebnisse des Tiefenprofilings münden in einen Eingliederungsplan und eine Eingliederungsvereinbarung mit den Arbeitslosen.

Weitgehend offen bleibt, wie Vermittler und Träger zu den Einstufungen und der Chancenbewertung kommen. Nach meinem Wissen werden psychologische oder fachliche Eignungstests nur vereinzelt eingesetzt. Auch bestehen große Unterschiede in der Praxis, ob die Arbeitsuchenden „profilieren“ oder mit ihnen gemeinsam Profile ihrer Stärken und Schwächen erarbeitet werden.

Funktionen von Profiling

Im Kern ist unter Profiling ein systematisches Diagnose-Instrument zur Erhebung von Eingliederungs-relevanten Informationen in der Arbeitsvermittlung und ein Hilfsmittel für deren handlungsleitenden Bewertung zu verstehen.

Profiling hat folgende Funktionen, je nach Ausgestaltung in unterschiedlicher Gewichtung:

- Ermittlung der fachlichen und persönlichen Stärken und Schwächen in Bezug auf eine Arbeitsaufnahme (Qualität der Information).
- Grundlage für die Selbstreflexion und Selbstpositionierung von Arbeitslosen um ein realistisches Bild der eigenen Chancen zu bekommen.

- Ermittlung des Bedarfs der Arbeitslosen an Unterstützung
- Priorisierung von Handlungsschritten/Handlungsfeldern
- Differenzierung von Kundengruppen nach Förderbedarf oder Zuständigkeiten.
- effiziente Zuteilung von Personalkapazitäten und Förderinstrumenten

Die Frage nach den Funktionen, die dem Profiling zugewiesen werden, ist besonders wichtig, wenn man die Erfahrungen aus anderen Ländern verstehen will, in denen Profiling-Verfahren erprobt und eingeführt worden sind. (Australien, USA, Niederlande)

Die Frage ist, wie die unterschiedlichen Funktionen von einem Profiling-Verfahren im Massengeschäft der Arbeitsvermittlung effizient erfüllt werden können. In der vermittlerischen Praxis zur Umsetzung des Job-AQTIV-Gesetzes hat sich eine Differenzierung in einen Eingangsscheck (Kurzprofiling) und ein Tiefenprofiling entwickelt.

Mit dem Eingangsscheck werden nach Klärung der fachlichen Kompetenzen vor allem organisatorische Entscheidungen getroffen:

- Kann der Bewerber aus eigenen Kräften eine neue Stelle finden oder ist bereits ein Ende der Arbeitslosigkeit absehbar?
- Wann ist eine Überprüfung der Bemühungen erforderlich?
- Sind Probleme erkennbar, die eine intensivere Beratung, ggf. ein Tiefenprofiling erforderlich machen?
- Wer ist für die Vertiefung der Problemanalyse und die Unterstützung zuständig?

Dadurch findet explizit oder implizit eine Kundendifferenzierung (auch: Segmentierung) in Abhängigkeit von Beschäftigungschancen, Förderbedarf oder Zuständigkeit für „CaseManagement“ statt.

Kundendifferenzierung

Auch die Kundendifferenzierung ist nicht wirklich neu. Neu ist eher, dass sie nicht mehr regelkonditioniert (Zugehörigkeit zu einer formal definierten Zielgruppe wie Jugendliche, Berufsrückkehrer usw.), sondern stärker individuell an Bedarf und Effizienz ausgerichteten Kriterien erfolgen soll, die im Profiling ermittelt werden sollen.

Schon lange wird in der Arbeitsvermittlung über „vermittlungsrelevante Merkmale“ eine Charakterisierung der Arbeitssuchenden durch „uneingeschränkt vermittelbar“, „Qualifizierung vorsehen“ usw. vorgenommen.

In der Vermittlungsstrategie des Landesarbeitsamts Nordrhein-Westfalen werden fünf Kundengruppen nach Problemlagen und möglichen Fördermöglichkeiten beschrieben (Anhang 2).

In den Vorschlägen der Hartz-Kommission ist eine Differenzierung in Informationskunden, Beratungskunden und Betreuungskunden vorgesehen, über deren Zugehörigkeit Umfang und Art der Unterstützung bei der Eingliederung gesteuert werden soll.

Beim Ausbau des Virtuellen Arbeitsmarktes (VAM) wird gegenwärtig von vier Gruppen von Arbeitssuchenden ausgegangen, unterteilt in den Dimensionen beruflich-fachlicher und persönlich-sozialer Eingliederungsschwierigkeiten. Bei der Zuordnung sollen die Vermittler durch eingebaute Entscheidungshilfen unterstützt werden, die das Bewerberprofil analysieren.

Was ist CaseManagement?

CaseManagement (CM) wurde bisher eher in Modellprojekten wie MoZArT, FAIR und BiK erprobt oder auch von Trägern zur Eingliederung ausgewählter Personengruppen im Auftrag der Arbeitsämter durchgeführt.

Auch unter CaseManagement werden verschiedene Funktionen verstanden. Zum einen verbindet sich mit dem CaseManager die Vorstellung eines für die Beratung und Betreuung zuständigen Ansprechpartners. Im einfachsten Fall ist der zuständige Vermittler auch „CaseManager“ des Arbeitslosen. Mit CaseManagement verbindet sich also die Forderung nach einer kundenfreundlichen Zuständigkeitsregelung, damit der Arbeitslose nicht „herumgereicht“ wird und sein Ansprechpartner genügendes Kenntnis von seinen Anliegen hat.

Bei komplexerem Unterstützungsbedarf hat der CaseManager die Aufgabe, die Förder- und Beratungsleistungen aufeinander abzustimmen. Er hat die Einhaltung des Eingliederungsplans zu überwachen und den Erfolg jeden Schrittes zu überprüfen, gegebenenfalls den Plan zu modifizieren.

Der CaseManager ist das personifizierte Fördern und Fordern und muss einerseits die Interessen des Kunden an einer Förderung nach seinem Bedarf, andererseits die der Institution nach Sparsamkeit und Effizienz zum Ausgleich bringen.

Steuerungswirkung

Für die Praxis, insbesondere das Massengeschäft der Arbeitsvermittlung, führen die unterschiedlichen Erwartungen an Profiling zu Konflikten und potentiellen Widersprüchen.

Die Dienstleistungen der Vermittlung sollen am Unterstützungsbedarf der Arbeitssuchenden ausgerichtet werden. Dies erfordert eine individuell sorgfältige und häufig zeitaufwändige Diagnose, die zu Beginn der Arbeitslosigkeit erfolgen soll. Jenseits formal feststellbarer Eigenschaften (Zeugnisse, Arbeitsbescheinigungen) sind soziale Qualifikationen (z.B. Teamfähigkeit) und persönliche Problemlagen (Gesundheit, Schulden) erst nach Begründung eines Vertrauensverhältnisses einzuschätzen. Da der dafür benötigte Aufwand an Zeit nicht in jedem Fall erforderlich ist, werden an organisatorischer Effizienz orientierte Entscheidungen verlangt, für welche Personen der Aufwand gerechtfertigt ist.

Daher bietet sich ein gestuftes Profiling an, bei dem der Aufwand einerseits an den erwarteten Eingliederungsschwierigkeiten orientiert ist, andererseits mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit Intensität und Aufwand steigen können.

Wichtig erscheint, einmal getroffene Chancenprognosen in regelmäßigen Abständen und nach bestimmten Ereignissen zu überprüfen. Bei Arbeitslosen, von denen zunächst eine zügige Arbeitsaufnahme erwartet wurde, sollte nach z.B. 2 Monaten überprüft werden, ob die bisherigen Bewerbungen realistisch ausgerichtet waren und nicht bisher unerkannte Probleme zu Misserfolg geführt haben. Nach Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen muss kontrolliert werden, ob durch das Erreichen des Lehrgangsziels nicht eine Verbesserung der Chancen eingetreten ist.

Profiling muss also auch in die organisatorischen Abläufe in den Job-Centern systematisch berücksichtigt werden.

Der Bedarf an „objektiven“ Entscheidungskriterien im Massengeschäft verleitet dazu, nach quasi-automatischen Punkte-Systemen oder statistischen Modellen zu suchen, die die Bewertung der Eingliederungschancen und des Unterstützungsbedarfs aus einer Vielzahl von zu berücksichtigenden Lebensumständen auf wenige Alternativen verdichten, z.B. in Form von Zuordnung zu Kundensegmenten oder als Entscheidung, ob eine Qualifizierung finanziert werden soll oder nicht.

Vor den Vorstellungen eines „automatischen“ Profilings und einer abschließenden Kundendifferenzierung muss jedoch gewarnt werden. Die Vielfalt der beruflichen und persönlichen Hintergründe, die bei einer bedarfsgerechten Unterstützung in der Vermittlung zu berücksichtigen sind, lassen sich nicht automatisieren. Denn

1. sind die Wirkungsbeziehungen zwischen Profilmerkmalen und Eingliederungschancen bisher kaum gesichert nachgewiesen.
2. würden bei Berücksichtigung einer Vielzahl von Persönlichkeitsmerkmalen automatische Modelle einen Datenhunger entwickeln, der Persönlichkeitsrechte verletzen dürfte.
3. können formale Entscheidungsregeln sich nur an „durchschnittlichen“ Erfahrungen der Vergangenheit orientieren, die dem Einzelfall nicht gerecht werden und durch eine gewandelte Arbeitsmarktlage schnell obsolet sein können.

Allerdings kann es für das Massengeschäft nützlich sein, den Vermittlern über Entscheidungsregeln „Messlatten“ zur Chancenprognose an die Hand zu geben, um in Kenntnis der persönlichen Umstände ihrer Kunden eine Einstufung vorzunehmen und Abweichungen begründen zu können.

Chancenprognosen aufgrund von Bewerberprofilen können Ordnung und Orientierung für die nächsten Handlungsschritte geben. Bisherige Erfahrungen zeigen auch, dass ihr vorhergesagtes Ergebnis mit den späteren Beobachtungen des Eingliederungserfolgs mehr oder weniger korreliert. Aber wie Wetter- oder Konjunkturprognosen unterliegen sie einem beträchtlichen Fehlerrisiko, dass in der Vermittlungspraxis zu Fehlentscheidungen und Kosten führen kann.

Der Erfolg der Arbeitsmarktreformen entscheidet sich nach meiner Auffassung daher weniger an formalen Vorgaben an Profiling und Kundendifferenzierung, sondern

daran, ob durch Personalschlüssel und organisatorische Ablaufverbesserungen Zeit und Qualität im Vermittlungsprozess zur Verfügung steht.

Ausblick

Im Ausbau des Virtuellen Arbeitsmarkts (VAM), dem neuen offenen Vermittlungssystem der BA, werden erweiterte Möglichkeiten vorgesehen, fachliche und persönliche Eigenschaften der Arbeitssuchenden als Profile abzubilden. Damit erhalten die Vermittler auch eine bessere Unterstützung in der Verarbeitung der durch Profiling gewonnenen Bilder von ihren Kunden. Durch differenziertere Bewerber- und Stellenprofile wird erwartet, den Abgleich von Angebot und Nachfrage zu besserem Matching zu führen.

Für die Prüfung der Arbeitsfähigkeit der ALG II-Anspruchsberechtigten wird künftig Profiling eine verstärkte Rolle spielen. Da es sich zu einem großen Teil um Langzeitarbeitslose handelt, soll CaseManagement für die Aktivierung und Unterstützung dieses Personenkreises verstärkt eingesetzt werden. Günstige Personalschlüssel für eine intensive Betreuung sind vorgesehen und sollten für Fördern und Fordern gleichermaßen eingesetzt werden.

Profiling und CaseManagement sollten jedoch nicht administrative Instrumente zur Steuerung und zur Erhöhung der organisatorischen Effizienz werden. Sie sollten auch zu einer verbesserten Qualität in der Kundenbeziehung führen. Gemeinsam erstellte Bewerberprofile können Grundlage sein, den Sinn von Forderungen und Förderungen den Arbeitslosen nachvollziehbar zu machen.

Der Ausbau von Profiling und CaseManagement werden hoffentlich die Vermittlungsdienstleistungen in Qualität und Effizienz verbessern. Eins können sie nicht: den Arbeitsplatzmangel beseitigen. Die Baustelle Arbeitsmarktreform kann nur mit den Baggern der Beschäftigungspolitik geschlossen werden.

Anhang 1: Profiling-Bogen der Arbeitsvermittlung 2002

Arbeitsmarktbezogene Chanceneinschätzung (Profiling)

Datum:

Org.-Zeichen:

Name:

Telefon:

[
[
[
[

Kundennummer:

Telefon:

| | |
|------------------------------------|--|
| BKZ | |
| Berufsbezeichnung | |
| Letzte Beschäftigung beendet durch | |
| Ausbildungsabschluss | |
| Berufsrückkehrer/-in | |
| Alter | |

| Qualifikation | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| Marktbezogene Ausbildung | <input type="checkbox"/> Hohe Nachfrage | <input type="checkbox"/> Gute Nachfrage | <input type="checkbox"/> Örtliche Nachfrage | <input type="checkbox"/> Vereinzelte Nachfrage | <input type="checkbox"/> Keine Nachfrage |
| Fachliche Kenntnisse | <input type="checkbox"/> Außergewöhnliche Kenntnisse | <input type="checkbox"/> Fundierte Kenntnisse | <input type="checkbox"/> Grundkenntnisse | <input type="checkbox"/> Lückenhafte Grundkenntnisse | <input type="checkbox"/> Kaum/keine Kenntnisse |
| Bisherige Berufserfahrung | <input type="checkbox"/> Sehr umfangreich | <input type="checkbox"/> Umfangreich | <input type="checkbox"/> Wenig Erfahrungen | <input type="checkbox"/> Nur Ausbildung oder aus anderem Bereich | <input type="checkbox"/> Keine Berufserfahrung |
| Personalverantwortung | <input type="checkbox"/> Qualifiziert für Geschäftsführerebene oder ähnliches | <input type="checkbox"/> Qualifiziert für Abteilungsleiterbene oder ähnliches | <input type="checkbox"/> Qualifiziert für Ausbildung (Meister, Vorarbeiter, Lehrgeselle) | <input type="checkbox"/> Qualifiziert für Praktikantenbetreuung | <input type="checkbox"/> Ohne Erfahrung |
| Deutsch-Sprachkenntnisse | <input type="checkbox"/> überdurchschnittlich (Umfangreicher Wortschatz in Wort und Schrift) | <input type="checkbox"/> gut durchschnittlich (Ausreichender Wortschatz in Wort und Schrift) | <input type="checkbox"/> durchschnittlich (Ausreichender Wortschatz nur in Wort) | <input type="checkbox"/> knapp durchschnittlich (Versteht alles) | <input type="checkbox"/> unterdurchschnittlich (Verständigung kaum möglich) |
| Sonstiges (u.a. Einschätzung von familiär bzw. ehrenamtlich erworbenen Qualifikationen, Fremdsprachenkenntnisse) | | | | | |

Aus den Feststellungen ergibt sich Handlungsbedarf nein ja, TM oder FbW
 ja, Termin beim Arbeitsberater veranlasst
 ja, Einschaltung des PD
 ja,

| Mobilität, Flexibilität | | | |
|-------------------------|---|--|---|
| Regionale Mobilität | <input type="checkbox"/> mobil ohne Einschränkungen | <input type="checkbox"/> mobil mit Einschränkungen | <input type="checkbox"/> regional nicht mobil |
| Überregionale Mobilität | <input type="checkbox"/> uneingeschränkt | <input type="checkbox"/> eingeschränkt | <input type="checkbox"/> überregional nicht mobil |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| gewünschte Tätigkeit und realisierbare Alternativen | <input type="checkbox"/> Marktgerecht, zahlreiche Alternativen | <input type="checkbox"/> Marktgerecht, wenig Alternativen | <input type="checkbox"/> Marktgerecht, wenige Alternativen, aber schwer realisierbar | <input type="checkbox"/> Nicht marktgerecht, keine Alternativen |
| Arbeitszeit | <input type="checkbox"/> marktgerecht | | <input type="checkbox"/> nicht marktgerecht | |
| Lohn- und Gehaltsvorstellungen | <input type="checkbox"/> keine Einschränkungen | <input type="checkbox"/> angemessen | <input type="checkbox"/> überzogen, unrealistisch | |
| Sonstiges | | | | |

Aus den Feststellungen ergibt sich Handlungsbedarf nein ja, überregionale Ausschreibung (Ma.+Chan.)
 ja,

| Motivation und Verhalten | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| Bisherige Eigenbemühungen | <input type="checkbox"/> Hat alle Möglichkeiten von sich aus intensiv genutzt | <input type="checkbox"/> Hat viele Möglichkeiten von sich aus genutzt | <input type="checkbox"/> Hat alle angebotenen Möglichkeiten genutzt | <input type="checkbox"/> Hat nicht alle gebotenen Möglichkeiten genutzt | <input type="checkbox"/> Keine Eigenbemühungen |
| Bewerbungsverhalten, -unterlagen | <input type="checkbox"/> Benötigt keinerlei Unterstützung | <input type="checkbox"/> Benötigt teilweise Unterstützung | <input type="checkbox"/> Benötigt umfangreiche Unterstützung | | |
| Eigeninitiative, Weiterbildungsbereitschaft | <input type="checkbox"/> Regelmäßig ohne Förderung | <input type="checkbox"/> Bei Bedarf ohne Förderung | <input type="checkbox"/> Bei Bedarf auch mit Förderung | <input type="checkbox"/> Ungern mit Förderung | <input type="checkbox"/> Nicht vorhanden |
| Auftreten und Erscheinungsbild | <input type="checkbox"/> Vorteilhaft | <input type="checkbox"/> Unauffällig | <input type="checkbox"/> Nicht vorteilhaft | | |
| Sonstiges | | | | | |

Aus den Feststellungen ergibt sich Handlungsbedarf nein ja, Coaching/Lehrgang vorgeschlagen
 ja, Einschaltung des PD
 ja,

| Weitere Kriterien | |
|---|--|
| Sonstiges (z.B. gesundheitliche Einschränkungen, besondere Vermittlungshemmnisse, die dem Arbeitslosen oder dem „Teil“-Arbeitsmarkt zuzurechnen sind) | |

Aus den Feststellungen ergibt sich Handlungsbedarf nein ja, Einschaltung des ÄD veranlasst
 ja,

| Gesamteinschätzung | | | | |
|---|---|--|---|---|
| Es besteht die Gefahr der Langzeitarbeitslosigkeit: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | | | | |
| <input type="checkbox"/> Uneingeschränkt vermittelbar | <input type="checkbox"/> Vermittlung mit geringfügigen Hilfen realisierbar (z.B. Einstellungshilfen, Trainingsmaßnahmen, Praktikum) | <input type="checkbox"/> Vermittlung erst nach umfassender Qualifizierung realisierbar (z.B. längere Anpassungsqualifizierung, Umschulung) | <input type="checkbox"/> Vermittlung zunächst nur auf dem 2. Arbeitsmarkt (z.B. ABM/ SAM) | <input type="checkbox"/> Kommt kurzfristig weder für 1. noch 2. Arbeitsmarkt noch Integrationsmaßnahmen in Betracht (z.B. wegen Schulden- oder Drogenproblematik) |
| Zur Eingliederung wird zusätzlich folgendes Vorgehen vorgeschlagen: | | | | |
| | | | | |

Anhang 2: Kundendifferenzierung NRW 2000

| Vermittlungsstrategie | Bewerbergruppe | Kriterien | Unterstützung durch |
|-----------------------|--|--|---|
| A | Ohne Einschränkungen vermittelbare Arbeitslose und Arbeitsuchende | <ul style="list-style-type: none"> • Marktgängiger, nachgefragter Beruf • Qualifikation aktuell • Keine individuellen Vermittlungshemmnisse | <ul style="list-style-type: none"> • Vermittlungsvorschläge |
| B | Arbeitslose mit leichten Vermittlungshemmnissen, die durch kurzzeitige Maßnahmen oder betriebliche Einarbeitung ausgeglichen werden können | <ul style="list-style-type: none"> • Spezifische fachliche Defizite • geringe Berufserfahrung • Gesundheitliche Einschränkungen ohne gravierende Auswirkungen auf die Tätigkeit • motiviert | <ul style="list-style-type: none"> • Vermittlungsvorschläge, auch in Alternativbereiche • Lohnsubvention • Trainingsmaßnahme • Bewerbungshilfen |
| C | Nicht adäquat vermittelbare Arbeitslose mit Entwicklungspotential | <ul style="list-style-type: none"> • Fehlende fachliche Kenntnisse • Keine abgeschlossene Berufsausbildung • Nicht mehr marktfähige Ausbildung oder Kenntnisse • Bildungsfähigkeit vorhanden | <ul style="list-style-type: none"> • Förderung der beruflichen Weiterbildung, evtl. nach Klärung durch Assessment |
| D | Am 1.Arbeitsmarkt schwer oder nicht vermittelbare Arbeitslose | <ul style="list-style-type: none"> • Keine marktgängige berufliche Qualifikation und fehlende Bildungsfähigkeit • Auch im Helferbereich nur schwer vermittelbar • Grundsätzlich motiviert | <ul style="list-style-type: none"> • Eingliederungszuschuss • Kombilohn • ABM • Längerfristige Integrationsstrategie, evtl. mit Case-Management |
| E | Arbeitslose, die kurzfristig weder für den ersten oder zweiten Arbeitsmarkt oder für Integrationsmaßnahmen in Frage kommen | <ul style="list-style-type: none"> • Keine erkennbare Motivation • Überschuldet • Suchtprobleme • Psychische Probleme | <ul style="list-style-type: none"> • Dritte einschalten |

Aus dem Konzept des Landesarbeitsamts Nordrhein-Westfalen