Dr. Bruno Kaltenborn
Wirtschaftsforschung und Politikberatung

infas

Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt

Interviewleitfaden Geschäftsführung

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

Standort-ID: |_|_|_|_|_|

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

infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH
Friedrich-Wilhelm-Straße 18
53113 Bonn

100 Zur Befragungsperson

101 **Welche Funktion nehmen Sie persönlich in Ihrer Einrichtung wahr? Wie lautet Ihre Funktionsbezeichnung?**

☞ *Nur ein Kreuz! Höchste Funktion.*

Vorsitzende/r der Geschäftsführung..... ☐ 1
Geschäftsführer Operativ (AA)..... ☐ 2
Geschäftsführer..... ☐ 3
Bereichsleiter ..... ☐ 4
Andere Bezeichnung, bitte genau angeben: ..... ☐ 5

_____

200 Geschäftspolitische und arbeitsmarktliche Orientierung der Einrichtung im regionalen Kontext

201 **Wir möchten das Interview mit einigen Fragen zur arbeitsmarktpolitischen Ausrichtung Ihrer Einrichtung [Agentur/ARGE/zkT] beginnen. Welche arbeitsmarktlichen Programmschwerpunkte können Sie für Ihre Einrichtung derzeit beschreiben?**

_____

_____

_____

_____

202 **Haben Sie für Ihre Einrichtung spezifische Ziele für Integration und/oder Vermittlung formuliert?**

_____

_____

_____

203 **Wenn wir die arbeitsmarktlichen und Zielgruppenschwerpunkte betrachten: Welche Bedingungen oder besonderen Problemlagen des regionalen Arbeitsmarkts haben Sie dabei vor Ort zu berücksichtigen?**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

300 Die bewerberorientierte Beratung aus Sicht der Leitungsebene

301 ☞ *Frage nur für SGB II, da in SGB III Funktionsbezeichnung klar*

Die folgenden Fragen richten sich auf die Ausgestaltung des kundenorientierten Beratungsgeschehens - das heißt der bewerberorientierten Beratung - in Ihrem Hause. Zunächst: Welche Funktionsbezeichnung tragen bei Ihnen die Fachkräfte, die mit der kundenorientierten Beratung befasst sind?

☞ *Mehrfachnennungen möglich.*

	1
Arbeitsvermittler	☐
PAP	☐
Fallmanager	☐
andere Bezeichnung	☐

302 **Sind für die Durchführung der kundenorientierten Beratung in Ihrem Haus bestimmte Konzepte oder Ansätze der Vermittlung, der Beratung bzw.** - *nur SGB II* - **des Fallmanagements handlungsanleitend? Können Sie mir bitte die Grundzüge und Leitlinien Ihrer strategischen Ausrichtung umreißen?**

303 **Woran erkennen Sie als Leitungs- oder Führungskraft die Qualität der Dienstleistungen im Bereich der kundenorientierten Beratung (AA: Vermittlungsberatung)?**

☞ *Mehrfachnennungen:* 1

- (vermittlungsorientierte) Bestandsaufnahme/Profiling ☐
- Bestandsaufnahme sozialer Problemlagen (psychosozialer Kontext) ☐
- nach Möglichkeit Vermittlungsvorschläge ☐
- Erläuterung des kundenbezogenen Handlungsbedarfs (zur Steigerung der Vermittlungs-/Beschäftigungsfähigkeit) ☐
- Abklärung der Beratungsbedarfe der Kunden ☐
- Flexibilität, offene Gesprächsanteile je nach Kundeninput ☐
- kein Gespräch ohne Formulierung konkreter Ratschläge ☐
- Gefühl vermitteln, dass sich jemand kümmert/versucht wird zu helfen ☐
- an der Abdeckung/Einhaltung der geschäftspolitisch vorgegebenen Prozessschritte für Beratungsgespräche ☐
- an bedarfs-, einzelfallorientierten Beratungsleistungen der Fachkraft ☐
- an Verbesserungen der Situation am regionalen Arbeitsmarkt ☐

304 **An welchen Indikatoren bemessen Sie diese Form der Qualität?**

305 **Haben Sie für die kundenorientierte Beratung hausintern bestimmte Qualitätsstandards oder –ziele vorgegeben?**

ja ..... 1 ☐ ***Weiter mit Frage 306!***

nein ..... 2 ☐ ***Weiter mit Frage 309!***

306 **Wenn ja, können Sie diese beschreiben und erläutern?**

307 **Und mit welchen Mitteln überprüfen Sie die Zielerreichung für die kundenorientierte Beratung?**

☞ *Mehrfachnennungen:* 1

interne Prozessstandards (Kundengruppen/Betreuungsstufen, Handlungsprogramme u.ä.) ..... ☐

Dienstleistungsstandards (‚Kundencharta') ..... ☐

Controlling allgemein ..... ☐

Controlling Dienstleistungsprozess (Prozesskennziffern) ..... ☐

Controlling (Brutto-)Ergebnisse (Integrationen/Abgänge, Vermittlungen etc.) ..... ☐

regelmäßige Führungskräftehospitation bei Beratungsgesprächen ..... ☐

308 **Welche organisationsinternen Zielvereinbarungen gibt es in Ihrer Einrichtung mit den Teams oder einzelnen Mitarbeitern für Arbeitsvermittlung und/oder kundenorientierte Beratung?**

309 ☞ *Ohne Befragten ausfüllen.*

Ist der/die Befragte Leitungs- oder Führungskraft in einer Arbeitsagentur?

ja, Leitungskraft AA .....1 ☐ ***Weiter mit Frage 310!***

nein, Leitungskraft ARGE/zkT .....2 ☐ ***Weiter mit Frage 311!***

310 ☞ *Nur Agentur*

310a **Prinzipiell besteht die Möglichkeit, Handlungsprogramme einrichtungsspezifisch anzupassen. Haben Sie in Ihrer Einrichtung die Handlungsprogramme angepasst?**

ja .....1 ☐ ***Weiter mit Frage 310b!***

nein .....2 ☐ ***Weiter mit Frage 312!***

310b **Welche sind denn die wichtigsten einrichtungsspezifischen Anpassungen der Handlungsprogramme?**

311 ☞ *Nur ARGE/zkT*

311a **Haben Sie in Ihrer Einrichtung ortsspezifische Strategien zur Arbeitsmarktintegration entwickelt?**

ja .....1 ☐ ***Weiter mit Frage 311b!***

nein .....2 ☐ ***Weiter mit Frage 312!***

311b **Können Sie diese Strategien zur Arbeitsmarktintegration bitte kurz beschreiben.**

312 ☞ *Ohne Befragten ausfüllen.*

Hat die Einrichtung im Vorfeld (Kommunikationsfragebogen) die Fragen zur Kontaktdichte beantwortet?

ja ..... 1 ☐ ***Weiter mit Frage 314!***

nein ..... 2 ☐ ***Weiter mit Frage 313!***

313 **Gibt es in Ihrer Einrichtung bestimmte Vorgaben zur Kontaktdichte mit den Kundinnen und Kunden?**

ja ..... 1 ☐

nein ..... 2 ☐ ***Weiter mit Frage 315!***

313b **Haben Sie ein aktuell gültiges Kontaktdichtekonzept in schriftlicher Form?**

ja ..... 1 ☐ ☞ *Schriftliche Kopie anfragen!*

nein ..... 2 ☐

314 **Welche praktische Relevanz haben Vorgaben zur Kontaktdichte für die kundenorientierte Beratung in Ihrer Einrichtung?**

315 **Beschreiben Sie einmal, wie das Instrument der Eingliederungsvereinbarung in Ihrer Einrichtung konkret genutzt wird.**

316 **Was ist aus Ihrer Perspektive die wichtigste Funktion der Eingliederungsvereinbarung? Berücksichtigen Sie bei Ihrer Antwort bitte die konkrete Nutzung dieses Instruments, so, wie Sie es für Ihre Einrichtung beschrieben haben.**

317 **Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Instrumente oder Maßnahmen (in Ihrer Einrichtung), um Kundinnen und Kunden in der Beratung tatsächlich zu aktivieren?**

☞ *Nicht vorlesen! Alles ankreuzen, was genannt wird!* 1

- Trainingsmaßnahmen ☐
- Trainingsmaßnahmen zur Eignungsfeststellung ☐
- betriebliche Trainingsmaßnahmen ☐
- Einsatz von Arbeitsgelegenheiten ☐
- eine hohe oder erhöhte Kontaktdichte ☐
- Nachweis von Eigenbemühungen ☐
- Eingliederungsvereinbarungen/Androhung von Sperrzeiten ☐
- Verhängung von Sperrzeiten/AGH (nur SGB II) ☐

318 **Wie ist das in Ihrer Einrichtung: Welchen Stellenwert haben bei Ihnen Sanktionen im Bereich der kundenorientierten Beratung?**

400 Ressourcen und Schnittstellen

401 ☞ *Ohne Befragten ausfüllen.*

Hat die Einrichtung im Vorfeld (Kommunikationsfragebogen) die Frage zur Anzahl der Teams beantwortet?

ja ..... 1 ☐ ***Weiter mit Frage 403!***

nein ..... 2 ☐ ***Weiter mit Frage 402!***

402 **Wie viele Teams sind in Ihrer Einrichtung im Bereich der kundenorientierten Beratung tätig? Sagen Sie mir bitte die Gesamtzahl und auch die Anzahl getrennt nach U25 und Ü25.**

☞ *verweigert: 97, weiß nicht: 98*

Bei U25: ☐☐

Bei Ü25: ☐☐

403 ☞ *Ohne Befragten ausfüllen.*

Hat die Einrichtung im Vorfeld (Kommunikationsfragebogen) die Frage zu den Betreuungsrelationen (Betreuungsschlüssel) beantwortet?

ja ..... 1 ☐ ***Weiter mit Frage 405!***

nein ..... 2 ☐ ***Weiter mit Frage 404!***

404 **Welche Betreuungsschlüssel liegen der Personalbemessung im Bereich der kundenorientierten Beratung zugrunde? Sagen Sie mir bitte, welchen Stand Sie derzeit konkret in Ihrer Einrichtung hier vor Ort erreichen (d.h. Verhältnis real besetzter Fachkräftestellen/Arbeitslosen (SGB III) bzw. erwerbsfähigen Hilfebedürftigen (SGB II) zu Stichtag x)?**

☞ *verweigert: 997, weiß nicht: 998*

Bei U25: **1 :** ☐☐☐

Bei Ü25: **1 :** ☐☐☐

405 *INT: Frage nur für ARGE/zkT*

Hat die Kommune Ihrer Einrichtung die ergänzenden Leistungen nach § 16 (2) SGB II übertragen? Für zkT: Können Sie als SGB II-Einrichtung über die ergänzenden Leistungen nach § 16 (2) SGB II verfügen?

ja ..... ☐ 1

nein ..... ☐ 2

406 **Sind hier vor Ort ausreichend Kapazitäten bei Schuldnerberatung, ergänzenden Eingliederungshilfen, Suchtberatung, Kinderbetreuung oder psychosozialer Betreuung vorhanden?**

ja ..... ☐ 1
nein ..... ☐ 2

407 **Ist denn im operativen Tagesgeschäft für die Beratungsfachkräfte auch der Zugang zu diesen Kapazitäten gesichert, und wird er auch genutzt?**

ja ..... ☐ 1
nein ..... ☐ 2

408 **Gibt es ein Schnittstellenkonzept zwischen SGB II und SGB III und wenn ja, wie ist dies für Ihre Einrichtung gestaltet?**

ja ..... ☐ 1
nein ..... ☐ 2

409 **Gibt es ein Schnittstellenkonzept zum SGB IX und wenn ja, wie ist dies für Ihre Einrichtung gestaltet?**

ja ..... ☐ 1
nein ..... ☐ 2

410 ☞ *Ohne Befragten beantworten.*

Handelt es sich bei der Untersuchungseinheit um eine Arbeitsagentur?

ja ..... 1 ☐ ***Weiter mit Frage 413!***
nein ..... 2 ☐ ***Weiter mit Frage 411!***

411 ☞ *Frage 411 nur SGB II-Einrichtungen*

Gibt es ein Schnittstellenkonzept zum SGB VIII und wenn ja, wie ist dies für Ihre Einrichtung gestaltet?

ja ..... ☐ 1
nein ..... ☐ 2

412 ☞ *Frage 412 nur SGB II-Einrichtungen*

Gibt es ein Schnittstellenkonzept zum SGB XII und wenn ja, wie ist dies für Ihre Einrichtung gestaltet?

ja ..... ☐ 1
nein ..... ☐ 2

413	**Wenn Sie die Schnittstellen zwischen den verschiedenen Rechtskreisen betrachten: Wo funktionieren diese besser und wo schlechter? Mit welchen Rechtskreiswechseln bestehen vor Ort die größten Probleme?**
414	**Und wenn wir nun einmal versuchen, die Kundenperspektive einzunehmen: Wo sehen Sie unter den örtlichen Gegebenheiten die größten Hürden für Kundinnen und Kunden, wenn es um die verschiedenen Rechtskreiswechsel geht?**
	Wir bedanken uns herzlich für das Gespräch!