



Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt

Interviewleitfaden für Fachkräfte (Arbeitsvermittler, PAP, Fallmanager)

01  *Vom Interviewer einzutragen (Aus Kontaktprotokoll übertragen!)*

Laufende Nummer des Kunden

02 **Ort**

03 **Datum** . .

04  *Interviewpartner um Erlaubnis bitten, das Gespräch für Zwecke der Auswertung auf Tonträger aufzeichnen zu dürfen!*

Interviewpartner gibt Einverständnis für die Tonaufzeichnung:

ja ☐ ₁

nein ☐ ₂

Teil I: Nachfragen zum konkreten Fall/zur absolvierten Beobachtung

 Dieser Teil I des Leitfadens ist für jeden Beobachtungsfall, der in der Zuständigkeit dieser Fachkraft liegt, nach dem beobachteten Erstgespräch so zeitnah wie möglich zu führen.

100 Nachfragen und Einschätzungen zum konkreten Fall

101 Vorbereitung Gespräch

 Mehrfachnennungen möglich:

Wie (mit welchen Medien, Infos) haben Sie sich auf das Gespräch vorbereitet?

Zugangskunden

Arbeitspaket ¹ ☐

Stammdaten Kundendatei ☐

keine Vorbereitung ☐

Bestandskunden

Stammdaten Kundendatei ☐

Eingliederungsvereinbarung ☐

Vermerk letztes Kundengespräch ☐

Durchsicht älterer Vermerke ☐

Unterlagen anderer Organisationseinheiten (hausintern) ☐

Unterlagen externer Organisationen und Dienste ☐

keine Vorbereitung ☐

102 Falleinordnung

**102a Gemessen an den Fällen, die Sie üblicherweise bearbeiten:
War das ein typischer oder ein untypischer Fall?**

typisch ☐ ¹

untypisch ☐ ²

weiß nicht ☐ ⁸

102b Würden Sie Ihre Einschätzung bitte kurz erläutern?



	Einschätzung Arbeitsmarktnähe Variante Zugang/Erstgespräch für zkT: 105b Bitte schätzen Sie die/den Hilfeberechtigte/n hinsichtlich seiner/ihrer Arbeitsmarktnähe ein. Erläutern Sie bitte auch Ihre Einschätzung. Ist diese/r eher arbeitsmarktnah oder eher arbeitsmarktfern, oder kann dies zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht eingeschätzt werden? arbeitsmarktfähig ☐ 1 eher arbeitsmarktnah ☐ 2 eher arbeitsmarktfern ☐ 3 arbeitsmarktfern ☐ 4 noch nicht einschätzbar ☐ 5
105c	Einschätzung Arbeitsmarktnähe Variante Bestandskunden Bisherige Betreuungsstufe ggf. erfragen falls vor Interview nicht bereits bekannt. Die/der Hilfeberechtigte war vor diesem Gespräch als... (Betreuungsstufe) eingestuft. Inwieweit haben sich im heutigen Gespräch Anhaltspunkte ergeben, diese Einschätzung der Arbeitsmarktnähe zu revidieren/abzuändern?

	Vermittlungshemmnisse
106	Welche individuellen Vermittlungshemmnisse liegen Ihrer Ansicht nach vor? _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ keine..... ¹ ☐ Vermittlungshemmnisse vorhanden, und zwar: Nicht vorlesen! Alles ankreuzen, was genannt wird. Beruf/Qualifikation auf Arbeitsmarkt nicht nachgefragt ☐ Qualifikationsdefizite ☐ Mobilitätsdefizite (zeitlich, räumlich, beruflich) ☐ Motivationsdefizite..... ☐ soziale Situation/Problemlage(n) ☐
107	Konnten Sie alle geplanten Punkte abschließend besprechen? ja ☐ ¹ nein ☐ ²
108	Haben Sie den Eindruck, der Kunde/die Kundin hat alles verstanden, was besprochen worden ist? ja ☐ ¹ nein ☐ ²
109	Verlief das Gespräch insgesamt nach Plan? / War das ein typischer Gesprächsablauf? ja ¹ ☐ ► Weiter mit Frage 111! nein ² ☐ ► Weiter mit Frage 110!

110 Wenn nein, welche Besonderheiten sind in dem Gespräch aufgetreten, die es von einem typischen Gespräch unterscheiden?

überraschendes/untypisches Thema ¹ ☐
 unübliche Abfolge der Gesprächselemente ☐
 überdurchschnittliche Dauer ☐
 unterdurchschnittliche Dauer ☐
 Verhalten/Auftreten des/der Ratsuchenden ☐

111 Kooperation Kunde

111a Wie beurteilen Sie die Kooperation bzw. Mitwirkung der/des Hilfeberechtigten?

kooperativ ☐ ₁
 eher kooperativ ☐ ₂
 wenig kooperativ ☐ ₃
 nicht kooperativ ☐ ₄

Erläutern Sie Ihre Einschätzung!

Vermiedene Themen

- 112 Haben Sie selber eigentlich alle Themen angesprochen oder aufgegriffen, die für die Verbesserung der Situation des/der Hilfeberechtigten wichtig wären? Oder haben Sie vielleicht bewusst bestimmte Themen vermieden? Wenn ja, welche und warum?

Weiteres Vorgehen

- 113 Wie gehen Sie in diesem Fall weiter vor?

 Mehrfachnennungen möglich

- überprüfe kurzfristig die beschlossenen Eigenaktivitäten des Kunden ☐
- versuche, Stellenangebote für diesen Kunden zu finden ☐
- leite Aufnahme einer (Förder)Maßnahme ein (z.B. durch Kontaktaufnahme zu Maßnahmeträgern) ☐
- nehme Kontakt mit anderen Fachstellen auf ☐
- beziehe für weitere Schritte die Bedarfsgemeinschaft/den Haushaltskontext des Kunden ein ☐

 Folgendes Item nicht in Kombination mit anderen:

- mache nichts weiter, der Fall wird bis zum nächsten Termin vertagt ☐

114	Grenzen der Intervention Worin liegen möglicherweise (praktische) Grenzen für Ihre beraterischen Möglichkeiten, mittelfristig (etwa die nächsten sechs Monate) etwas für diesen Kunden/diese Kundin zu tun oder zu erreichen?
200	Bewertung Dienstleistungsverhältnis im Zeitverlauf
	 <i>Ohne Befragten beantworten.</i> Handelt es sich bei der/dem Kunden/Kundin um eine/n Bestandskunden/in oder eine Wiederholungsbefragung eines/r Zugangskunden/in? ja 1 ☐ ► Weiter mit Frage 201! nein 2 ☐ ► Weiter mit Frage 300!
201	Entwicklung Verhältnis Hat sich das Verhältnis zwischen diesem Kunden/dieser Kundin und Ihnen im Lauf der Zeit (der mehrmaligen Gespräche) eher verbessert oder eher verschlechtert?  <i>Vorgaben:</i> deutlich verbessert 1 ☐ ► Weiter mit Frage 202! eher verbessert 2 ☐ ► Weiter mit Frage 202! gleich geblieben 3 ☐ ► Weiter mit Teil II oder Ende des Interviews! eher verschlechtert 4 ☐ ► Weiter mit Frage 202! deutlich verschlechtert 5 ☐ ► Weiter mit Frage 202! verweigert 7 ☐ weiß nicht 8 ☐
202	Gründe Veränderung Verhältnis Warum hat sich dieses Verhältnis verbessert bzw. verschlechtert?

Teil II: Kontext und Arbeitsbedingungen der Fachkraft

 Dieser Teil II wird für jede ausgewählte Fachkraft nur einmalig erhoben! Da in der Regel pro Fachkraft je 2-3 unterschiedliche Fälle (Kunden) beobachtet/untersucht werden, ist darauf zu achten, ob dieser Block bereits abgefragt wurde; eine mehrmalige Abfrage ist zu vermeiden.

300 Tätigkeitsprofil und Arbeitsumfeld/Arbeitsbedingungen

301 Betreuungsrelationen/Fallbelastung

Wie viele Kunden (SGB III: Arbeitslose; SGB II: erwerbstätige Hilfebedürftige) betreuen Sie derzeit insgesamt?

 verweigert: 9997, weiß nicht: 9998

Kunden

302 Betreuungsrelationen/Fallbelastung

Wie viele Kundengespräche absolvieren Sie durchschnittlich in etwa pro Woche?

 verweigert: 97, weiß nicht: 98

Kundengespräche

303 Betreuungsrelationen/Fallbelastung

Wie viele entfallen davon ungefähr auf Neuzugänge?

 verweigert: 97, weiß nicht: 98

Neuzugänge

304 Betreuungsrelationen/Fallbelastung

Können Sie auch eine Angabe zum durchschnittlichen Betreuungsschlüssel von Fachkraft zu Kunden in Ihrem Team (Ihrer Orga-Einheit) machen?

 Der Betreuungsschlüssel ist hier als Verhältnis der real besetzten Fachkräftestellen/Arbeitslosen (SGB III) bzw. erwerbsfähigen Hilfebedürftigen (SGB II) zum Stichtag x zu verstehen.

 verweigert: 997, weiß nicht: 998

1 :

305 Tätigkeitsprofil Aktivierung

Was sind für Sie als Vermittler/Fachkraft die wichtigsten eingesetzten Instrumente der Bewerberaktivierung?

 Nicht vorlesen, alles ankreuzen, was genannt wird

1

Trainingsmaßnahmen allg. ☐

Trainingsmaßnahmen Eignungsfeststellung ☐

betriebliche Trainingsmaßnahmen ☐

hohe/erhöhte Kontaktdichte/Prüfung Verfügbarkeit ☐

Nachweis Eigenbemühungen ☐

Eingliederungsvereinbarungen ☐

Androhung Sperrzeiten ☐

Verhängung Sperrzeiten ☐

AGH ☐

Sonstige, ☐

306 Tätigkeitsprofil Aktivierung

**Welchen praktischen Stellenwert haben Eingliederungsvereinbarungen für Sie?
Wie nutzen Sie also persönlich dieses Instrument?**

Eingliederungsvereinbarungen...

1

dienen zur Vorbereitung des Folgegesprächs..... ☐

dienen zur Prüfung/Einhaltung der beschlossenen Aktivitäten ☐

werden von mir abgeschlossen, weil sie vorgeschrieben sind..... ☐

400 Möglichkeiten und Grenzen der Tätigkeitsgestaltung**401 Vereinbarkeit von Tätigkeitsbereichen****401a Treten aus Ihrer Sicht in der Praxis nennenswerte Zielkonflikte (Probleme der Vereinbarkeit) zwischen den Tätigkeitsbereichen Vermittlung/Förderung, Beratung, Aktivierung, Sozialberatung auf?**

ja, nennenswerte Zielkonflikte 1 ☐ **Weiter mit Frage 401b!**

nein, keine nennenswerten Zielkonflikte 2 ☐ **Weiter mit Frage 402 (SGB III) bzw. 403 (SGB II)**

401b Um welche Zielkonflikte handelt es sich? Erläutern Sie bitte Ihre Einschätzungen.

 *Mehrfachnennungen möglich*

1

Zielkonflikt Beratung und Aktivierung/Sanktionierung ☐

Zielkonflikt Vermittlung und Aktivierung/Sanktionierung..... ☐

Zielkonflikt Vermittlung und Beratung..... ☐

Zielkonflikt Vermittlung und Sozialberatung (SGB III) ☐

 Diese Frage nur im Rechtskreis SGB III stellen!

Wenn Sie mit Betreuungskunden zu tun haben, bei denen Sie schwerwiegende soziale Problemlagen erkannt haben, die nicht unmittelbar mit dem Arbeitsmarkt zusammenhängen (etwa Alkohol-/Drogenprobleme etc.), welche unmittelbaren Interventions-/Handlungsmöglichkeiten besitzen Sie, was können Sie tun? Was dürfen sie ausdrücklich nicht tun, etwa aufgrund rechtlicher Grenzen?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

👉 **Vorgaben (vorlesen):**

vollständig festgelegt..... ☐ 1

zu größeren Teilen festgelegt..... ☐ 2

zu kleineren Teilen festgelegt..... ☐ 3

nicht festgelegt..... ☐ 4

👉 **Vorgaben (vorlesen):**

vollständig festgelegt..... ☐ 1

zu größeren Teilen festgelegt..... ☐ 2

zu kleineren Teilen festgelegt..... ☐ 3

nicht festgelegt..... ☐ 4

405 Handlungsspielräume**Bitte erläutern Sie Ihre Einschätzungen!** Nach Erläuterungen zu Antwort in Frage 403 und 404 fragen.

- Handlungsprogramme legen Inhalt/Ablauf fest [*Zutreffendes (Inhalt bzw. Ablauf) unterstreichen*].....¹ ☐
- (neue) Handlungsprogramme lassen Gestaltungsfreiraum ☐
- Betreuungsstufenkonzept legt Inhalt/Ablauf fest [*Zutreffendes (Inhalt bzw. Ablauf) unterstreichen*] ☐
- Betreuungsstufenkonzept lässt Gestaltungsfreiraum..... ☐
- Vorgaben Leitungs-/Führungskräfte legen Inhalt/Ablauf fest
[*Zutreffendes (Inhalt bzw. Ablauf) unterstreichen*]..... ☐
- Vorgaben Leitungs-/Führungskräfte lassen Gestaltungsfreiraum ☐
- Kontrolle von Vorgaben (durch Controlling und Führungskräfte) sehr stark ☐
- Kontrolle von Vorgaben (durch Controlling und Führungskräfte) nur partiell/lückenhaft..... ☐

406 Handlungsspielräume**Und wie groß sind aus Ihrer Sicht Ihre Möglichkeiten als Fachkraft, Inhalte und/oder Ablauf des Gesprächs eigenständig zu gestalten bzw. von den Organisationsvorgaben abzuweichen?**

- allgemein hohe Gestaltungsmöglichkeiten..... ☐ 1
- partiell hohe Gestaltungsmöglichkeiten ☐ 2
- wenig Gestaltungsmöglichkeiten..... ☐ 3
- keine Gestaltungsmöglichkeiten ☐ 4

407	Handlungsspielräume Bitte begründen Sie nochmals Ihre Einschätzung! [Falls Gestaltungsspielräume vorhanden] Erläutern Sie (durch Beispiele) konkrete Handlungsspielräume bei der Gesprächsgestaltung!
408	Geschäftsprozesse BA  Frage nur für AA und ARGE n, für zkT irrelevant! Wie gut sind Ihnen die (so bezeichneten) Geschäftsprozesse der BA zu Vermittlung und Beratung bekannt?  Angaben vorlesen! sehr gut ☐ 1 ziemlich gut ☐ 2 weniger gut ☐ 3 nicht bekannt ☐ 4 verweigert ☐ 7 weiß nicht ☐ 8
409	Geschäftsprozesse BA  Frage nur für AA und ARGE n, für zkT irrelevant! Inwieweit richten sie Ihre Arbeitsprozesse an diesen Geschäftsprozessen der BA (zu Vermittlung und Beratung) aus? An welchen Stellen sind die Geschäftsprozesse relevant für Sie? Bitte nennen Sie Beispiele. vollständige Ausrichtung der Arbeitsprozesse an Geschäftsprozessen ☐ 1 überwiegende/hohe Ausrichtung der Arbeitsprozesse an Geschäftsprozessen ☐ 2 nur punktuelle/geringe Ausrichtung der Arbeitsprozesse an Geschäftsprozessen ☐ 3 keine Ausrichtung der Arbeitsprozesse an Geschäftsprozessen ☐ 4 verweigert ☐ 7 weiß nicht ☐ 8

500	Soziodemographie								
501	Geschlecht  ACHTUNG! FRAGE NICHT STELLEN!  Bitte das Geschlecht der ZIELPERSON eingeben!  Dient nur als Kontrollmerkmal zum Beobachtungsprotokoll männlich ☐ 1 weiblich ☐ 2								
502	Geburtsmonat und Geburtsjahr Wann sind Sie geboren? Sagen Sie mir bitte den Monat und das Jahr?  verweigert: 97/9997, weiß nicht: 98/9998 <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> Monat Jahr								
503a	Geburtsland Deutschland Sind Sie in Deutschland geboren?  Gemeint ist das Gebiet des heutigen Deutschlands seit der Wiedervereinigung 1990 und Gebiete, die zum Zeitpunkt der Geburt des Befragten zum Staatsgebiet Deutschlands gehörten ja 1 ☐ ► Weiter mit Frage 601! nein 2 ☐ ► Weiter mit Frage 503b! verweigert 7 ☐ ► Weiter mit Frage 503b! weiß nicht 8 ☐ ► Weiter mit Frage 503b!								
503b	Geburtsland In welchem Land sind Sie geboren? Geburtsland _____ verweigert ☐ 7 weiß nicht ☐ 8								
504	Zuzugsjahr Wann sind Sie zum ersten Mal nach Deutschland gekommen, um hier zu leben? Gemeint ist das Gebiet des heutigen Deutschland nach der Wiedervereinigung 1990.  verweigert: 9997, weiß nicht: 9998 Jahr des ersten Zuzugs: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								

600	Berufshintergrund und Qualifikation der Fachkraft
601	Welchen Ausbildungshintergrund haben Sie?  <i>Nicht vorlesen! Alles ankreuzen, was genannt wird!</i> 1 Uni-Studium Pädagogik ☐ FH-Studium Pädagogik ☐ Uni-Studium andere Fachrichtung ☐ FH-Studium andere Fachrichtung ☐ kaufmännische Ausbildung plus Studium ☐ Diplom-Verwaltungswirt (Agentur für Arbeit, andere Bundesbehörde) ☐ Verwaltungsausbildung (Agentur für Arbeit) ☐ Diplom-Verwaltungswirt (Kommune) ☐ Verwaltungsausbildung (Kommune) ☐ anderer beruflicher Abschluss ☐ verweigert ☐
602	Können Sie bitte knapp die wichtigsten Stationen Ihres beruflichen Werdegangs benennen? 603 Haben Sie inner- oder auch außerhalb Ihres Berufslebens spezifische Zusatzqualifikationen erworben, die Ihnen für Ihre jetzige Tätigkeit nützlich sind? nein 2 ☐ ja 1 ☐ ► Und zwar:

604	Wie lautet Ihre aktuelle Berufs- oder Tätigkeitsbezeichnung?  <i>Mehrfachnennungen möglich!</i> 1												
	Arbeitsvermittler ☐												
	Fachkraft Vermittlung ☐												
	Fachkraft Markt und Integration o.ä. ☐												
	Persönlicher Ansprechpartner ☐												
	Fallmanager / Case Manager ☐												
	andere Bezeichnung, ☐												
605	Seit wann arbeiten Sie in dieser Funktion?  <i>verweigert: 97/9997, weiß nicht: 98/9998</i>												
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block;"></td> <td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Monat</td> <td colspan="5" style="text-align: center; font-size: small;">Jahr</td> </tr> </table>							Monat	Jahr				
Monat	Jahr												
606a	Haben Sie Weiterbildungswünsche/-bedarfe? ja 1 ☐ ► Weiter mit Frage 606b! nein 2 ☐ ► Weiter mit Frage 607!												
606b	Welche? 1 regionale Arbeitsmarktkenntnisse ☐ Wirtschaft und Arbeitsmarkt allg. ☐ rechtliche Grundlagen/Zusammenhänge ☐ Beratungsansätze/-Kompetenzen ☐ Techniken/Ansätze Arbeitsvermittlung ☐ Techniken Gesprächsführung ☐ soziale Interaktion/Kompetenz ☐												
607	Sind Sie befristet oder unbefristet beschäftigt? befristet ☐ 1 unbefristet ☐ 2												
608	Wer ist Ihr Dienstherr? Agentur für Arbeit ☐ 1 ARGE ☐ 2 Landkreis/Kreisfreie Stadt ☐ 3 Kreisangehörige Gemeinde ☐ 4 sonstige, ☐ 5												
Wir bedanken uns herzlich für das Gespräch!													