

**Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt**

**Erhebungsbogen für  
Fallbeobachtungen in SGB II und SGB III**

<b>Rahmendaten (von Beobachter/in auszufüllen)</b>	
<b>01</b>	<b>Standort-ID</b> <input type="text"/>
<b>02</b>	<b>Laufende Nummer des Kunden (Standort-ID + laufender Zähler)</b> <input type="text"/>
<b>03</b>	<b>Laufende Beobachtungsnummer für diesen Kunden</b> <input type="text"/> <input type="text"/>
<b>04</b>	<b>Datum</b> <input type="text"/>
<b>05</b>	<b>Dauer des Gesprächs</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> h <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> min

<b>100</b>	<b>Basisinformationen über den Kunden</b>	
<b>101</b>	<b>Geschlecht</b> männlich ..... <input type="checkbox"/> 1 weiblich ..... <input type="checkbox"/> 2	
<b>102</b>	<b>Angegebener Beruf oder letzte Tätigkeit</b> _____ _____	
<b>103</b>	<b>Ausbildung</b> _____ _____	
<b>104</b>	<b>Sprach- u./o. Verständnisschwierigkeiten Deutsch</b>	ja ..... <input type="checkbox"/> 1      nein ..... <input type="checkbox"/> 2
<b>105</b>	<b>Sprachstörungen (Stottern etc.)</b>	ja ..... <input type="checkbox"/> 1      nein ..... <input type="checkbox"/> 2
<b>200</b>	<b>Äußere Erscheinung von Kunde und Fachkraft</b>	
<b>201</b>	<b>Äußeres Erscheinungsbild des Kunden/der Kundin</b> <b>Bitte notieren Sie kurz Ihren Gesamteindruck der äußeren Erscheinung der Kundin/des Kunden. Vermerken sie auch ggf. auffällige Details der äußeren Erscheinung (z.B. Kleidung; ggf. Identifikation/ Zuschreibung zu spezifischen Gruppen wie Punker, Rapper, Gruftis etc, Piercing, Tätowierungen, sonstiges):</b> _____ _____ _____ _____ _____	
<b>202</b>	<b>Äußeres Erscheinungsbild des Beraters/der Beraterin</b> <b>Bitte notieren Sie kurz Ihren Gesamteindruck der äußeren Erscheinung des Beraters/der Beraterin. Vermerken sie auch ggf. auffällige Details der äußeren Erscheinung.</b> _____ _____ _____ _____ _____	



**306 Thematische Inhalte des Gesprächs****306a Bitte notieren Sie, welche der nachfolgend aufgeführten Inhalte in dem Gespräch auftreten!****306b Vermerken Sie dabei, durch wen der Beteiligten das Thema erstmalig angesprochen, d.h. thematisiert wird.****306c Sofern Sie in dem Gesprächsverlauf zentrale oder besonders wichtige Themen des Gesprächs identifizieren können, notieren Sie dies bitte in der äußeren Spalte rechts (maximal drei Kreuze in der gesamten Batterie).**

	306a	306b		306c
	Thema im Gespräch	Thematisierung durch...		Nur drei Kreuze!
	ja	Fachkraft	Kunde	Wichtiges Thema!
	1	1	2	1
Profiling durchgeführt? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufliche Qualifikationen geklärt? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Räumliche/berufliche/zeitliche Mobilität angesprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beruflich-qualifikatorische Defizite/ Vermittlungshemmnisse angesprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufswünsche geklärt? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Mögliche) gesundheitliche Probleme/Hemmnisse angesprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behinderung(en)? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chronische Krankheiten? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Mögliche) soziale und psychosoziale Hemmnisse angesprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geldprobleme? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schuldenprobleme? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinderbetreuungsprobleme? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflege Angehöriger? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere familiäre Probleme (z.B. Gewalt; Todesfälle) .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suchtprobleme? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psychosoziale Probleme? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermittlungs-/Beschäftigungsfähigkeit zusammenfassend erläutert/besprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abgangsziel (Zielperspektive) besprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ja, welche(s) Abgangsziel(e) besprochen .....				
Bewerbungsverhalten/bisherige Bemühungen besprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verstärkung der eigenen Vermittlungsaktivitäten beschlossen (Eigenbemühungen)? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	306a	306b		306c
	Thema im Gespräch	Thematisierung durch...		Nur drei Kreuze!
	ja	Fachkraft	Kunde	Wichtiges Thema!
	1	1	2	1
Bewerbungstraining oder Trainingsmaßnahme eingeleitet? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stellenangebot/Vermittlungsvorschlag unterbreitet? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stellensuchlauf durchgeführt und erörtert? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktueller Stand von Vermittlungsaktivitäten mit Unterstützung Dritter besprochen (inkl. VGS)? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeiten für (Beschäftigungs- oder Qualifizierungs-) Maßnahmen (neu) besprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeiten für Selbstständigkeit besprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Beschäftigungs- oder Qualifizierungs-)Maßnahmen (inkl. Förderung Selbstständigkeit) beschlossen/eingeleitet? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stand von eingeleiteten/durchlaufenen (Beschäftigungs- oder Qualifizierungs-)Maßnahmen besprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanktionen angedroht? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanktionen verhängt? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechtsfolgenbelehrung? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auf flankierende Hilfen bzw. auf soziale Dienste anderer Verwaltungseinrichtungen angesprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ja, welche .....	_____			
[nur SGB II]				
flankierende Hilfen eingeleitet? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ja, welche?	1			
Kinderbetreuung/Pflege .....	<input type="checkbox"/>			
Schuldnerberatung .....	<input type="checkbox"/>			
Suchtberatung .....	<input type="checkbox"/>			
psochosoziale Betreuung .....	<input type="checkbox"/>			
leistungsrechtliche Fragen angesprochen? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesprächsabschluss mdl. Absprache, verbindlich? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unverbindlicher Gesprächsabschluss? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminierung für nächstes Gespräch erfolgt? .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ja: Termin für Folgegespräch bitte genau erfassen	_ _  .  _ _  .  _ _ _ _ _			
Sonstiges .....	<input type="checkbox"/> ▶	<input type="checkbox"/> .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>500</b>	<b>Dokumentennutzung im Gespräch</b>
<b>501</b>	<p><b>Welche Dokumente bzw. Materialien werden in den Verlauf der Beratung einbezogen?</b></p> <p> <i>Mehrfachnennung: Bitte alle ankreuzen, die materiell im Termin verwendet und thematisiert werden! Das bedeutet, die Unterlagen liegen zum Gespräch vor und werden ausgetauscht und/oder eingesehen und so besprochen, dass Beobachter diese durch den Gesprächsverlauf identifizieren können.</i></p> <p><b>Unterlagen der/des Hilfeberechtigten</b></p> <p>Arbeitszeugnisse ..... <input type="checkbox"/> <sup>1</sup></p> <p>Bewerbungsunterlagen ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Lebenslauf..... <input type="checkbox"/></p> <p>Antrag auf Gewährung materieller Leistungen nach SGB II ..... <input type="checkbox"/></p> <p>(ergänzende) Unterlagen zur Gewährung materieller Hilfen..... <input type="checkbox"/></p> <p>ärztliche Gutachten, Bescheinigungen, Atteste..... <input type="checkbox"/></p> <p>so genanntes Arbeitspaket..... <input type="checkbox"/></p> <p>Sonstiges, ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Sonstiges, ..... <input type="checkbox"/></p> <p><b>Unterlagen der/des Beratenden</b></p> <p>Eingliederungsvereinbarung ..... <input type="checkbox"/> <sup>1</sup></p> <p>Profilingbogen ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Katalog möglicher Angebote ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Laufzettel o.Ä. .... <input type="checkbox"/></p> <p>Liste zum Nachweis von Eigenbemühungen ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Vermittlungsgutschein ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Sonstiges, ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Sonstiges, ..... <input type="checkbox"/></p> <p>Sonstiges, ..... <input type="checkbox"/></p>
<b>502</b>	<p><b>Kommentar im Falle markanter Beobachtungen im Umgang mit den Materialien:</b></p> <hr/>



## Teil II: Beobachtungsergebnisse nach dem Gespräch

 Dieser Teil des Erhebungsbogens ist erst nach dem Ende des beobachteten Gesprächs auszufüllen, da es sich - mit Ausnahme der räumlichen Bedingungen - um Bewertungen und Einschätzungen handelt, die auf der Basis des gesamten Gesprächs vorgenommen werden müssen. Bitte füllen Sie die folgenden Fragen jedoch möglichst unmittelbar nach der absolvierten Beobachtung aus! Insbesondere wenn Sie an dem Tag noch Anschlusstermine haben (Interviews, weitere Beobachtungen), müssen Sie unbedingt sicherstellen, dass die Fragenbereiche 800, 900, 1000, 1100 von Ihnen ausgefüllt werden, bevor Sie weitere Termine wahrnehmen (Fragenbereich 1200 kann im Notfall nachgetragen werden).

### 800 Merkmale der Interaktion von Berater und Kunde

Bitte schätzen Sie ex post auf der Grundlage Ihrer Beobachtungen die Ausprägung der folgenden Merkmale in der Beratungsinteraktion ein!

#### 801 Der Gesprächsverlauf war...

nicht standar- disiert						stark standar- disiert	keine Angabe
1	2	3	4	5	6		9
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 802 Die Gesprächsführung des Beraters war...

dialogisch- responsiv						hierarchisch direktiv	keine Angabe
1	2	3	4	5	6		9
<input type="checkbox"/>							

#### 803 Thematisierungen und Fragen durch den Kunden wurden...

durchgängig aufgegriffen						nicht aufgegriffen/ abgewehrt	keine Angabe
1	2	3	4	5	6		9
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 804 Der Sprachgebrauch des Beraters war an die Sprachkompetenz des Kunden...

ange- passt						unange- passt	keine Angabe
1	2	3	4	5	6		9
<input type="checkbox"/>							

#### 805 Die nonverbale Kommunikation des Beraters (Hinwendung, Interesse, Blickkontakt, Aufmerksamkeit) unterstützte den Gesprächsverlauf...

positiv						negativ	keine Angabe
1	2	3	4	5	6		9
<input type="checkbox"/>							

#### 806 Die nonverbale Kommunikation des Kunden (Hinwendung, Interesse, Blickkontakt, Aufmerksamkeit) unterstützte den Gesprächsverlauf...

positiv						negativ	keine Angabe
1	2	3	4	5	6		9
<input type="checkbox"/>							

#### 807 Die Atmosphäre des Beratungstermins war insgesamt...

freundlich						unfreundlich	keine Angabe
1	2	3	4	5	6		9
<input type="checkbox"/>							



1102	<p><b>PC-Nutzung und Kommunikation</b></p> <p> Bitte Zutreffendes ankreuzen (ein Kreuz pro Item)</p> <p> Unter „kommunikative Zuwendung des Beraters“ wird bei 1102b Blickkontakt, Körperzuwendung, Aufmerksamkeit subsumiert; „größerer Teil des Gesprächs“ bedeutet mindestens mehr als die Hälfte der Gesprächsdauer</p> <p>1102a <b>PC-Nutzung dominierte Gesprächsverlauf</b> ja ..... <input type="checkbox"/><sub>1</sub> nein..... <input type="checkbox"/><sub>2</sub></p> <p>1102b <b>Kommunikative Zuwendung des Beraters zum Kunden im größeren Teil des Gesprächs vorhanden</b> ja ..... <input type="checkbox"/><sub>1</sub> nein..... <input type="checkbox"/><sub>2</sub></p> <p>1102c <b>Einsicht des Kunden auf den Bildschirm vorhanden</b> ja ..... <input type="checkbox"/><sub>1</sub> nein..... <input type="checkbox"/><sub>2</sub></p>																																
1200	<p><b>Räumliche und interpersonale Bedingungen der Kommunikation</b></p>																																
1201	<p><b>Ausstattung</b></p> <p>Einzelbüro ..... <input type="checkbox"/><sub>1</sub></p> <p>Doppelbüro..... <input type="checkbox"/><sub>2</sub></p> <p>Großraumbüro..... <input type="checkbox"/><sub>3</sub></p> <p>Besprechungsraum ..... <input type="checkbox"/><sub>4</sub></p> <p>Sonstiges ..... <input type="checkbox"/><sub>5</sub> und zwar: _____</p> <p>_____</p>																																
1202	<p><b>Anwesenheit Dritter</b></p> <p><b>Waren bei dem Gespräch weitere Personen anwesend?</b></p> <p>ja ..... <input type="checkbox"/><sub>1</sub> ► <b>Weiter mit Frage 1203!</b></p> <p>nein ..... <input type="checkbox"/><sub>2</sub> ► <b>Weiter mit Frage 1204!</b></p>																																
1203	<p><b>Anwesenheit Dritter, spezifisch</b></p> <p> Bitte Zutreffendes ankreuzen! Sie haben für die folgenden sechs Fragen die Möglichkeit, im Falle weiterer Anwesender (Antwort: ja) im Freifeld spezifische Angaben zu diesen Personen vorzunehmen (Anzahl, Funktion o.ä.), sofern diese Information aus der Beobachtung hervorging.</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Waren bei dem Gespräch...</th> <th style="text-align: center;">nein</th> <th style="text-align: center;">ja</th> <th></th> </tr> <tr> <td></td> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">1</th> <td></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>...Kolleginnen/Kollegen des Beraters oder andere Fachkräfte anwesend? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>► _____</td> </tr> <tr> <td>...diese Kolleginnen/Kollegen beteiligt? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>► _____</td> </tr> <tr> <td>...andere unbeteiligte Kunden anwesend?.....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>► _____</td> </tr> <tr> <td>...andere Personen auf Initiative des Beraters anwesend? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>► _____</td> </tr> <tr> <td>...Mitglieder der Haushalts- oder Bedarfsgemeinschaft des Kunden anwesend? .....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>► _____</td> </tr> <tr> <td>...Personen auf Initiative des Kunden anwesend?.....</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>► _____</td> </tr> </tbody> </table>	Waren bei dem Gespräch...	nein	ja			2	1		...Kolleginnen/Kollegen des Beraters oder andere Fachkräfte anwesend? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____	...diese Kolleginnen/Kollegen beteiligt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____	...andere unbeteiligte Kunden anwesend?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____	...andere Personen auf Initiative des Beraters anwesend? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____	...Mitglieder der Haushalts- oder Bedarfsgemeinschaft des Kunden anwesend? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____	...Personen auf Initiative des Kunden anwesend?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____
Waren bei dem Gespräch...	nein	ja																															
	2	1																															
...Kolleginnen/Kollegen des Beraters oder andere Fachkräfte anwesend? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____																														
...diese Kolleginnen/Kollegen beteiligt? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____																														
...andere unbeteiligte Kunden anwesend?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____																														
...andere Personen auf Initiative des Beraters anwesend? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____																														
...Mitglieder der Haushalts- oder Bedarfsgemeinschaft des Kunden anwesend? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____																														
...Personen auf Initiative des Kunden anwesend?.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	► _____																														

