

B. Leistungsbeschreibung

Die in der Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen sind vom Auftragnehmer zu erfüllen. Zusätzliche Angaben oder Ausführungen im Konzept sind hierzu nicht erforderlich.

B.1 Allgemeine und produktbezogene Rahmenbedingungen

Die nachfolgend genannten Vordrucke werden im Internet unter www.arbeitsagentur.de > [Institutionen](#) > [Ausschreibungen für Arbeitsmarktdienstleistungen](#) > [Vordrucke für die Vertragsausführung "Standard"](#) > [sonstige Maßnahmen](#) zur Verfügung gestellt. Diese sind bei der Angebotsabgabe nicht mit vorzulegen.

Es erfolgt eine kontinuierliche Anpassung und Optimierung der Vordrucke. Der Auftragnehmer hat sich daher über die Vordrucke zur Vertragsausführung zu informieren und die aktuell veröffentlichten Vordrucke ausgefüllt jedoch ansonsten unverändert zu nutzen.

Soweit der Auftraggeber nach Zuschlagserteilung eine andere gegebenenfalls elektronische Lösung entwickelt und kostenlos zur Verfügung stellt, ist diese durch den Auftragnehmer auch anzuwenden. Mit der Angebotsabgabe wird hierzu vorab und unwiderruflich eine Zustimmung erteilt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zu einem regelmäßigen Austausch/Kontakt mit dem Bedarfsträger ab Vertragsbeginn. Art und Umfang sind zwischen Auftragnehmer und Bedarfsträger festzulegen.

B.1.1 Beschreibung der Maßnahme (Zielsetzung)

Gegenstand der Leistungsbeschreibung ist eine **Maßnahme zur Durchführung der ganzheitlichen Betreuung** nach § 16k SGB II.

Ziel der ganzheitlichen Betreuung ist, die teilnehmende Person beim Aufbau (und in der Folge der Stabilisierung) ihrer Beschäftigungsfähigkeit zu unterstützen.

Die ganzheitliche Betreuung richtet sich an erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB), die aufgrund von besonderen Problemlagen Schwierigkeiten haben, Arbeit aufzunehmen und in ihrer Beschäftigungsfähigkeit beeinträchtigt sind.

Betreut werden können dabei auch ELB, für die ein Rehabilitationsträger im Sinne des Neunten Buch Sozialgesetzbuch (SGB IX) zuständig ist. Die Betreuung umfasst jedoch keine spezifischen Leistungen der Rehabilitation, sondern hat bezüglich der Inanspruchnahme der Leistungen Dritter nur eine verweisende Funktion.

Unter „**ganzheitlicher**“ Betreuung ist die Begleitung - einschließlich einer Lotsen- und Koordinierungsfunktion zu Leistungen Dritter (siehe B.2.4 am Ende) - und Unterstützung bei Problemlagen in allen Lebensbereichen zu verstehen, die der Beschäftigungsfähigkeit der teilnehmenden Person im Wege stehen und diese an der Eingliederung in Arbeit hindern.

Problemlagen können sein:

- psychosoziale Probleme, wie Einschränkungen der Handlungs- und Kommunikationsfähigkeit, Überforderungen in der Alltagsbewältigung, mangelnde soziale Teilhabe, Konflikte in der Familie,
- gesundheitliche und psychische Beeinträchtigungen,
- sonstige Problemlagen, wie Sucht, Verschuldung, schwierige Wohnverhältnisse, schlechte Erfahrungen im Arbeitsleben, Konflikte mit dem Jobcenter, belastende familiäre Verpflichtungen wie Pflege von Angehörigen,
- Schwierigkeiten während einer Ausbildung bzw. bei der Aufnahme einer an die Ausbildung unmittelbar anschließenden Beschäftigung,
- kommunikative Probleme im Umgang mit Behörden.

Die ganzheitliche Betreuung nimmt die jeweilige Lebenssituation insgesamt in den Blick und betrachtet nicht nur arbeitsmarktrelevante Inhalte. Zugleich sollen die Potenziale der teilnehmenden Person dabei stärker wahrgenommen und genutzt und individuelle Förderlücken geschlossen werden.

Sollte während der ganzheitlichen Betreuung eine Beschäftigungsaufnahme/Ausbildungsaufnahme erfolgen, kann die Betreuung auch dann weitergeführt werden, wenn die Hilfebedürftigkeit durch die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung beendet wird.

Die Betreuung kann dabei insgesamt bis zu neun Monate über den Zeitpunkt des Wegfalls der Hilfebedürftigkeit hinaus erbracht werden, soweit und solange dies im Einzelfall erforderlich ist.

Die Entscheidung trifft der Bedarfsträger.

Für junge Menschen während einer Ausbildung gilt: Wenn keine an die Ausbildung unmittelbar anschließende Beschäftigungsaufnahme erfolgt, kann die ganzheitliche Betreuung bis zu zwölf Monate nach Ende der Ausbildung fortgeführt werden.

In den Fällen einer Beschäftigungsaufnahme sind auch die Anforderungen des Arbeitgebers sowie dessen betriebliche Belange zu berücksichtigen.

Die ganzheitliche Betreuung soll, abhängig von den Inhalten, an einem geeigneten Ort stattfinden, der eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre gewährleistet. Sie kann beispielsweise in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers, in der Wohnung der teilnehmenden Person oder auch am Arbeitsplatz, in den Räumlichkeiten des Betriebs oder an anderen Orten erfolgen. Die Betreuung ist grundsätzlich - soweit dies infektionsschutzrechtlich möglich ist - vollständig in Präsenz (örtliche persönliche Anwesenheit - ortsabhängig) durchzuführen. Ergänzend kann die Betreuung auch unter Nutzung datenschutzkonformer digitaler Formate (ortsunabhängig), wie Videokommunikation oder Telefonie, erfolgen, wenn dies die Durchführung der Maßnahme unterstützt (Ausnahme).

Die Intensität und Inhalte der ganzheitlichen Betreuung sowie die sich daraus ergebenden Betreuungsstunden richten sich nach den individuellen Bedarfen der Teilnehmenden und nach dem im Förderverlauf eintretenden Aufbau und der Stabilisierung der Beschäftigungsfähigkeit.

Die Ausgestaltung der ganzheitlichen Betreuung an dem individuellen Unterstützungsbedarf der Teilnehmenden erfordert vom Auftragnehmer eine entsprechende **fachliche** und gegebenenfalls **regionale** (z. B. bezogen auf den Arbeitsort der teilnehmenden Person) **hohe Flexibilität** in der Durchführung der Maßnahme.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Maßnahmedurchführung ist **die enge Zusammenarbeit des Auftragnehmers mit der teilnehmenden Person, dem Auftraggeber/Bedarfsträger und weiteren beteiligten Dritten (siehe B.2.2).**

B.1.2 Teilnehmende

Teilnehmende sind erwerbsfähige Leistungsberechtigte im Sinne der §§ 7, 8 SGB II über 24 Jahre, die aufgrund besonderen Problemlagen Schwierigkeiten haben, Arbeit aufzunehmen und zum Aufbau (und Stabilisierung) ihrer Beschäftigungsfähigkeit eine ganzheitliche Betreuung benötigen.

Dazu gehören auch ELB, für die ein Rehabilitationsträger im Sinne des SGB IX zuständig ist.

B.1.3 Zeitlicher Umfang

Die Vertragslaufzeit, die jeweilige Maßnahmedauer sowie das Gesamtkontingent der Betreuungsstunden ergeben sich aus dem Leistungsverzeichnis/Losblatt.

Die individuelle Teilnahmedauer einer teilnehmenden Person wird vom jeweiligen Bedarfsträger festgelegt und darf nicht über das jeweilige Ende der Maßnahme hinausgehen.

Der Bedarfsträger informiert den Auftragnehmer vor Eintritt der teilnehmenden Person in die Maßnahme über die voraussichtliche Dauer der Teilnahme. Zum geplanten Beginn der Teilnahme sind verbindliche Termine für Erstgespräche zwischen Coachin/ Coach und teilnehmender Person festzulegen. Das Erstgespräch soll in jedem Falle unverzüglich nach Zuweisung in die Maßnahme erfolgen. Im Erstgespräch entwickelt die Coachin/ der Coach im Zusammenhang mit der individuellen Standortbestimmung der teilnehmenden Person einen Vorschlag für die Anzahl und Verteilung der Stunden innerhalb der Förderdauer (d. h. wöchentliche bzw. monatliche Betreuungsstunden). Den Vorschlag stimmt die Coachin/ der Coach mit dem Bedarfsträger ab. Der Bedarfsträger entscheidet abschließend über den Förderumfang.

Die konkrete zeitliche Verteilung (Wochentag, Uhrzeit) liegt in der Gestaltungsfreiheit des Auftragnehmers und soll mit der teilnehmenden Person ggf. unter Einbeziehung erforderlicher anderer Beteiligter (vergleiche B.2.2) abgestimmt werden.

Die Betreuungsbedarfe, der Betreuungsumfang und die Betriebsdauer sind immer individuell festzustellen und während der Betreuung laufend zu überprüfen. Der Auftragnehmer informiert den Bedarfsträger initiativ über individuelle Anpassungsbedarfe der teilnehmenden Person oder Ereignisse, die den Erfolg der Maßnahme gefährden. Die Anpassung erfolgt ausschließlich durch den Bedarfsträger.

Nach Maßnahmebeginn vereinbaren Auftragnehmer und Bedarfsträger den weiteren Rhythmus zur gegenseitigen Information über den weiteren voraussichtlichen erforderlichen individuellen Umfang an Betreuungsstunden je teilnehmender Person.

Der Auftragnehmer dokumentiert die Dauer der jeweiligen Betreuungsstunden.

Bei der Teilnahme an der Maßnahme (u. a. Festlegung der Betreuungsstunden) sind die ggf. vorhandenen individuellen zeitlichen Einschränkungen der Teilnehmenden auf Teilzeit sowie individuelle Belange der teilnehmenden Person zu berücksichtigen.

Rechtzeitig vor Ende der ganzheitlichen Betreuung sind verbindliche Gesprächstermine zum Übergangsmanagement zwischen Coachin/ Coach, Bedarfsträger und teilnehmender Person zu vereinbaren. Die konkreten Zeiten bzw. der konkrete zeitliche Rhythmus sind jeweils dezentral abzustimmen.

Die individuelle Teilnahmedauer endet mit:

- dem Ende des Zuweisungszeitraums,
- spätestens mit dem Ende der Vertragslaufzeit der Maßnahme,
- dem Abbruch der Maßnahme durch den Bedarfsträger.

Die Entscheidung über den Abbruch der Maßnahme trifft der Bedarfsträger. Dies betrifft auch den Fall, dass die teilnehmende Person ihre Einwilligung zur ganzheitlichen Betreuung widerruft.

Bei einem vorübergehend nicht mehr vorhandenen Betreuungsbedarf der teilnehmenden Person ruht in Absprache mit dem Bedarfsträger die Teilnahme an der Maßnahme. Bei Wiederaufnahme der Betreuung wird die teilnehmende Person in Absprache mit dem Bedarfsträger wieder begleitet. Eine erneute Zuweisung der teilnehmenden Person ist nicht erforderlich.

Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember eines Jahres sind generell maßnahmefreie Tage.

Wird die teilnehmende Person beschäftigungs-/ausbildungsbegleitend betreut, ist die Maßnahme an den betrieblichen Belangen auszurichten, z. B. ist Urlaub zu berücksichtigen.

Im Förderverlauf hat die Coachin/ der Coach die individuellen Bedarfe der Teilnehmenden kontinuierlich im Umfang und inhaltlich zu prüfen und sich daraus ergebenden Betreuungsstunden anzupassen. Die Anpassung der Betreuungsstunden ist vor einer Änderung mit dem Bedarfsträger abzustimmen und erfolgt ausschließlich durch den Bedarfsträger.

B.1.4 Personal

B.1.4.1 Allgemeine Regelungen

Eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg dieser Maßnahme ist fachlich qualifiziertes und erfahrenes Personal. Der Personaleinsatz muss quantitativ und qualitativ den Anforderungen der Leistungsbeschreibung entsprechen. Die Arbeitsbedingungen des Personals unterliegen den arbeitsrechtlichen Anforderungen. Der Auftraggeber behält sich vor, während der Vertragslaufzeit zu den üblichen Geschäftszeiten (vgl. B.1.6 Erreichbarkeit) die Einhaltung der Anforderungen zu überprüfen und die Einsicht in Arbeitsverträge, Qualifikationsnachweise und Zeugnisse vorzunehmen.

Bei der Auswahl des Personals sollte insbesondere auf personelle und soziale Kompetenzen (z. B. Kommunikationsfähigkeit auf Augenhöhe, Toleranz, Konfliktfähigkeit, Motivationsfähigkeit, Kontaktfreude, Kreativität und Teamfähigkeit) geachtet werden. Das eingesetzte Personal muss über Empathie gegenüber der Zielgruppe und einen Bezug zu deren Lebenswelt sowie Kenntnisse der Gepflogenheiten in unterschiedlichen Kulturkreisen verfügen. Ein empathisches Verhalten gegenüber der ggf. besonderen Situation von Menschen mit Behinderungen sowie ein Verständnis von Behinderung als Wechselspiel zwischen Individuum und Umwelt und nicht als medizinisches Defizit wird erwartet.

In der Maßnahme dürfen nur solche Personen zum Einsatz kommen, die nicht rechtskräftig wegen einer Straftat nach den §§ 174 bis 180 oder 182 Strafgesetzbuch verurteilt worden sind. Zu diesem Zweck hat der Auftragnehmer sich vor Einsatz in der Maßnahme von allen in der Maßnahme eingesetzten Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern ein Führungszeugnis nach § 30 Absatz 1 Bundeszentralregistergesetz vorlegen zu lassen. Dieses darf zum Zeitpunkt der Tätigkeitsaufnahme für den Auftraggeber nicht älter sein als drei Monate. Während der Tätigkeit der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters für den Auftraggeber hat der Auftragnehmer sich alle drei Jahre ein aktuelles Führungszeugnis vorlegen zu lassen. Die Einsichtnahme ist - mit Einwilligung der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters nach Art. 6 und 7 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) - vom Auftragnehmer mit den Angaben zur Person der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters (Name, Vorname, Geburtsdatum, Geburtsort und Meldeadresse), dem Datum der Einsichtnahme, dem Ausstellungszeitpunkt des Führungszeugnisses und der Feststellung zum Nichtvorliegen der o. g. Straftaten zu dokumentieren und auf Verlangen dem Auftraggeber, dem REZ sowie dem Prüfdienst für Arbeitsmarktdienstleistungen vorzulegen. Für die Einholung der Einwilligung der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters hat der Auftragnehmer zu sorgen.

Nachweis des Personals

Der Nachweis des Personals hat mit dem Vordruck F.1 (Gesamtübersicht) nach Zuschlagserteilung, spätestens vier Wochen vor dem jeweiligen Maßnahmebeginn, gegenüber dem Regionalen Einkaufszentrum zu erfolgen. Bei kurzfristigerem Beginntermin ist die Vorlage unmittelbar nach Zuschlagserteilung erforderlich.

Bei Personaländerungen während der Vertragslaufzeit hat der Nachweis des Personals durch den Auftragnehmer unverzüglich und vor Einsatz des Personals in der Maßnahme mit der Gesamtübersicht Vordruck F.1 zu erfolgen.

Der Auftragnehmer versichert mit der Abgabe des Vordrucks F.1, dass das gemeldete Personal quantitativ und qualitativ den Anforderungen der Leistungsbeschreibung entspricht.

Das Regionale Einkaufszentrum behält sich vor, den Einsatz des Personals abzulehnen, sofern hinsichtlich der Eignung Bedenken bestehen. Gleiches gilt für einen Personalwechsel während der Vertragslaufzeit.

Eine Vertretungsregelung ist u. a. im Urlaubs- oder Krankheitsfall vom Auftragnehmer durchgängig sicherzustellen, so dass der geforderte Personumfang gemäß B.1.4.2 eingehalten wird. Bei unvorhersehbaren Krankheitsausfällen ist es ausreichend, wenn dies spätestens am zweiten Krankheitstag gewährleistet ist.

Durch organisatorische Vorkehrungen ist auch am ersten Tag eines Krankheitsfalls eine sinnvolle Maßnahmedurchführung sicherzustellen.

Bei einem ungeplanten Personalausfall (z. B. Krankheit) von länger als einer Woche und im Urlaubsfall ist eine professionsgerechte Vertretung zu gewährleisten. Ausnahmegenehmigungen sind mit dem zuständigen Regionalen Einkaufszentrum abzustimmen.

Personaleinsatz

Das für die Durchführung der Maßnahme erforderliche Personal (vgl. B.1.4.2, B.1.6 und B.1.7) ist im entsprechenden Umfang ab Maßnahmebeginn vorzuhalten. Dem Auftragnehmer wird die Möglichkeit eingeräumt, außerhalb der Maßnahme auch für andere als die sich in der Maßnahme befindenden Teilnehmenden des Bedarfsträgers tätig zu sein. Die für diese Teilnehmenden entstehenden Kosten werden nicht erstattet. Der Auftragnehmer verpflichtet sich jedoch, die von ihm zur Durchführung der Maßnahme angegebene Personalkapazität gemäß seinem Angebot ausschließlich für die Leistungserbringung einzusetzen. Das tatsächlich in der Maßnahme eingesetzte Personal ist täglich namentlich in einer separaten Liste zu erfassen. Dabei ist der zeitliche Umfang zu dokumentieren. Für die rechtliche Zulässigkeit (ggf. durch Einholen einer Einwilligung des eingesetzten Personals und/oder Beteiligung der Personalvertretung) hat der Auftragnehmer zu sorgen. Diese Erfassungslisten sind auf Verlangen vorzulegen. Die angebotenen Personalkapazitäten dürfen durch andere Tätigkeiten des Auftragnehmers nicht eingeschränkt werden.

B.1.4.2 Besondere Regelungen

Zum Einsatz kommen Personen, die die teilnehmende Person entsprechend der gemäß B.1.3. festgelegten Teilnahmedauern im Sinne der unter B.1.1. definierten Zielsetzung ganzheitlich betreuen (Coachin/ Coach). Der Mindestpersonaleinsatz ist dem Leistungsverzeichnis/Losblatt zu entnehmen.

Basis für den Erfolg der ganzheitlichen Betreuung ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Coach und teilnehmender Person. Die Teilnehmenden sollen bei der Auswahl des Coaches/ der Coachin (sofern mehrere Coaches in der Maßnahme tätig sind) vom Auftragnehmer einbezogen werden, um ein Vertrauensverhältnis zwischen teilnehmender und betreuender Person zu ermöglichen. Ein tatsächliches Ablehnungsrecht des Coaches steht der teilnehmenden Person jedoch nicht zu. Der Auftragnehmer ist deshalb gehalten, bei Problemen in der Zusammenarbeit einen Wechsel des Coaches zu prüfen. Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit wird insbesondere dadurch unterstützt, dass dieselbe Coachin/ derselbe Coach die teilnehmende Person durchgängig betreut (Personalkontinuität). Nur im Ausnahmefall (z. B. Urlaubs- und Krankheitszeiten) und/oder bei durch den Auftragnehmer nicht vorhersehbaren oder beeinflussbaren Personalveränderungen (z. B. Personalausfall durch Kündigung) soll ein Betreuungswechsel in Absprache mit der teilnehmenden Person stattfinden.

Der Auftragnehmer hat die Personalkontinuität sicherzustellen. Als Mindestanforderung kommt für den gesamten Maßnahmeverlauf kontinuierlich **mindestens eine fest angestellte sozialversicherungspflichtig beschäftigte Coachin/ ein fest angestellter sozialversicherungspflichtig beschäftigter Coach** (Voll- oder Teilzeit) zum Einsatz. Sollte eine höhere Anzahl an festangestellten sozialversicherungspflichtig beschäftigten Coachin/ Coaches erforderlich sein, ist dies im Leistungsverzeichnis/Losblatt festgelegt. Darüber hinaus können für die Durchführung der Maßnahme auch Honorarkräfte eingesetzt werden.

Unter Einhaltung der fachlichen Anforderungen kann auch ein nicht sozialversicherungspflichtig beschäftigter geschäftsführender Gesellschafter die Betreuung übernehmen. Im Übrigen wird kein fester Personalschlüssel vorgegeben.

Fest angestellt bedeutet, dass die zwischen dem Auftragnehmer und seinen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern geschlossenen Arbeitsverträge nicht einen geringeren Zeitraum als die vorgesehene Vertragslaufzeit umfassen dürfen. Minijobber im Sinne § 8 des Vierten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IV) gehören nicht zum fest angestellten Personal.

Die fest angestellte Coachin/ der fest angestellte Coach übernimmt grundsätzlich zusätzlich zur Durchführung der ganzheitlichen Betreuung Koordinationsaufgaben. D. h. bei einem Personalwechsel stellt die fest angestellte Coachin/ der fest angestellte Coach im Rahmen von Übergabegesprächen sicher, dass die für den Einzelfall erforderlichen Informationen weitergegeben werden. Die Übergabegespräche sind vom Auftragnehmer zu dokumentieren und auf Verlangen des Bedarfsträgers diesem vorzulegen. Beim Einsatz von Honorarkräften informiert die fest angestellte Coachin/ der fest angestellte Coach diese u. a. über die Zielrichtung der Maßnahme, die Besonderheiten der Zielgruppe sowie die fachliche Einbindung ihres Beitrags in das Gesamtkonzept. Die Art und der Umfang der stattgefundenen Unterrichtung sind vom Auftragnehmer zu dokumentieren, von der Honorarkraft zu bestätigen und auf Verlangen des Bedarfsträgers diesem vorzulegen.

Durch einen Personalwechsel sollen weder die Kontinuität noch die im Rahmen der ganzheitlichen Betreuung erzielten Fortschritte beeinträchtigt werden.

Die Koordinationsaufgaben mindern das Gesamtstundenkontingent an Betreuungsstunden lt. Leistungsverzeichnis/Losblatt nicht.

Darüber hinaus sind Personalkapazitäten für administrative Aufgaben (z. B. Verwaltung der Teilnehmenden, Fahrkostenerstattung, administrativer und technischer Support) vorzuhalten.

Folgende fachlich-formale Anforderungen an die Qualifikation der Coaches müssen erfüllt sein:

- mindestens ein Fachhochschul- oder Bachelorabschluss oder ein anderer mindestens dem Niveau 6 des Deutschen Qualifikationsrahmens zugeordneter formaler Abschluss (siehe hierzu: <http://www.deutscherQualifikationsrahmen>) **oder**
- vergleichbares Profil.

Die Coachin/Der Coach sollte über eine mindestens fünfjährige einschlägige Berufserfahrung, insbesondere im Bereich der Betreuung arbeitsloser oder sozial benachteiligter Menschen verfügen. Eine Berufserfahrung im Sozialraum Kiel ist wünschenswert.

Dabei soll die Coachin/ der Coach in besonderer Weise in der Lage sein, mittels Fallverstehen und Falldiagnostik Problemlagen und -konstellationen zu erkennen und in der Folge fallangemessen zu unterstützen. Daher sollten folgende weitere Kompetenzen vorliegen:

- ein vielfältiges Methodenrepertoire, insbesondere in den Feldern Gesprächsführung und Konfliktbewältigung, systemische Beratung
- Kennen und Anwenden von Interventions- und Beratungsformen der ganzheitlichen Betreuung
- Erfahrungen mit aufsuchender Beratung und Kenntnisse von Lebensweltkonzepten
- Interkulturelle Kompetenz, Vernetzungskompetenz, Grundkenntnisse über das Verfahren im Rehabilitationsprozess im SGB IX.

Auf die geforderte Berufserfahrung eines Coaches/ einer Coachin, der noch keine Berufserfahrung sammeln konnte (z. B. Berufsanfängerinnen/ Berufsanfänger), kann verzichtet werden, wenn ein durchgehendes Mentoring durch erfahrene Coaches des Auftragnehmers mit derselben Qualifikation und mindestens fünfjähriger Berufserfahrung sichergestellt wird. Zur Qualitätssicherung ist das Mentoring (Termin, Inhalt, Handlungsempfehlungen) vom Auftragnehmer zu dokumentieren und vom Mentor und Mentee durch Unterschrift und Datum zu bestätigen sowie auf Verlangen dem Bedarfsträger vorzulegen. Die Form der Dokumentation ist mit dem Bedarfsträger nach Zuschlagserteilung abzustimmen.

Die Coachin/ der Coach hat über digitale Kenntnisse und Kompetenzen zu verfügen, um im Ausnahmefall die Betreuung für die teilnehmende Person in digitaler Form, wie Videokommunikation und Telefonie, zu gewährleisten. Soweit die Betreuung der teilnehmenden Person auch die Unterstützung bei Behördengängen in elektronischer Form und/oder bei Online-Bewerbungen und/oder Online Stellensuche erfordert, hat die Coachin/ der Coach sich die entsprechenden Kenntnisse anzueignen.

Des Weiteren verfügt die Coachin/ der Coach über grundlegende Kenntnisse im Umgang mit dem Datenschutz bei der Nutzung digitaler Formate, soweit diese zum Einsatz kommen.

Die Anleitung der teilnehmenden Person, wie die zur Verfügung gestellte mobile Hardware des Auftragnehmers bedient werden kann, erfolgt durch den Auftragnehmer außerhalb der Betreuungsleistung, kann jedoch im Angebotspreis berücksichtigt werden (B.1.8). Dabei sind datenschutzrechtliche Aspekte bei deren Einsatz, z. B. bei der Videokommunikation und Telefonie, zielgruppengerecht zu vermitteln.

Des Weiteren stellt der Auftragnehmer sicher, dass die Coachin/ der Coach auch die datenschutzrechtlichen Belange Dritter (z. B. Geschäftsgeheimnisse des Arbeitgebers bei einer beschäftigungsgeleitenden Betreuung) und der Teilnehmenden beachtet.

Ausschließlich der Bedarfsträger entscheidet in eigener Verantwortung darüber, ob die vom Auftragnehmer eingesetzten Coaches von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bedarfsträgers zu den Themen „Regelungen und Förderinstrumente des SGB II“, „strategische Ausrichtung des Bedarfsträgers“ und/oder „regionalen Besonderheiten bei der Inanspruchnahme der Kommunalen Eingliederungsleistungen gemäß § 16a SGB II“ geschult werden. Der Bedarfsträger legt im Leistungsverzeichnis/Losblatt fest, ob die Schulung der Coaches erfolgen soll.

Für die Schulung der o. g. Themen sind maximal vier Zeitstunden (à 60 Minuten) vorgesehen. Das genaue Vorgehen wird nach Zuschlagserteilung zwischen Auftragnehmer und Bedarfsträger abgesprochen.

Der Auftragnehmer hat für die Schulung einen ausreichend großen Unterrichtsraum bereitzustellen. Die Kosten für die Räumlichkeit und Ausstattung, wie Flipchart, White-Board, Beamer, Moderatorenkoffer sowie die Kosten für das zu schulende Personal (u. a. Gehälter) sind in die Maßnahmekosten (B.1.8) einzukalkulieren.

B.1.5 Räumlichkeiten und Ausstattung

B.1.5.1 Allgemeine Regelungen

Maßnahmeort

Der konkrete Maßnahmeort für die Durchführung ergibt sich aus dem Leistungsverzeichnis/Losblatt; dieser ist zwingend einzuhalten.

Im Leistungsverzeichnis/Losblatt ist der Maßnahmeort jeweils beschrieben:

- Eine Stadt, ein Ort ohne zusätzliche Bezeichnung bedeutet, dass nur diese Stadt/dieser Ort Maßnahmeort ist.
- Der Zusatz "Stadtteil" oder "Ortsteil" bedeutet, dass als Maßnahmeort nur dieser Stadtteil/Ortsteil in Frage kommt (Beispiel: Stadtteil Stuttgart-Vaihingen).
- Der vorangestellte Zusatz einer (Beispiel: 23552 Lübeck) oder mehrerer Postleitzahlen (Beispiel: 23552, 23554 Lübeck) grenzt den Maßnahmeort auf dieses Gebiet der Stadt/des Ortes ein.
- Der Hinweis "AA" vor der Ortsbezeichnung bedeutet, dass als Maßnahmeort jeder Ort innerhalb des gesamten Agenturbezirks in Frage kommt.
- Der Hinweis "DSt." vor der Ortsbezeichnung bedeutet, dass als Maßnahmeort jeder Ort innerhalb des Dienststellenbezirks (Zuständigkeitsbereich der Hauptagentur oder einer Geschäftsstelle innerhalb des Agenturbezirks) in Frage kommt.
- Der Hinweis „Jobcenter“ vor der Ortsbezeichnung bedeutet, dass als Maßnahmeort jeder Ort innerhalb des gesamten Zuständigkeitsbereichs des Jobcenters in Frage kommt.
- Der Hinweis "Lkr." vor der Ortsbezeichnung bedeutet, dass als Maßnahmeort jeder Ort innerhalb dieses Landkreises in Frage kommt.

Sind mehrere Maßnahmeorte angegeben, muss der Auftragnehmer einen oder mehrere als Maßnahmeort auswählen.

Sind mehrere Maßnahmeorte mit einem „oder“ verbunden, muss der Auftragnehmer einen Maßnahmeort auswählen.

Lage und Zugang

Die Räumlichkeiten des Auftragnehmers zur Durchführung der Maßnahme müssen für die Teilnehmenden ausgehend von einem Verkehrsknotenpunkt (wie z. B. Hauptbahnhof, Busbahnhof), in angemessener Zeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Die Ausschilderung am Gebäude muss so angebracht sein, dass die Räumlichkeiten, in denen die Maßnahme durchgeführt wird, für die Teilnehmenden gut zu finden sind.

Nachweis der Räumlichkeiten/Außengelände

Beträgt die Frist zwischen Zuschlag und Maßnahmebeginn mehr als vier Wochen, ist der Vordruck Räumlichkeiten R.1 spätestens vier Wochen vor Maßnahmebeginn beim zuständigen Regionalen Einkaufszentrum und dem koordinierenden Bedarfsträger gem. Leistungsverzeichnis/Losblatt einzureichen.

Beträgt die Frist zwischen Zuschlag und Maßnahmebeginn weniger als vier Wochen ist spätestens fünf Arbeitstage nach Zuschlagserteilung der Vordruck Räumlichkeit R. 1 beim zuständigen Regionalen Einkaufszentrum und dem koordinierenden Bedarfsträger gem. Leistungsverzeichnis/Losblatt einzureichen.

Bei Überschreiten der 5-Tages-Frist finden die §§ 9 und 10 der Vertragsbedingungen Anwendung.

Änderungen der Räumlichkeiten während der Vertragslaufzeit sind dem zuständigen Regionalen Einkaufszentrum und dem koordinierenden Bedarfsträger gem. Leistungsverzeichnis/Losblatt unverzüglich und vor Durchführung der Maßnahme in den neuen Räumlichkeiten mit dem Vordruck R.1 anzuzeigen.

Der Auftraggeber behält sich vor, die Räumlichkeiten zwei Wochen vor Maßnahmebeginn zu besichtigen.

Sächliche, technische und räumliche Ausstattung

Die Räumlichkeiten und deren Ausstattung haben ab Maßnahmebeginn dem Stand der Technik sowie den einschlägigen gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Der bauliche Zustand, die Sauberkeit und Hygiene der Räumlichkeiten einschließlich der sanitären Einrichtungen müssen eine ordnungsgemäße Durchführung gewährleisten. Der Auftraggeber behält sich vor, nach Ablauf einer von ihm zur Abhilfe gesetzten angemessenen Frist, die Räumlichkeiten abzulehnen, sofern hinsichtlich der Eignung Bedenken bestehen. Gleiches gilt für einen Wechsel der Räumlichkeiten während der Vertragslaufzeit.

Der Maßnahmebeginnstermin bleibt für den Auftragnehmer in jedem Fall verbindlich.

Für alle nachfolgenden räumlichen und ausstattungs-technischen Vorgaben gelten insbesondere folgende jeweils aktuelle Vorschriften/Empfehlungen:

- Arbeitsstättenverordnung in Verbindung mit den Technischen Regeln für Arbeitsstätten (ASR),
- Vorschriften der zuständigen gesetzlichen Unfallversicherungen (Berufsgenossenschaften),
- Brandschutzbestimmungen,
- jeweilige Landesbauordnung.

Technische Ausstattung für die Durchführung der Maßnahme

Stehen vernetzte PC-Arbeitsplätze mit Internetanschluss zur Verfügung können diese auch von Teilnehmenden bei Bedarf genutzt werden. Dabei ist sicherzustellen, dass eine individuelle ganzheitliche Betreuung nicht durch andere Personen beeinträchtigt wird.

PC-Arbeitsplätze (PC, Bildschirm, Software und Drucker) müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Dafür müssen folgende Mindestanforderungen erfüllt sein:

- Ausstattung mit einer marktüblichen Office- und Anwendersoftware (z. B. MS-Office, OpenOffice.org) in Verbindung mit einem vom herstellenden Unternehmen empfohlenen Betriebssystem,
- Die für das Betriebssystem und die eingesetzte Office- und Anwendersoftware verwendete Hardware muss einen performanten und unterbrechungsfreien Betrieb gewährleisten,
- ausreichende Internetanbindung mit aktuellster Browserversion (HTML5-fähig; z. B. Microsoft Edge oder Mozilla Firefox),
- externer Bildschirm mindestens 24 Zoll in den Räumlichkeiten des Auftragnehmers,
- Einhaltung elementarer Grundregeln bezüglich der IT-Sicherheit (z. B. Verwendung von Firewalls, Einsatz von Virenscannern, regelmäßige Softwareupdates, Sensibilisierung der Mitarbeitenden zu Themen der Informationssicherheit, Einsatz von Hard- und Software auf dem aktuellen Stand der Technik). Im Rahmen der Informationssicherheit muss der Auftragnehmer dafür Sorge tragen, dass geeignete Maßnahmen und Vorkehrungen getroffen werden, um unerlaubte Systemzugriffe von außenstehenden Dritten zu unterbinden.

Die u. a. Ausstattung ist vorzuhalten, sofern für die Maßnahmedurchführung erforderlich:

- integrierte oder externe Kamera,
- je Unterrichts-/Gruppenraum ein Farbdrucker,
- je Standort ein Foto-Scanner,
- Möglichkeiten zum Einlesen von mitgebrachten Speichermedien (z. B. USB-Stick),
- Software zum Erstellen und Lesen von Dokumenten im aktuellen Microsoft-Office-Format (z. B. docx, txt, xlsx, pptx),
- PDF-Generator, PDF-Reader,
- Ausstattung mit einer Software für Videotelefonie.

Der Auftragnehmer muss durch technische und organisatorische IT-Sicherheitsmaßnahmen dafür sorgen, dass unbefugte Dritte weder Kenntnis noch Zugriff auf schützenswerte Daten und Informationen erhalten.

Ferner ist bei der Kommunikation mit schützenswerten Geschäftsinformationen ein sicherer Übertragungsweg zu nutzen.

Unter Einhaltung dieser technischen Standards ist auch der Einsatz von Laptops mit einer Mindestgröße des Bildschirms von 15,4 Zoll zulässig, sofern ein Diebstahlschutz und eine Verschlüsselung gewährleistet sind.

Die parallele Nutzbarkeit der Internetverbindung durch alle Maßnahmeteilnehmenden ist auch für datenträffintensiv Anwendungen sicherzustellen.

Vorhalten der Räumlichkeiten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die von ihm angebotenen Räumlichkeiten inklusive Ausstattung während der gesamten Dauer der Maßnahme vorzuhalten. Dem Auftragnehmer wird die Möglichkeit eingeräumt, die Räumlichkeiten außerhalb der Maßnahme für andere Zwecke zu nutzen. Eine anderweitige Nutzung darf keine Auswirkung auf die Vertragserfüllung haben.

Gemeinsame Nutzung von Räumlichkeiten

Die fachpraktische und theoretische Qualifizierung – sofern Bestandteil der Maßnahme – kann auch gemeinsam mit nicht von der BA geförderten Teilnehmenden erfolgen, wenn für die durch die BA geförderten Teilnehmenden insgesamt weiterhin die individuellen Förderbedarfe durch Unterweisung gewährleistet werden können. Der Personalschlüssel der jeweiligen Maßnahme – sofern vorgegeben – ist zwingend einzuhalten.

Barrierefreiheit

Sofern im Leistungsverzeichnis/Losblatt Barrierefreiheit gefordert ist, ist diese unter Berücksichtigung vorhandener Behinderungen der Teilnehmenden zu gewährleisten. Rechtzeitig zum Maßnahmenbeginn gewährleistet der Auftragnehmer die ggf. erforderliche Anpassung der Ausstattung der Bildungseinrichtung an die Bedürfnisse der Teilnehmenden mit Behinderung entsprechend den einschlägigen Vorschriften.

In diesem Fall hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass auch Teilnehmenden, die z. B. im Rollstuhl fahren oder eine außergewöhnliche Gehbehinderung haben, gemäß den geltenden Vorschriften, der Zugang zur Bildungsstätte sowie zu den Unterrichts- und Sozialräumen selbständig möglich ist. Entsprechende Parkmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe zum behinderungsgerechten Zugang sind vorzuhalten. Es ist weiterhin sicherzustellen, dass behinderungsgerechte Toiletten gemäß der einschlägigen DIN im erforderlichen Umfang zur Verfügung stehen.

Sofern besondere Hilfen notwendig sind, sind diese Leistungen individuell durch den Bedarfsträger zu prüfen.

B.1.5.2 Besondere Regelungen

Besondere Regelungen zur sächlichen, technischen und räumlichen Ausstattung

Für die Durchführung der Maßnahmen sind die erforderlichen Räumlichkeiten in ausreichender Zahl, Größe und sächliche/technische Ausstattung durch den Auftragnehmer bereit zu stellen. Hierzu gehören Sozialräume

und Besprechungsräume. Er kann zur Erledigung seines Auftrages die Teilnehmenden nicht auf die Nutzung anderer Einrichtungen verweisen. Dies gilt auch für die vorhandenen Einrichtungen des Bedarfsträgers.

Besprechungsräume sind Räume für Einzelberatungen, ggf. unter Einbeziehung der Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft, eines Dritten oder des Bedarfsträgers. Dabei muss der Schutz der persönlichen Daten gewährleistet sein. Die Größe des Raumes ist so zu bemessen, dass mindestens vier Personen ausreichend Platz haben.

Die Räumlichkeiten sollen eine angemessene und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre gewährleisten.

Beratung außerhalb der Räumlichkeiten des Auftragnehmers

Die ganzheitliche Betreuung kann sowohl in geeigneten Räumlichkeiten des Auftragnehmers als auch in der Wohnung der teilnehmenden Person oder in den Räumlichkeiten eines anderen Leistungsträgers oder an einem neutralen Ort z. B. im Rahmen eines Spaziergangs („Walk and Talk“), in einem Cafe oder ggf. in einem Beratungsfahrzeug erfolgen. Für den Fall der Aufnahme einer Beschäftigung kann die ganzheitliche Betreuung auch in den Räumlichkeiten des Beschäftigungsbetriebes bzw. am Arbeitsplatz der teilnehmenden Person erfolgen.

Dies gilt auch, wenn der Ort des Beschäftigungsbetriebes vom festgelegten Maßnahmeort gemäß Leistungsverzeichnis/Losblatt abweicht. Die Beschäftigungsbetriebe liegen i. d. R. im Tagespendelbereich der teilnehmenden Person. Die Leistungserbringung im Beschäftigungsbetrieb setzt eine entsprechende Vereinbarung und Zustimmung des Arbeitgebers voraus.

Für die ggf. notwendige individuelle Begleitung einzelner teilnehmender Personen zu Arbeitgebern, Ärzten und sonstigen Netzwerkpartnern gem. B.2.2 hat der Auftragnehmer mindestens 1 PKW vorzuhalten.

Beratungsfahrzeug

Sofern im Leistungsverzeichnis/Losblatt angegeben, hat der Auftragnehmer während der gesamten Vertragslaufzeit ein Beratungsfahrzeug einzusetzen.

Das **Beratungsfahrzeug** muss hinsichtlich des technischen Zustandes sowie der Ausstattung geeignet sein, als mobiler Beratungsraum für die im Rahmen der Leistungserbringung erforderlichen Einzelgespräche zu dienen. Insofern muss das Beratungsfahrzeug über eine zugewandte Sitzgelegenheit und einen geeigneten Beratungstisch verfügen. Darüber hinaus muss das Beratungsfahrzeug für jahreszeitliche Temperaturschwankungen geeignet sein. Zudem ist eine Vor-Ort-Dokumentation durch einen Laptop, einen Farbdrucker und einem mobilen Scanner sicherzustellen. Die technischen Anforderungen des Laptops ergeben sich aus den Regelungen zu B.1.5.1.

Besondere Regelungen zur technischen Ausstattung für die ortsunabhängige Durchführung der Betreuung

Die Betreuung kann **ergänzend** auch über datenschutzkonforme digitale Formate, z. B. Videotelefonie erfolgen (ortsunabhängig). Unter den Begriff der Videotelefonie fällt jegliche Form von Technologie für den Empfang und die Übertragung von Audio-Video-Signalen, über die Nutzende an verschiedenen Standorten in Echtzeit kommunizieren können. Im Rahmen des Einsatzes einer Video-Konferenz-/Meeting-Plattform besteht auch die Möglichkeit, datenschutzrechtlich unbedenkliche Dokumente gemeinsam einzusehen.

Hierfür hat der Auftragnehmer leihweise gegebenenfalls eine mobile Internetzugangsmöglichkeit bereitzustellen. Die Bandbreite des durch den Auftragnehmer gegebenenfalls zur Verfügung zu stellenden mobilen Internetzugangs soll eine ortsunabhängige Betreuung sowie die Vermittlung digitaler Inhalte und Unterstützung digitaler Kompetenzen, die sich insbesondere auf die Nutzung digitaler Kontaktmöglichkeiten mit der Coachin/ dem Coach (und Dritten, wie Behörden) beziehen, uneingeschränkt zulassen.

Soweit im Ausnahmefall die Betreuung in digitaler Form, wie Videokommunikation und Telefonie, erfolgt, ist zusätzlich für diejenigen Teilnehmenden, die das Angebot digitaler Kommunikation angenommen haben und denen kein Endgerät dafür zur Verfügung steht, die leihweise Bereitstellung einer diebstahlgesicherten, WLAN-fähigen mobilen Hardware erforderlich. Die gleichzeitige Nutzung der mobilen Hardware durch mehrere Teilnehmende ist ausgeschlossen.

Mobile Hardware-Arbeitsplätze müssen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen (siehe B.1.5.1). Darüber hinaus ist den Teilnehmenden eine Laptoptasche und ein Headset für die Dauer der Maßnahmeteilnahme zur Verfügung zu stellen. Beide werden von den Teilnehmenden jeweils zum Ende der Teilnahme an der Maßnahme an den Auftragnehmer zurückgegeben.

Der Auftragnehmer soll sicherstellen, soweit dies technisch möglich und zumutbar ist, dass auch datenintensive Anwendungen (bspw. Videotelefonie) eingesetzt werden können.

Für die Arbeitsplätze des eingesetzten Personals ist die - abhängig von der konkreten Maßnahmedurchführung - erforderliche IT-Ausstattung vorzuhalten.

B.1.5.3 Datenschutzrechtliche Regelungen

B.1.5.3.1 Allgemeine Regelungen

Der Auftragnehmer hat die Bestimmungen der DSGVO zu beachten und in der Maßnahme umzusetzen. Die Nutzung von Clouds ist nur unter folgenden Voraussetzungen zulässig:

- Es ist technisch und/oder organisatorisch sichergestellt, dass keine personenbezogenen Daten in Clouds abgespeichert werden. Dies betrifft insbesondere Namen, Geburts- und Adressdaten. Dies kann auch durch eine Anonymisierung der Daten beispielsweise durch eine nichtzuordenbare Verwendung von Teilnehmendenummern erfolgen.
- Wenn personenbezogene Daten in Clouds gespeichert werden bzw. bei Nutzung von Online-Kommunikationstools ist sicherzustellen, dass die Daten der Teilnehmenden nur auf eigenen Plattformen des Auftragnehmers gespeichert werden und nicht auf Plattformen Dritter (on-premise-Lösungen als Sonderform der Private Cloud). Eingesetzte Server müssen sich in der Bundesrepublik Deutschland, einem Mitgliedstaat der Europäischen Union (EU), zumindest aber im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) befinden. Ist im Ausnahmefall eine Nutzung von Dritten als Dienstleister erforderlich, so sind die Teilnehmenden hierüber gesondert zu informieren.
- Der Einsatz von Clouds europäischer Anbieter ist zulässig, wenn sichergestellt ist, dass der Auftragnehmer die Herrschaft über die Daten und die Kommunikationswege behält.

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, den Nachweis zu erbringen, ob eine bestimmte Anwendung die datenschutzrechtlichen Anforderungen entsprechend der [Orientierungshilfe des BfDI](#) erfüllt. Dieses könnte z. B. durch eine vorzuhaltende Eigenerklärung (Datenschutz-Folgenabschätzung) durch den Datenschutzbeauftragten des Auftragnehmers erfolgen, welche sich inhaltlich an der ISO 29134 orientiert und aktuelle Bewertungen der Datenschutzaufsichtsbehörden aufgreift. Des Weiteren könnte dieses auch durch Stellungnahmen der Aufsichtsbehörden (auf Bundesebene = BfDI, auf Landesebene = LfDI) oder zertifizierte Prüfeinrichtungen erfolgen.

Es wird in diesem Zusammenhang auf die Verpflichtung des Auftragnehmers zur Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde gem. Art. 33 DSGVO hingewiesen. Es wird ebenfalls auf die Verpflichtung des Auftragnehmers zur Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffenen Person gem. Art. 34 DSGVO hingewiesen.

Die Nutzung von sog. Messenger-Diensten muss der DSGVO entsprechen.

Bei der Nutzung von Kommunikationstools sind durch den Auftragnehmer folgende Anforderungen umzusetzen:

- Daten sind zu löschen, wenn sie für die Aufgabenerledigung nicht oder nicht länger erforderlich sind. Dies bedeutet für die Speicherung von Lernverläufen und/oder Videoaufnahmen, dass sie unmittelbar nach Beendigung der Kommunikation zu löschen sind. Im Übrigen dürfen alle weiteren verarbeiteten Daten grundsätzlich nur solange gespeichert werden, wie sie für ordnungsgemäße Rechnungslegungen gegenüber dem Auftraggeber erforderlich sind (z. B. Teilnahmenachweis). Abschließend bleiben die gegebenenfalls vertraglich vereinbarten Löschfristen erhalten.
- Eine Nutzung von Online-Kommunikationstools soll grundsätzlich im Sinne von „on-premise-Lösungen“ erfolgen. Das bedeutet, dass der Auftragnehmer die Software in eigener Verantwortung auf eigener Hardware, regelmäßig durch die Nutzung eines eigenen oder angemieteten allein ihm zugänglichen Servers, verwendet. Der Ort der Verarbeitung von Daten – und damit der Standort der Hardware – muss dabei in der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedstaat der EU, zumindest aber im EWR liegen. Ist im Ausnahmefall eine Nutzung von Dritten als Dienstleister erforderlich, so sind die Teilnehmenden hierüber gesondert zu informieren und die notwendigen Einwilligungserklärungen zu konkretisieren.
- Video- und Tonaufnahmen sowie die Bearbeitung personenbezogener bzw. -beziehbarer Themen auf digitalem Wege sind nur mit vorheriger Einwilligung der teilnehmenden Person erlaubt.

Die Teilnehmenden sind über ihre Rechte aus den Art. 13 bis 21 DSGVO zu informieren. Für die Auskunftserteilung, die sich auf die Umsetzung bezieht, ist der Auftragnehmer zuständig. Entsprechendes gilt für die Berichtigung und Löschung von Daten. Im Übrigen ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber bei der Erfüllung der Betroffenenrechte zu unterstützen.

Es liegt in der Verantwortung des Auftragnehmers, Einwilligungserklärungen individuell, konkret auf die Situation bezogen sowie datenschutzkonform zu erstellen.

Für Einwilligungserklärungen von Teilnehmenden sind durch den Auftragnehmer mindestens folgende Anforderungen zu beachten:

- Die Erklärung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten muss immer konkret erfolgen und umfasst alle Punkte der Verarbeitung und der Speicherung dieser Daten.
- Bei der Mediennutzung (z. B. Kommunikationstools) muss klargestellt werden, ob eine on-premise-Lösung vorgesehen ist oder inwieweit im Ausnahmefall Dritte für die Dienstleistung genutzt werden.

- Die Einwilligung muss widerrufen werden können. Auf den Widerruf und auf die Art des Widerrufs sowie die Konsequenzen (Löschung bzw. Einschränkung in der Verarbeitung von Daten (Art. 18 DSGVO) etc.) muss konkret hingewiesen werden.
- Die Einwilligung sollte grundsätzlich alle Betroffenenrechte aus der DSGVO umfassen.
- Die Einwilligung bedarf der Schriftform. Sie muss protokolliert bzw. dokumentiert und durch den Auftragnehmer sicher aufbewahrt werden.
- Die Einwilligung ist vom Auftragnehmer und der teilnehmenden Person zu unterzeichnen.
- Sofern für den Auftragnehmer Anhaltspunkte gegeben sind, dass minderjährige Teilnehmende nicht fähig sind, Bedeutung und Tragweite ihrer Einwilligungserklärung zu erfassen, und/oder dass ihnen nicht bewusst ist, durch die Erklärung eine Einwilligung abzugeben, ist eine Einwilligung durch die gesetzlichen Vertreter dieser minderjährigen Teilnehmenden erforderlich.

Sofern den Teilnehmenden für die Dauer der Maßnahme mobile Hardware zur Verfügung gestellt wird, ist eine Speicherung der eigenen Daten auf dieser oder dem eigenen USB-Stick zulässig. Dies gilt nicht für Daten anderer Teilnehmender, die bspw. im Rahmen einer gemeinsamen Kommunikation angefallen sind. Im Übrigen dürfen alle weiteren verarbeiteten Daten grundsätzlich nur solange gespeichert werden, wie sie für eine ordnungsgemäße Rechnungslegung gegenüber dem Auftraggeber erforderlich sind (z. B. Teilnahmenachweis). Abschließend bleiben die gegebenenfalls vertraglich vereinbarten Löschfristen erhalten.

Video- und Tonaufnahmen dürfen nicht im Internet veröffentlicht werden.

Personenbezogene Aufnahmen (Video-/Tonaufnahmen) und Inhalte sind vom Auftragnehmer unverzüglich nach Abschluss des jeweils damit verbundenen Maßnahmeinhalts zu löschen. Dies bedeutet für die Speicherung dieser Daten, dass sie unmittelbar nach Beendigung der Kommunikation von allgemein zugänglichen Speicherorten endgültig zu löschen sind.

Bei Maßnahmeinhalten, die in der Gruppe durchgeführt werden, hat der Auftragnehmer strikt auf Einhaltung des Datenschutzes und Berücksichtigung der Persönlichkeitsrechte der Teilnehmenden zu achten. In diesem Zusammenhang sind ausschließlich anonymisierte Beispiele vor der Gruppe aufzugreifen, die keinen Rückschluss auf bestimmte Teilnehmende zulassen.

Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass Teilnehmende keine Daten von anderen Teilnehmenden zur Kenntnis nehmen können.

Nach Ende der Nutzung durch die teilnehmende Person sind deren vorhandene Daten und Aufzeichnungen vom Auftragnehmer unverzüglich und endgültig zu löschen. Die Aufbewahrungsfrist findet hier keine Anwendung.

Im Rahmen von Einzelgesprächen bedarf die Bearbeitung von Themen, die das informationelle Selbstbestimmungsrecht tangieren, der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung der teilnehmenden Person. Das Einverständnis kann von der teilnehmenden Person jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

B.1.5.3.2 Besondere Regelungen

Im Rahmen der ortsunabhängigen Betreuung zur Verfügung gestellte mobile Hardware ist durch den Auftragnehmer wie folgt technisch zu sichern:

- Diebstahlschutz
- Zugangscode bzw. Passwortschutz (individuelles, von den Teilnehmenden selbst festzulegendes Passwort)
- automatischer Passwortwechsel alle 90 Tage
- Installation eines Bildschirmschoners
- Passwortschutz zu dem Internetzugang
- Überprüfung von externen Ausgabemedien auf Viren
- Virenschutzprogramm
- Reglementierung der Zugriffsmöglichkeit auf das Betriebssystem des zentralen Netzwerkes des Auftragnehmers.

Da die mobile Hardware im Verlauf der Maßnahme durch verschiedene Nutzende bedient wird, dürfen bei einem Wechsel der nutzenden Person keinerlei Daten auf dem Gerät verbleiben. Vor einem Wechsel der nutzenden Person ist es notwendig, gespeicherte Daten/Sitzungsdaten/Footprints/etc. der vorher nutzenden Person zu löschen (Browser-Historie, Suchverläufe in Apps, Leeren des App-Caches und Zurücksetzen des Dateisystems auf den ursprünglichen Zustand), damit keinerlei „Spuren“ mehr ersichtlich sind.

B.1.6 Durchführung der Maßnahme

Diversity Management und Gewaltschutz

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Rahmen des Diversity Managements die Vielfalt (u. a. Geschlecht, Herkunft, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexuelle Identität) sowie die unterschiedlichen Lebenssituationen und Interessen der Teilnehmenden zu berücksichtigen und wertzuschätzen. Bei der Durchführung der Maßnahme soll eine produktive Gesamtatmosphäre erreicht, soziale Diskriminierung von Minderheiten verhindert und die Chancengleichheit verbessert werden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt und Missbrauch, insbesondere für Menschen mit Behinderungen, zu treffen.

Allgemeine organisatorische Regelungen

Nach Zuschlagserteilung ist vom Auftragnehmer ein Informationsblatt nach vorgegebenem Muster (siehe Vordruck F.2.1) zu ergänzen und in elektronischer Form spätestens vier Wochen vor dem Maßnahmebeginn zur Verteilung an potenzielle Teilnehmende dem Auftraggeber zur Verfügung zu stellen. Die Inhalte beziehen sich ausschließlich auf diese Maßnahme. Das Informationsblatt kann nicht durch einen Flyer des Auftragnehmers ersetzt werden.

Besondere organisatorische Regelungen

Flyer

Nach Zuschlagserteilung ist vom Auftragnehmer für die Teilnehmenden der Maßnahme ein übersichtlich gestalteter Flyer zu erstellen, welcher die wesentlichen Inhalte und Ziele der Maßnahme kurz beschreibt und den Nutzen der Maßnahme für die Teilnehmenden erläutert. Der Flyer ist dem Bedarfsträger spätestens vier Wochen vor dem Maßnahmebeginn in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

Bekanntgabe Bankverbindung und Kontaktperson

Spätestens fünf Arbeitstage nach Zuschlagerteilung hat der Auftragnehmer den Vordruck F.8 (Erhebungsbogen Bankverbindung und Kontaktperson) beim zuständigen Bedarfsträger einzureichen. Änderungen der Bankverbindung und/oder der Kontaktperson sind ebenfalls mit diesem Vordruck unverzüglich bekannt zu geben.

Einreichung Trägerzulassung

Fünf Arbeitstage vor Maßnahmebeginn – spätestens jedoch zum Maßnahmebeginn – hat der Auftragnehmer die gültige Trägerzulassung (§ 178 SGB III) beim zuständigen Bedarfsträger einzureichen. Sollte die Gültigkeit vor Vertragsende ablaufen, ist die neue Zulassung dem Bedarfsträger unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

Erreichbarkeit

Spätestens zwei Wochen vor Maßnahmebeginn ist die postalische und telefonische Erreichbarkeit der für die Maßnahme verantwortlichen Kontaktperson des Auftragnehmers sicherzustellen und dem Bedarfsträger schriftlich mitzuteilen.

Der Auftragnehmer muss am Maßnahmeort mindestens zu den üblichen Geschäftszeiten montags bis donnerstags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr persönlich oder telefonisch gesprächsbereit sein. Darüber hinaus muss eine Kontaktaufnahme während der o. g. Gesprächszeiten mit den üblichen Kommunikationsmitteln (Fax, E-Mail sowie postalisch) sichergestellt sein. Auf diesem Wege eingehende Nachrichten sind spätestens im Laufe des nächsten Arbeitstages abzuarbeiten und zu beantworten. Hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit muss es sich um einen „Festnetzanschluss“ handeln. Etwaige kostenintensive Weiterleitungen (z. B. auf bestimmte Service-Nr., Handy) dürfen nicht zu Lasten der teilnehmenden Person gehen.

Die Erreichbarkeit eines Coaches sollte an Werktagen bis mindestens 20:00 Uhr und an zwei Werktagen bis mindestens 22:00 Uhr gewährleistet sein. Letztere sind dem Bedarfsträger spätestens zu Beginn der Maßnahme mitzuteilen. Der teilnehmenden Person werden die Zeiten der Erreichbarkeit im Erstkontakt mitgeteilt.

Änderungen sind unverzüglich mitzuteilen.

Teilnahme an der Maßnahme

Die Teilnahme an der Maßnahme wird ausschließlich vom Bedarfsträger veranlasst. Bei der Auswahl der teilnehmenden Person steht dem Auftragnehmer kein Mitwirkungsrecht zu. Die Ablehnung einer teilnehmenden Person durch den Auftragnehmer ist ausgeschlossen.

Die/ Der ELB wird Teilnehmerin/ Teilnehmer der Maßnahme, wenn die teilnehmende Person durch den Bedarfsträger der Maßnahme zugewiesen wurde und die Coachin/ der Coach das Erstgespräch mit dieser Person geführt hat.

Das Maßnahmeangebot an die teilnehmende Person erfolgt durch den Bedarfsträger. Eine Zuweisung über EMAW ist nicht möglich.

Der Auftragnehmer hat die Einwilligung der teilnehmenden Person einzuholen, wenn sich die Betreuung auf den höchstpersönlichen Bereich der teilnehmenden Person und/oder die aufsuchende Betreuung bezieht. Zudem hat der Auftragnehmer für jede teilnehmende Person, die beschäftigungsbegleitend betreut wird, eine Einwilligung **des Arbeitgebers** einzuholen.

Soweit die Betreuung ortsunabhängig in digitaler Form durchgeführt wird (Ausnahme), werden denjenigen Teilnehmenden mobile Hardware leihweise für die Maßnahmedauer durch Auftragnehmer überlassen, die keine Endgeräte zur digitalen Kommunikation besitzen. Dabei hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass die Coaches diese bedienen können sowie diese die Teilnehmenden auch unterstützen können. Darüber hinaus ist eine Überlassungsvereinbarung mit der teilnehmenden Person abzuschließen, die u. a. regelt, dass die leihweise überlassene mobile Hardware ausschließlich im Rahmen der Maßnahme genutzt wird, einschließlich eventueller Haftungsfragen bei Verlust oder Beschädigung der überlassenen Hard- und Software. Eine Haftung der Teilnehmenden ist ausschließlich beim Tatbestand der groben Fahrlässigkeit oder Vorsatz zulässig. Zudem ist die Einwilligung zum Einsatz digitaler Medien im Rahmen der Maßnahme, bspw. Videotelefonie, einzuholen. Beides ist zu dokumentieren und vom Auftragnehmer und der teilnehmenden Person zu unterzeichnen. Die Art und Weise der Nachhaltung obliegt dem Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer hat die Teilnehmenden darüber hinaus darüber zu informieren, dass sie ausschließlich sie selbst betreffende personenbezogene Daten auf einem USB-Stick speichern dürfen.

Gesamtkontingent an Betreuungsstunden

Der Auftragnehmer hat für die jeweilige Maßnahmelaufzeit der ganzheitlichen Betreuung ein Gesamtkontingent an Betreuungsstunden gemäß dem Leistungsverzeichnis/Losblatt vorzuhalten.

Der Bedarfsträger ist durch den Auftragnehmer anlassbezogen, mindestens jedoch monatlich über das aus der Maßnahme noch zur Verfügung stehende Gesamtstundenkontingent an Betreuungsstunden zu unterrichten. Der Auftragnehmer informiert den Bedarfsträger weiterhin darüber, inwieweit das monatliche durchschnittliche Kontingent an Betreuungsstunden über- bzw. unterschritten wurde. Einzelheiten sind nach Zuschlagerteilung zwischen Auftragnehmer und Bedarfsträger abzustimmen.

Die tatsächlich monatlich erbrachten Betreuungsstunden sind mit dem Vordruck F.7 dem Bedarfsträger monatlich nachträglich darzulegen. Die monatliche Darlegung der tatsächlich erbrachten Betreuungsstunden dient der Ermittlung der Ausgleichszahlung (Vordruck F.11).

Die Gesamtsumme aller Betreuungsstunden wurde vom Bedarfsträger im Rahmen einer Bedarfsanalyse ermittelt und spiegelt demnach den voraussichtlichen Bedarf an Stunden für die ganzheitliche Betreuung im Vertragszeitraum insgesamt wider.

Bis zur Ausschöpfung des maximalen Stundenkontingents des Rahmenvertrages ist die Aufnahme weiterer Teilnehmender jederzeit möglich.

Eine **Betreuungsstunde** entspricht 60 Minuten und umfasst **nur die tatsächliche Betreuungsleistung** ohne die zusätzlichen Aufwendungen (siehe B.1.8).

Nur im Einzelfall sind anlassbezogen auch kürzere Betreuungseinheiten möglich, die bei der monatlichen Stundenübersicht (Vordruck F.7) zusammengefasst werden können. Die abrechenbaren Betreuungseinheiten dürfen 15 Minuten (= 0,25 Std.) jedoch nicht unterschreiten.

Beispiel: 1x 45 Minuten + 1x 30 Minuten = 1,25 Std

Der Begriff „tatsächliche Betreuungsleistung“ umfasst jegliche betreuende, begleitende Leistung durch den Coach, die die teilnehmende Person betrifft. I. d. R. ist die teilnehmende Person dabei präsent. Als Präsenz (ortsabhängig) gilt auch die datenschutzkonforme Betreuung in digitaler Form (ortsunabhängig), soweit sie ausnahmsweise in mündlicher Kommunikation erfolgt, wie z. B. Videokommunikation und Telefonie. Ein Austausch in schriftlicher Form, z. B. per Chat oder E-Mail, ist darunter nicht zu verstehen und auch nicht abrechenbar.

Zur Betreuungsleistung zählen neben Gesprächen allein mit der teilnehmenden Person:

- a) Gespräche des Coaches/der Coachin zusammen mit der teilnehmenden Person **und** erforderlichen Dritten (z. B. andere Leistungsträger wie kommunale Stellen der Daseinsvorsorge, Krankenkassen),
- b) Behördengänge des Coaches/der Coachin zusammen mit der teilnehmenden Person,
- c) Gespräche des Coaches zusammen mit der teilnehmenden Person **und** Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft oder anderen Bezugspersonen.
- d) bei Aufnahme einer Beschäftigung: Gespräche des Coaches/ der Coachin zusammen mit der teilnehmenden Person und dem Arbeitgeber der teilnehmenden Person
- e) im Einzelfall Telefonate mit Dritten oder der teilnehmenden Person, die aufgrund eines für eine telefonische Beratung geeigneten, kurzfristigen, dringlichen und unaufschiebbaren Anliegens erforderlich sind. Die Kurzfristigkeit, die Eignung, der Zweck und die Dauer des Gesprächs werden durch den Auftragnehmer dokumentiert. Auf Nachfrage ist die Dokumentation der Gespräche dem Bedarfsträger vorzulegen.

Nicht umfasst sind weitere telefonische, elektronische oder ähnliche Kontakte (z. B. Vereinbarung von Terminen).

Eine durchgeführte Betreuungsstunde wird vergütet und mindert das Gesamtstundenkontingent entsprechend.

Eine ausgefallene Betreuungsstunde, deren Ausfall der Auftragnehmer zu vertreten hat, wird nicht vergütet und ist durch den Auftragnehmer nachzuholen. Das Gesamtstundenkontingent wird um diese Betreuungsstunden nicht gemindert.

Eine nicht durchgeführte bzw. ausgefallene Betreuungsstunde wird vergütet und mindert das Gesamtstundenkontingent, wenn der Auftragnehmer den Ausfall nicht zu vertreten hat und über den Ausfall nicht rechtzeitig (mindestens am Vortag zu den Geschäftszeiten gem. B.1.6) informiert wurde. Dies ist u. a. der Fall, wenn:

- die teilnehmende Person den Ausfall zu vertreten hat, z. B. wenn die teilnehmende Person zum vereinbarten Termin, ohne vorherige Information an den Auftragnehmer, nicht erscheint oder bei Terminen in digitaler Form nicht erreichbar ist,
- die teilnehmende Person erkrankt und die Erkrankung bzw. Arbeitsunfähigkeit dem Auftragnehmer nicht rechtzeitig bekannt war.

Die Gründe für die ausgefallene Betreuungsstunde sind durch den Auftragnehmer im teilnahmebezogenen Bericht (F.5.13) zu dokumentieren. Fehlt auch nach Aufforderung des Bedarfsträgers eine Begründung für den Ausfall einer Betreuungsstunde, kann diese nicht vergütet werden.

Die Betreuung erfolgt im Rahmen von persönlichen Einzelgesprächen. Gruppenmaßnahmen sind ausgeschlossen.

Mitteilungspflichten des Auftragnehmers

Eine Kommunikation per E-Mail mit der im Zusammenhang mit der Maßnahmedurchführung festgelegten Kontaktperson des Bedarfsträgers darf nur auf einem verschlüsselten Übertragungsweg erfolgen. Die entsprechenden Vorgaben können über www.arbeitsagentur.de > Institutionen > Bildungsanbieter und Bildungsträger > Downloads-Bildungsträger eingesehen werden. Alternativ können die Informationen auf dem Postweg übermittelt werden.

Betreuungsplan (Vordruck Betreuungsplan)

Für jede teilnehmende Person ist ein individueller Betreuungsplan zu erstellen. Der Betreuungsplan muss mindestens die folgenden Angaben enthalten:

1. Personenbezogene Daten
2. Standortanalyse zum Aufbau der Beschäftigungsfähigkeit, insbesondere in Bezug auf berufliche, persönliche, gesundheitliche, finanzielle, familiäre und weitere Problemlagen
3. Arbeits- und Hilfeplan (Erstellung und Fortschreibung)
4. Ziele und Zwischenziele (insbesondere Einbindung Dritter (siehe B.2.2), Einbindung von kommunalen Leistungen nach § 16a SGB II,) – Überprüfung und Anpassung
5. Aufgaben (aller Beteiligten)
6. Individuelle Förderung (u. a. Gründe für die Anpassung der Betreuungsstunden)
7. Fortschritte zum Aufbau und zur Stabilisierung der Beschäftigungsfähigkeit
8. Übergangsmanagement
9. Zielerreichung und Handlungsempfehlungen (Austritt/Verbleib/Absolventenmanagement).

Während der Maßnahme dokumentiert der Auftragnehmer alle Kontaktversuche und erfolgten Kontakte mit der teilnehmenden Person in Form eines Betreuungsplans. Der Auftragnehmer dokumentiert deren Ergebnisse/Inhalte.

Die Ergebnisse und Inhalte der ganzheitlichen Betreuung (Kontakte) inklusive des Zeitpunkts und der Dauer der durchgeführten Betreuung werden vom Auftragnehmer im Betreuungsplan fortlaufend festgehalten. Der Betreuungsplan ist sowohl bei der erstmaligen Erstellung, als auch bei der Fortschreibung mit der teilnehmenden Person zu besprechen und ihr zur Kenntnis zu geben. An jedem Montag erfolgt die Zusendung eines teilnahmebezogenen Wochenberichts über Termine und Entwicklungen der Teilnehmenden in der Vorwoche. Der Betreuungsplan ist Bestandteil des teilnahmebezogenen Berichtes (Vordruck F.5.13) und ist in regelmäßigen Abständen jedoch mindestens vierteljährlich mit dem Bedarfsträger zu besprechen und auch bei Bedarf zu aktualisieren. Den Zeitpunkt stimmt der Auftragnehmer hierzu unmittelbar nach Zuschlagserteilung mit dem Bedarfsträger ab.

Teilnahmebezogene Berichte an den Bedarfsträger (Vordruck F.5.13)

- Der teilnahmebezogene Bericht gibt die Ergebnisse der ganzheitlichen Betreuung aufbauend auf dem fortlaufenden Betreuungsplan wieder. Der Betreuungsplan ist dem teilnahmebezogenen Bericht beizufügen.

- Bei wiederholtem Nichterscheinen bzw. unzureichender Mitwirkung der teilnehmenden Person berichtet der Auftragnehmer dem Bedarfsträger, sofern das Maßnahmeziel dadurch nicht erreicht werden kann, unverzüglich und übersendet innerhalb einer Woche den teilnahmebezogenen Bericht.
- Nach Ende der ganzheitlichen Betreuung ist der vollständige teilnahmebezogene Bericht über die Aktivitäten und deren Ergebnisse an den Bedarfsträger zu übergeben. Die Übersendung des teilnahmebezogenen Berichtes erfolgt spätestens vier Wochen nach dem individuellen Ende der Maßnahme.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen ist die Übermittlung personenbezogener Informationen in Listenform nicht zulässig.

Maßnahmebezogene Berichte an den Bedarfsträger

Zwei Wochen nach dem Ende der Maßnahme laut Leistungsverzeichnis/Losblatt ist vom Auftragnehmer ein Gesamtbericht über die Durchführung der Maßnahme und deren Ergebnisse sowie gegebenenfalls aufgetretene Problemlagen an den Bedarfsträger zu übergeben.

Die Teilnehmenden sind nach § 61 Abs. 2 S.1 Nr. 1 SGB II verpflichtet, dem Auftraggeber der Maßnahme auf Verlangen Auskunft über den Erfolg der ganzheitlichen Betreuung zu erteilen. Die Teilnehmenden sind hierüber zu Beginn der Maßnahme zu informieren.

Details zu den einzelnen Mitteilungspflichten stimmt der Auftragnehmer unmittelbar nach Zuschlagserteilung mit dem Bedarfsträger ab.

Auftragnehmer und Bedarfsträger können einvernehmlich bzgl. der „Mitteilungspflichten des Auftragnehmers“ hiervon abweichende Regelungen/Vereinbarungen, auch zu Form/Inhalt/Umfang/Details treffen.

B.1.7 Rahmenvereinbarung

Die beschriebene Maßnahme wird als Rahmenvertrag ausgestaltet.

Die Gesamtstundenkontingente des ersten und zweiten Maßnahmezeitraums sind identisch.

Dem Auftragnehmer wird bezogen auf die gesamte Maßnahmelaufzeit eine Vergütung für 70 % des Gesamtkontingents an Betreuungsstunden gemäß Leistungsverzeichnis/Losblatt garantiert (= Mindestabnahmemenge). Für den Fall, dass 70 % keine vollen Betreuungsstunden ergeben, wird auf die nächste Zahl aufgerundet.

Die konkrete Ausgestaltung der Vergütungsmodalitäten sind den Vertragsbedingungen zu entnehmen.

Dem Auftragnehmer kann nicht garantiert werden, dass monatlich ein kontinuierlicher und gleichmäßiger Abruf an Betreuungsstunden bzw. ein Abruf in Höhe der Mindestabnahmemenge von 70 % des Gesamtkontingentes an Betreuungsstunden erfolgt.

Über den gesamten Maßnahmeverlauf können maximal 100 % des Gesamtkontingents an Betreuungsstunden abgerufen werden. Der Bedarfsträger kann monatlich bis maximal 120 % des durchschnittlichen monatlichen Kontingentes an Betreuungsstunden (Gesamtkontingent an Betreuungsstunden/Anzahl der Maßnahmemonate im Maßnahmezeitraum gemäß Leistungsverzeichnis/Losblatt) abrufen. Im vorherigen Einvernehmen mit dem Bedarfsträger kann die Höchstgrenze von 120 % des durchschnittlichen monatlichen Gesamtkontingentes an Betreuungsstunden überschritten werden. Erfolgt dies regelmäßig ist darauf zu achten, dass das Gesamtstundenkontingent (=100 %) nicht überschritten wird. Eine Überschreitung des Gesamtstundenkontingents (=100 %) ist nur dann zulässig, wenn der Auftragnehmer vor der Überschreitung eine entsprechende Vereinbarung mit dem Bedarfsträger getroffen hat („entsprechender Mehrbedarf“, § 25 Abs. 2 des Vertrages). Betreuungsstunden, die nicht abgerufen werden, können in den Folgemonaten des Maßnahmezeitraums bis zu einer Höchstgrenze von 120 Prozent des durchschnittlichen monatlichen Gesamtkontingents abgerufen werden.

Sofern der Bedarfsträger feststellt, dass er in einem Maßnahmemonat einen Bedarf oberhalb der Mindestabnahmemenge von 70 % des durchschnittlichen monatlichen Kontingentes an Betreuungsstunden hat, muss er diesen dem Auftragnehmer unverzüglich mitteilen. In diesem Fall hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass das entsprechende Personal hierfür zur Verfügung steht.

Die konkrete Ausgestaltung des Rahmenvertrages ist den Vertragsbedingungen und dem Leistungsverzeichnis/Losblatt zu entnehmen.

B.1.8 Vergütung/Angebotspreis

Die Vergütung für diese Maßnahme setzt sich wie folgt zusammen:

Aufwandspauschale pro Betreuungsstunde (60 Minuten) = Angebotspreis

Mit der Vergütung sind alle Aufwendungen zur Durchführung der Maßnahme abgegolten.

Der Auftragnehmer hat deshalb diese Aufwände in seinen Angebotspreis einzukalkulieren. Aufwendungen im Rahmen dieser Maßnahme sind insbesondere:

- Kosten für die Maßnahmeinhalte der ganzheitlichen Betreuung
- Vor- und Nachbearbeitungszeiten des Coaches/der Coachin (z. B. zur Dokumentation, Einbeziehung anderer Beteiligter (siehe B.2.2))
- Kosten für ein Mentoring
- Kosten für Räume, ~~ggf. ein Beratungsfahrzeug~~ inkl. Betriebskosten und Nebenkosten (z. B. Versicherung),
- Personal inkl. Urlaubs- und Krankheitsvertretung etc.
- Kosten einer beschäftigungs-/ausbildungsbegleitenden Betreuung (Ausnahmefälle): Fahrkosten der Coachin/ des Coaches i. d. R. im Tagespendelbereich (z. B. Fahrzeiten zum Arbeitsplatz, der Wohnung der teilnehmenden Person u. ä.)
- weitere telefonische, elektronische oder ähnliche Kontakte mit Ausnahme der Gespräche, die unter die Voraussetzungen des B.1.6 fallen
- Koordinationsaufgaben des Coaches (siehe B.1.4.2)
- Kosten der Abschreibung für technischer Hilfsmittel, insbesondere zur Internetnutzung, Videotelefonie, Headsets und mobile Endgeräte
- Kosten für die Unfallversicherung
- Absicherung (Versicherung) gegen Schäden, die die Teilnehmenden während der Maßnahmedauer auch gegenüber Dritten verursachen. Dies gilt nicht für grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz.
- Personalkapazitäten für administrative Aufgaben (z. B. Verwaltung der Teilnehmenden, Abrechnung der Fahrkosten, technischer Support, Schulungen, Supervision)
- Kosten, die durch gesetzliche Auflagen (z. B. Verordnungen zum Gebot des Gesundheitsschutzes und der Energieeinsparung) entstehen
- Ggf. Kosten der Schulungen (siehe B.1.4.2 am Ende).

Individuelle Kosten der Teilnehmenden

Fahrkosten der teilnehmenden Person zum Auftragnehmer aus Anlass der Teilnahme an der Maßnahme sind nicht in den Angebotspreis einzukalkulieren und sind **nicht** Bestandteil der Maßnahmekosten. Dies gilt auch für Fahrkosten, wenn eine beschäftigungs-/ausbildungsbegleitende Betreuung (Ausnahmefälle) durchgeführt wird.

Bei den Fahrkosten handelt es sich um einen individualspezifischen Anspruch der teilnehmenden Person gegen den Bedarfsträger. Diese Kosten können im Rahmen der § 16k SGB II auf Antrag der Teilnehmenden erstattet werden.

Der Auftragnehmer erklärt sich mit der Angebotsabgabe bereit, die Abrechnung und Vorauslagung der Fahrkosten der Teilnehmenden zu übernehmen, soweit diese ihren Anspruch an ihn abtreten.

Der Bedarfsträger entscheidet im Rahmen der Ermessensausübung über die Angemessenheit und Höhe der Fahrkosten und teilt dies dem Auftragnehmer vor Beginn der individuellen Teilnahme mit.

Die Auszahlungsmodalitäten an die Teilnehmenden stimmen Bedarfsträger und Auftragnehmer vor Beginn der individuellen Teilnahme untereinander ab.

Die Erstattung der vorauslagten Fahrkosten erfolgt durch den Bedarfsträger gegenüber dem Auftragnehmer. Sie erfolgt i. d. R. anhand von Abrechnungslisten. Der Auftragnehmer führt den Nachweis gegenüber dem Bedarfsträger. Etwaige Forderungen gegenüber dem Bedarfsträger bei fehlerhafter Abrechnung des Auftragnehmers sind ausgeschlossen. Wurden die Kosten einer Monatskarte durch den Auftragnehmer ordnungsgemäß ausgezahlt und die Mittel zweckentsprechend verwendet, werden dem Auftragnehmer die Kosten auch bei späteren Fehlzeiten oder einem Abbruch der Teilnahme in vollem Umfang erstattet.

Das konkrete Abrechnungsverfahren wird nach Zuschlagserteilung zwischen dem Auftragnehmer und dem Bedarfsträger abgestimmt. Hierbei können monatliche Abschlagszahlungen und eine Schlussabrechnung zu den vorauslagten Fahrkosten vereinbart werden.

Notwendige **Kinderbetreuungskosten** sind nicht Bestandteil der o. g. Maßnahmekosten. Sie werden gesondert übernommen. Die Übernahme der durch die Teilnahme an der Maßnahme zusätzlich entstehenden Kinderbetreuungskosten erfolgt durch den Bedarfsträger direkt an die teilnehmende Person.

B.1.9 Umsatzsteuerregelung

§ 4 Nr. 15b Umsatzsteuergesetz (UStG)

Die Voraussetzungen für eine Steuerbefreiung von Arbeitsmarktdienstleistungen nach dem SGB II und SGB III regelt § 4 Nr. 15b UStG.

Umsatzsteuerfrei sind danach, „Eingliederungsleistungen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch, Leistungen der aktiven Arbeitsförderung nach dem Dritten Buch Sozialgesetzbuch und vergleichbare Leistungen, die von Einrichtungen des öffentlichen Rechts oder anderen Einrichtungen mit sozialem Charakter erbracht werden.

Andere Einrichtungen mit sozialem Charakter im Sinne dieser Vorschrift sind Einrichtungen,

- a) die nach § 178 des Dritten Buches Sozialgesetzbuch zugelassen sind,
- b) die für ihre Leistungen nach Satz 1 Verträge mit den gesetzlichen Trägern der Grundsicherung für Arbeitssuchende nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch geschlossen haben oder
- c) die für Leistungen, die denen nach Satz 1 vergleichbar sind, Verträge mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts, die diese Leistungen mit dem Ziel der Eingliederung in den Arbeitsmarkt durchführen, geschlossen haben.“

(§ 4 Nr. 15b UStG in der Fassung vom 18.07.2017)

§ 4 Nr. 21 Buchst. a UStG

Abschnitt 4.21.2 Abs. 3 des Umsatzsteuer-Anwendungserlasses (UStAE) vom 01.10.2010 (BStBl I S. 846) in der konsolidierten Fassung (Stand 26.04.2022) führt zu den Voraussetzungen für eine Steuerbefreiung gemäß § 4 Nr. 21 Buchst. a des UStG aus:

„Die Vorbereitung auf einen Beruf umfasst die berufliche Ausbildung, die berufliche Fortbildung und die berufliche Umschulung; die Dauer der jeweiligen Maßnahme ist unerheblich (vgl. Artikel 44 der MwStVO). Dies sind unter anderem Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung im Sinne von § 45 SGB III mit Ausnahme von § 45 Abs. 4 Satz 3 Nr. 2 und Abs. 7 SGB III, Weiterbildungsmaßnahmen entsprechend den Anforderungen der §§ 179, 180 SGB III, Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen (einschließlich der Berufsvorbereitung und der blindentechnischen und vergleichbaren speziellen Grundausbildung zur beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderung) im Sinne von § 112 SGB III sowie berufsvorbereitende, berufsbegleitende bzw. außerbetriebliche Maßnahmen nach §§ 48, 130 SGB III, §§ 51, 53 SGB III, §§ 75, 76 SGB III bzw. § 49 SGB III, die von der BA und – über § 16 SGB II – den Trägern der Grundsicherung für Arbeitssuchende nach §§ 6, 6a SGB II gefördert werden. Mit ihrer Durchführung beauftragen die BA und die Träger der Grundsicherung für Arbeitssuchende nach §§ 6, 6a SGB II in manchen Fällen gewerbliche Unternehmen oder andere Einrichtungen, z. B. Berufsverbände, Kammern, Schulen, anerkannte Werkstätten für behinderte Menschen, die über geeignete Ausbildungsstätten verfügen. Es ist davon auszugehen, dass die genannten Unternehmen und andere Einrichtungen die von der BA und den Trägern der Grundsicherung für Arbeitssuchende nach §§ 6, 6a SGB II geförderten Ausbildungs-, Fortbildungs- und Umschulungsmaßnahmen im Rahmen einer berufsbildenden Einrichtung im Sinne des § 4 Nr. 21 Buchstabe a UStG erbringen.“

Für die aufgeführten Maßnahmen wird, sofern sie Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind, bestätigt, dass sie die zu bescheinigenden Voraussetzungen gemäß § 4 Nr. 21 Buchst. a Doppelbuchst. bb UStG erfüllen. Sie bereiten auf einen Beruf oder eine vor einer juristischen Person des öffentlichen Rechts abzulegende Prüfung ordnungsgemäß vor. Diese Bestätigung tritt im Rahmen des vereinfachten Verfahrens an die Stelle der Bescheinigung der zuständigen Landesbehörde.

Das in Abschnitt 4.21.5 Abs. 5 UStAE geregelte vereinfachte Verfahren ist nur zulässig, wenn die für die Erteilung der Bescheinigung zuständige Landesbehörde sich mit der Anerkennung einverstanden erklärt hat und von der BA bzw. dem Jobcenter hierauf in der Bestätigung hingewiesen wird. Bei Beginn des Vergabeverfahrens konnten Einverständniserklärungen – generell für die vom Abschnitt 4.21.2 Abs. 3 S. 2 UStAE erfassten Maßnahmen – für alle Bundesländer berücksichtigt werden.

B.2 Ganzheitlich Betreuung: Inhalte der Maßnahme und deren Qualitätsstandards

B.2.1 Grundsatz

Die ganzheitliche Betreuung erfolgt individuell und orientiert sich an den individuellen Problemlagen der teilnehmenden Person. Sie ist darauf gerichtet, die besonderen individuellen Problemlagen zu beseitigen, um die Beschäftigungsfähigkeit aufzubauen und in der Folge zu stabilisieren.

Zunächst gilt es, die besonderen Problemlagen, die Ressourcen, Potenziale und Stärken der/des ELB zu identifizieren (individuelle Standortbestimmung). Auf Grundlage der individuellen Standortbestimmung sind von der Coachin/ dem Coach gemeinsam mit der teilnehmenden Person konkrete maßgeschneiderte Lösungsansätze und Hilfen (Angebote) zu erarbeiten. Dabei sind auch die Kenntnisse, Fähigkeiten, Ressourcen und Stärken der teilnehmenden Person zu berücksichtigen.

Der Umfang der Betreuungsstunden und Inhalte der ganzheitlichen Betreuung werden an die individuellen Bedarfe und die im Verlauf der Maßnahme (zunehmende) Stabilisierung der Beschäftigungsfähigkeit angepasst. Der Betreuungsbedarf wird i. d. R. zu Beginn der Förderung am stärksten ausgeprägt sein.

Die festgestellten Bedarfe sind inhaltlich und in Bezug auf ihren zeitlichen Umfang während der gesamten Dauer der ganzheitlichen Betreuung mit der/ dem ELB zu reflektieren und mit Zustimmung des Bedarfsträgers gegebenenfalls anzupassen.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Maßnahmedurchführung ist:

- eine enge Zusammenarbeit des Coaches/der Coachin mit der teilnehmenden Person, den erforderlichen beteiligten Dritten (siehe B.2.2) und dem Bedarfsträger.
- ein Vertrauensverhältnis zwischen der teilnehmenden Person und der Coachin/ dem Coach. Deshalb soll die teilnehmende Person möglichst durchgängig von derselben Coachin/ demselben Coach betreut werden. Ein Betreuungswechsel soll nur in Ausnahmefällen (z. B. Urlaubs- und Krankheitszeiten) und/oder bei durch den Auftragnehmer nicht vorhersehbare oder beeinflussbare Personalveränderungen (z. B. Personalausfall) in Absprache mit der teilnehmenden Person stattfinden.
- die ganzheitliche Betreuung ist grundsätzlich - soweit dies möglich ist - vollständig in Präsenz (örtliche persönliche Anwesenheit) durchzuführen. Ergänzend kann die Betreuung auch unter Nutzung datenschutzkonformer digitaler Formate, wie Videokommunikation und Telefonie erfolgen, wenn dies die Umsetzung der Maßnahme unterstützt (Ausnahme).

Die Betreuung erfolgt im Rahmen von persönlichen Einzelgesprächen (siehe B.1.6). Gruppenmaßnahme sind ausgeschlossen.

Die Umsetzung der Förderinhalte (B.2.4) liegt in der Gestaltungsfreiheit des Auftragnehmers.

B. 2.2 Einbindung des Auftragnehmers in die regionalen Netzwerke

Ziel ist es, unter Einbeziehung aller regional maßgeblichen Akteure den Abbau von sozialen Problemlagen, die die Beschäftigungsfähigkeit beeinträchtigen, zu erreichen. Hierzu bedarf es auch eines regional bezogenen Handelns des Auftragnehmers mit den regionalen Akteuren.

Der Auftragnehmer muss deshalb vor Ort verankert und vernetzt sein. Sofern eine Verankerung und Vernetzung nicht besteht, hat er diese rechtzeitig bis zum Beginn der Maßnahme aufzubauen und kontinuierlich weiter zu entwickeln.

Verankerung und Vernetzung bedeutet insbesondere die intensive Zusammenarbeit mit:

- dem Bedarfsträger,
- der Gerichtshilfe,
- Schuldenberatungsstellen,
- Therapieeinrichtungen,
- Krankenkassen,
- Obdachlosenunterkünften,
- Wohngruppen,
- Kammern und Innungen, Arbeitgeber- und Unternehmensverbänden,
- öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe,
- allgemeinbildenden Schulen und Berufsschulen,
- Jugend-, Sozialämtern,
- Rehaträgern,
- weiteren Anbietern von Qualifizierungsangeboten, um diese ggf. bei der ganzheitlichen Betreuung zu berücksichtigen,
- Sozialräumlichen- und Quartierseinrichtungen.

Die jeweiligen Kontakte und die Ergebnisse und Vereinbarungen sind nachvollziehbar zu dokumentieren.

Kooperationsstrukturen mit Netzwerkpartnern, die für die teilnehmende Person bereits bestehen, sind im Sinne einer ganzheitlichen Betreuung zu nutzen und zu koordinieren.

B.2.3 Interventions- und Beratungsformen

Die Interventions- und Beratungsformen ergeben sich aus dem individuellen Bedarf der teilnehmenden Person. Zu den Formen der ganzheitlichen Betreuung gehören insbesondere:

- intensive Einzelberatung,
- Aufbau eines (vertrauensvollen) Arbeitsbündnisses,
- Planung und Vereinbarung von (Teil)Zielen zur Herstellung der Beschäftigungsfähigkeit,
- Motivationsarbeit,
- Einbindung der Bedarfsgemeinschaft und/oder des sozialen Umfelds,
- Kriseninterventionen und Initiierung von Lernprozessen,
- aufsuchende Betreuung, um
 - das Vertrauen in die Zusammenarbeit zu stärken und
 - als Ausdruck von Respekt und Begegnung auf Augenhöhe zu unterstützen,
- beschäftigungs- und ausbildungsbegleitende Betreuung.

Die ganzheitliche Betreuung kann auch aufsuchend erfolgen. Die aufsuchende Betreuung ist freiwillig. Über das Angebot der aufsuchenden Betreuung muss die teilnehmende Person informiert werden. Für die aufsuchende Beratung in der Wohnung ist eine Einwilligungserklärung erforderlich, da die Unverletzlichkeit der Wohnung grundrechtlich geschützt ist (Art. 13 Abs. 1 GG).

Aus der Weigerung, in eine aufsuchende Betreuung einzuwilligen, dürfen der teilnehmenden Person keine Nachteile entstehen.

Aufsuchend umfasst insbesondere die Kontakte, Beratung und Unterstützung bei der teilnehmenden Person zu Hause und im sozialen Lebensumfeld.

B.2.4 Förderinhalte (Aufgabenspektrum des Coaches/der Coachin)

Ziel der ganzheitlichen Betreuung ist der Aufbau (und in der Folge die Stabilisierung) der Beschäftigungsfähigkeit der teilnehmenden Person. Ganzheitliche Betreuung im Sinne des § 16k SGB II bedeutet, dass an ausgewählten besonderen individuellen Problemlagen gearbeitet wird, die sich auf die Beschäftigungsfähigkeit auswirken. Dies umfasst eine Einschätzung und die Entwicklung persönlicher Kompetenzen und Perspektiven durch Anregungen zur Selbstreflexion bis hin zur Überwindung von Handlungsbedarfen.

Die ganzheitliche Betreuung ist durch einen engen persönlichen Kontakt gekennzeichnet.

Die Coachin/ der Coach hat daher zuerst die Aufgabe, die individuellen Problemlagen, Ressourcen, Potenziale und Stärken der teilnehmenden Person zu identifizieren (Standortbestimmung). Er/sie nimmt dabei die Person und ihre jeweilige Lebenssituation insgesamt in den Blick und betrachtet nicht nur arbeitsmarktrelevante Inhalte, sondern auch soziale und strukturelle Aspekte.

Aus den Ergebnissen und Erkenntnissen der individuellen Standortbestimmung erarbeitet die Coachin/ der Coach gemeinsam mit der teilnehmenden Person konkrete maßgeschneiderte Lösungsansätze und Hilfen.

Die Förderinhalte richten sich nach den Bedarfen der teilnehmenden Person sowie den Erfordernissen, um die besonderen Problemlagen zu beseitigen und die Beschäftigungsfähigkeit aufzubauen und in der Folge zu stabilisieren.

Das Aufgabenspektrum des Coaches/der Coachin kann insbesondere folgende Förderinhalte umfassen:

- Individuelle Beratung, Betreuung und Begleitung der Teilnehmenden während des gesamten Förderzeitraums,
- Erarbeitung von Zielen und Zwischenzielen und deren kontinuierliche Reflektion und Anpassung,
- Einbeziehung des persönlichen Umfeldes und der Bedarfsgemeinschaft in die Beratung (mit deren Einverständnis) und Betreuung der Teilnehmenden,
- Unterstützung mit Bezug zur konkreten persönlichen und familiären Situation, z. B. Aufbau von Tagesstrukturen, Stabilisierung der Bedarfsgemeinschaft, soziale Aktivierung, Verbesserung sozialer Handlungskompetenzen, Stärkung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf,
- Alltagshilfen, z. B. Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, Umgang mit Geld, Beratung zum Erscheinungsbild, Hilfestellung bei Behördengängen und Antragstellungen,
- Krisenintervention bzw. Konfliktbewältigung,
- Unterstützung bei psychosozialen Problemen, Suchtproblematiken, Schulden, Gesundheitsproblemen, Entwicklung von Sprachkompetenzen durch Aktivierung von Netzwerken zu anderen Leistungsträgern. Dazu zählen Beratung über Leistungen Dritter und Förderung der Bereitschaft, dass Leistungen Dritter in Anspruch genommen werden, z. B. Hilfestellung bei der Inanspruchnahme kommunaler Eingliederungsleistungen nach § 16a SGB II (Schuldner- und Suchtberatung, psychosoziale Betreuung, Kinderbetreuung, Pflege), Unterstützung bei der Überwindung von Grundbildungsdefiziten insbesondere Analphabetismus, Hilfestellung bei der Zusteuerung zu Sprachförderangeboten des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF),
- Abstimmung der ganzheitlichen Betreuung mit schon bestehenden Leistungen (z. B. bei Jugendlichen Hilfen der Jugendhilfe oder Therapien),

- Unterstützung von Bedarfsgemeinschaften mit Kindern bei der Inanspruchnahme von Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe nach dem SGB VIII oder von Krankenkassen bzw. Rehaträgern,
- Aufbau beruflicher Handlungskompetenzen, z. B. Unterstützung bei der Entwicklung von Arbeitstugenden, Förderung der beruflichen Flexibilität, Vermittlung der Anforderungen im Arbeitsalltag (u. a. pünktlicher Arbeitsbeginn, Erwartungen des Arbeitgebers),
- Übergangsmanagement, z. B. Förderung von Anschlussperspektiven,
- Beschäftigungs-/ausbildungsbegleitende Angebote (nur bei Aufnahme einer Beschäftigung/Ausbildung während der Dauer einer ganzheitlichen Betreuung -Ausnahmefälle - siehe B.1.1),
- Individuelle Hilfestellungen bei der Heranführung an eine oder zur Begleitung während einer Ausbildung, z. B. Unterstützung bei der Suche nach Ausbildungsberufen, Vorbereitung auf und Begleitung zu Bewerbungsgesprächen, individuelle Betreuung am Ausbildungsplatz, Ansprechpartner/Ansprechpartnerin für den Ausbildungsbetrieb, Koordination von und Begleitung zu Gesprächen mit dem Arbeitgeber, Unterstützung beim Übergang von der Ausbildung in eine anschließende Beschäftigung.

Zudem umfasst das Aufgabenspektrum des Coaches/der Coachin

- den Einsatz von Videokommunikation und Telefonie für die mündliche Kommunikation mit der teilnehmenden Person. Dazu gehören auch welche Einsatzmöglichkeiten der digitalen Kommunikation z. B. im Arbeitsleben, für die teilnehmende Person bestehen,
- Unterstützung bei Behördengängen **in elektronischer Form** (z. B. Vereinbarung von Online-Terminen bei Behörden, Bearbeitung digitaler Formulare) und/oder bei Online-Bewerbungen (inkl. Online-Bewerbungsgespräche) und/oder Online Stellensuche (z. B. Recherche im Internet), soweit die Betreuung der teilnehmenden Person dies erfordert.
Dabei gilt es, der teilnehmenden Person den Nutzen der digitalen Inhalte und deren Einsatzmöglichkeiten näherzubringen.

Ebenso ist Aufgabe des Coaches/der Coachin (hierzu ist die ausdrückliche Zustimmung der teilnehmenden Person einzuholen):

- Einbeziehung des persönlichen Umfeldes und der Bedarfsgemeinschaft in die Beratung und Betreuung der Teilnehmenden in Fragen, die die Beschäftigungsfähigkeit gefährden, Alltagshilfen (z. B. Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, Umgang mit Geld, Erscheinungsbild),
- Hilfestellung bei der Inanspruchnahme kommunaler Eingliederungsleistungen nach § 16a SGB II (Schuldner- und Suchtberatung, psychosoziale Betreuung, Kinderbetreuung, Pflege),
- Hilfestellung bei Behördengängen/Antragstellungen, insbesondere im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme kommunaler Eingliederungsleistungen nach § 16a SGB II,
- Hilfestellung bei der Teilnahme an Bewerbungsgesprächen,
- Unterstützung von Bedarfsgemeinschaften mit Kindern bei der Inanspruchnahme von Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe (Achstes Buch Sozialgesetzbuch - SGB VIII).

Die Coachin/ der Coach soll Dienstleistungen, Maßnahmen und Angebote Dritter – insbesondere Leistungen kommunaler Träger – nicht selbst erbringen, sondern den Leistungsberechtigten zur Inanspruchnahme bestehender Angebote beraten, motivieren bzw. deren Inanspruchnahme aktiv unterstützen (Lotsen- Koordinierungsfunktion).

Während der ganzheitlichen Betreuung sind eine Kompetenzbilanzierung (siehe B.2.4.1) und ein Übergangsmanagement (siehe B.2.4.8) für jede teilnehmende Person durchzuführen. **Bei Bedarf** können die weiteren Förderinhalte (unter B.2.4.2 bis B.2.4.7) mit der teilnehmenden Person bearbeitet werden:

B.2.4.1 Kompetenzbilanzierung

Der teilnehmenden Person soll ein Gefühl für ihre individuellen Stärken und Fähigkeiten vermittelt werden, um das Selbstwertgefühl und das Vertrauen in die eigene berufliche Fähigkeit zu verbessern.

Mit jeder teilnehmenden Person ist eine Kompetenzbilanzierung durchzuführen. Die Potenziale der teilnehmenden Person sollen ausgelotet werden, die teilnehmende Person soll eigene Stärken und Ressourcen erkennen und mobilisieren und die teilnehmende Person soll lernen, vermeintliche Schwächen umzudeuten. Die Kompetenzbilanzierung ist fortlaufend zu aktualisieren, um im Rahmen der Maßnahme gewonnene Erkenntnisse einfließen zu lassen. Die Kompetenzbilanzierung ist elementarer Bestandteil der ganzheitlichen Betreuung zum Abbau der Problemlagen, die die Beschäftigungsfähigkeit einschränken. Hierbei sind die Potenziale für das Übergangsmanagement herauszuarbeiten und zu berücksichtigen.

B.2.4.2 Schlüsselkompetenzen

Ziel ist die Entwicklung und Förderung von Metakompetenzen für den beruflichen Alltag, um die Teilnehmenden auf die wachsenden Anforderungen in der Arbeitswelt hinzuführen und vorzubereiten. Dabei sollen insbesondere auch Schlüsselkompetenzen (Motivation, Leistungsfähigkeit, Selbsteinschätzung, Problemlösung, Arbeitsorganisation, Lerntechniken, Einordnung und Bewertung von Wissen, Bewusstsein für kulturelle Unterschiede und Gemeinsamkeiten stärken, Vermittlung von Kompetenzen, die für eine Beschäftigungsaufnahme

und eine gesellschaftliche Einbindung in die Arbeitswelt erforderlich sind) gefördert werden. Hierfür sollen auch Empowermentansätze („Hilfe zur Selbsthilfe“) zur Anwendung kommen.

Insbesondere sollen gefördert werden:

- **Persönliche Kompetenzen** (z. B. Motivation, Leistungsfähigkeit, aber auch Selbstbild, Selbsteinschätzung, Selbstsicherheit, Selbstständigkeit, Offenheit, Werthaltung, Empathie, Resilienz)
- **Soziale Kompetenzen** (z. B. Kommunikation, Kooperation/Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit,)
- **Lebenspraktische Kompetenzen** (dazu kann bei identifiziertem Bedarf u. a. der Umgang mit Behörden, Umgang mit Geld, Aufbau von Tagesstrukturen über einen längeren Zeitraum, Pünktlichkeit, Verbindlichkeit, Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel gehören)
- **Methodische Kompetenzen** (z. B. Problemlösung, Arbeitsorganisation, Lernkompetenz und -techniken, Zusammenarbeit unabhängig von räumlicher Nähe, Einordnung und Bewertung von Wissen, Umgang mit Arbeitsprozessen und digitalen Neuerungen sowie Herausforderungen)
- **Interkulturelle Kompetenzen** (z. B. Verständnis und Toleranz für sowie im Umgang mit anderen Kulturen, Traditionen und Religionen).
- **Verantwortungsbereitschaft:** die Fähigkeit, sich über die Verpflichtung und Berechtigung zum selbstständigen Handeln bewusst zu werden/sein und Verantwortung zur Erfüllung der Aufgaben im Beschäftigungsverhältnis sowie die Bereitschaft die damit verbundenen Auswirkungen des eigenen Handelns zu übernehmen.
- **Digitale Grundkompetenzen:** die Fähigkeit, sich den digitalen Möglichkeiten zu öffnen und sie unter Anwendung verschiedener Medien und Methoden im Alltag zur gesellschaftlichen Teilhabe und auch in der Arbeitswelt zu nutzen. Dazu zählt die Nutzung
 - von Videokommunikation und Telefonie für die mündliche Kommunikation mit der Coachin/ dem Coach,
 - elektronischer Formate für Behördengänge/Antragstellungen, u. a. elektronische Bearbeitung von Antragsunterlagen,
 - der Online-Stellensuche und Online-Bewerbungen.Dazu zählt auch die Fähigkeit, Gefahren im Umgang mit digitalen Medien und Formaten (z. B. digitaler Fußabdruck“) zu erkennen und entsprechende datenschutzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen („digital awareness“).
- **Ökologische Kompetenzen** (z. B. Motivation zu umweltbewusstem Handeln, Sensibilität für einen ressourcenschonenden und nachhaltigen Umgang mit Verbrauchsgütern, Nahrungsmitteln und Energie (auch in Bezug auf Mobilität), Grundkenntnisse über eigene Handlungsoptionen und deren Auswirkungen auf die Umwelt und die eigene finanzielle und gesundheitliche Situation.

B.2.4.3 Grundlagen gesunder Lebensführung

Ziel ist es, bei den Teilnehmenden die Bereitschaft für eine gesunde Lebensführung zu wecken und zu fördern, um die Wechselwirkung zwischen physischer und psychischer Gesundheit und der sozialen Integration und der Berufsfähigkeit zu verdeutlichen.

Zu den Inhalten gehört es, Hinweise zu Sport-/Bewegungsangeboten zu geben, die an den Interessen der Teilnehmenden ausgerichtet sind.

Ein weiterer wesentlicher Inhalt ist die Ernährung. Den Teilnehmenden soll eine gesunde Ernährung auch ohne finanziellen Mehraufwand nahegebracht werden.

Weitere Ansatzpunkte zur Schaffung einer gesunden Lebensführung können z. B. sein:

- Aufbau einer regelmäßigen Tagesstruktur einschließlich Schlafzeiten
- Erlernen von Techniken zur Regeneration, Konzentration und Entspannung
- Fragen der Körperhygiene.

Hierzu soll auf die Inanspruchnahme von Leistungen Dritter (siehe B.2.2) durch die Teilnehmenden hingewirkt werden.

Die Präventions- und Gesundheitsförderangebote der Krankenkassen sind nicht Bestandteil der Vergütung. Die Finanzierung erfolgt ausschließlich über die gesetzlichen Krankenkassen.

Hinweise zum Datenschutz:

Im Rahmen der Unterweisung durch den Auftragnehmer dürfen keine gesundheitsbezogenen persönlichen Daten (beispielsweise ärztliche Diagnosen) erhoben werden. Die Informationen sollen sich daher auf allgemeine Sachverhalte erstrecken, die zum Erkennen von persönlichen Risikofaktoren und Belastungen erforderlich sind, die auf Dauer die Erwerbsfähigkeit mindern können. Ein Austausch/eine Übermittlung gesundheitsbezogener Daten mit dem Auftraggeber bzw. sonstigen Dritten ist nicht gestattet.

B.2.4.4 Unterstützung bei der Sicherstellung der Kinderbetreuung

Unter Berücksichtigung der Lebenssituation der Teilnehmenden und ihrer Kinder soll der Auftragnehmer die Ausprägung der Organisationsfähigkeit der Teilnehmenden im Hinblick auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf verbessern.

Die Teilnehmenden sollen ihre objektiv erreichbaren beruflichen Möglichkeiten erkennen. Sie begreifen Arbeit als zwingenden Bestandteil der Einkommenssicherung, entwickeln eine Wertschätzung im Hinblick auf die eigene Erwerbstätigkeit und erarbeiten Strategien für die Kombination von Elternrolle, Partnerschaft und Arbeitsleben. Ferner sollen die Finanzierungsmöglichkeiten individueller Kinderbetreuungsmodelle abgeklärt werden.

Die Teilnehmenden sollen in die Lage versetzt werden, ihre Kinderbetreuung langfristig (über die Dauer der Maßnahme hinaus) unter Berücksichtigung der Gegebenheiten des Arbeitsmarktes zu entwickeln und sicherzustellen. Die Eigenverantwortung der Teilnehmenden soll gestärkt werden und das Netzwerk so gestaltet sein, dass es im Falle einer Beschäftigungsaufnahme funktionsfähig ist und kurzfristig zur Verfügung steht.

Diese Unterstützungsleistung beinhaltet die aktive Kontaktaufnahme zum zuständigen Jugendhilfeträger sowie beispielsweise zu Tagespflegeeinrichtungen, Großtagespflegestellen, zugelassenen Tagespflegepersonen, Kindertagesstätten oder die Begleitung der Teilnehmenden zum ersten Termin in der Kinderbetreuungseinrichtung.

Auch bei kurzfristigen zusätzlichen Bedarfen, die allein aufgrund der Maßnahmeteilnahme entstehen (z. B. zeitweise fehlendes Regelangebot, unplanmäßige Schließung der Kindertageseinrichtung, kurzfristige Verhinderung der Betreuungsperson) sind die Teilnehmenden aktiv bei der Organisation und Sicherstellung einer regulären Kinderbetreuung zu unterstützen. Dabei sind die Angebote der Kinder- und Jugendhilfeträger einzubinden und die Teilnehmenden bei der Leistungsbeantragung bei diesen Stellen zu unterstützen.

Bereits vor Maßnahmebeginn hat der Auftragnehmer alle Möglichkeiten der regionalen Kinderbetreuungsinfrastruktur zu recherchieren.

B.2.4.5. Wirtschaftliches Verhalten

Ziel ist es, bei den Teilnehmenden Sensibilität und Bereitschaft zu wecken, um eigene finanzielle Ressourcen sinnvoll und wirtschaftlich einzusetzen, sofern die teilnehmende Person damit einverstanden ist.

Die Informationen sollen sich auf allgemeine Sachverhalte erstrecken, die zum Erkennen von persönlichen Risikofaktoren und Belastungen erforderlich sind. Hierzu gehören unter anderem folgende Themenstellungen:

- Transparenz über individuelle Situation schaffen, Wünsche und Ziele thematisieren (i. d. R. bei finanzieller Unabhängigkeit)
- Möglichkeiten zur Erhöhung der Einnahmen/Verringerung der Ausgaben aufzeigen (Haushalts- und Budgetberatung)
- Umgang mit knappen Ressourcen (Haushaltsplanung, Versicherungen, Kontoführung, Handyvertrag, Sparpotenziale)
- Beitrag zur Schuldenprävention leisten
- Informationen über regionale Beratungseinrichtungen.

Hinweise zum Datenschutz:

Im Rahmen der allgemeinen Information zur Schuldenprävention durch den Auftragnehmer dürfen keine personenbezogenen Daten erhoben werden.

B.2.4.6 Informationen zu Sucht- und Schuldenprävention

Suchtprävention ist der verantwortungsvolle Umgang mit Suchtmitteln und berücksichtigt gesundheitliche und rechtliche Aspekte. Die vollkommene Abstinenz im Hinblick auf illegale Suchtmittel sowie der verantwortungsvolle und selbst kontrollierte Umgang mit Alkohol, Tabakerzeugnissen und Artikeln der Unterhaltungselektronik mit dem Ziel weitgehender Abstinenz soll unterstützt werden. Darunter fällt auch der bestimmungsgemäße Gebrauch von Medikamenten.

Schuldenprävention wird verstanden als Anleitung zum Umgang mit Geld und Konsum und muss den Teilnehmenden die Möglichkeit bieten, selbst Ansätze zu entwickeln, die ihre Haltung zum Umgang mit Geld und zum Konsumieren allgemein reflektieren, die gewonnenen Erkenntnisse mit der Coachin/ dem Coach zu erörtern und neue Erfahrungen zuzulassen. Die Teilnehmenden müssen die Möglichkeit erhalten, ihre eigenen Handlungsalternativen zu entwickeln, die auf ihre Lebenssituation zugeschnitten sind. So können sie lernen, dass es auch im Umgang mit Geld und Konsum keine "objektiv" richtigen Lösungen gibt, weil das jeweilige Handeln von den jeweiligen persönlichen Werthaltungen bestimmt wird. Die Vermittlung von Wissen z. B. über die Gefahren einer Ver- bzw. Überschuldung über Kredite, Versicherungen, Ratenzahlungen, Handyverträge, Werbung, Konsum usw. muss allerdings eingebettet sein in die Auseinandersetzung mit der eigenen Lebenssituation der Teilnehmenden.

Die Informationen sollen sich auf allgemeine Sachverhalte erstrecken, die zum Erkennen von persönlichen Risikofaktoren und Belastungen erforderlich sind.

Hinweise zum Datenschutz:

Im Rahmen der allgemeinen Information zur Sucht- und Schuldenprävention durch den Auftragnehmer dürfen keine personenbezogenen Daten erhoben werden.

B.2.4.7. Bewältigung prekärer Wohnsituationen

Teilnehmende in prekären Wohnsituationen sollen dabei unterstützt werden, die eigene Wohnung weiter zu unterhalten oder eine eigene Wohnung anzumieten, um möglichst Wohnungslosigkeit zu vermeiden. Hierbei sind die Hilfsangebote kommunaler Stellen einzubeziehen.

In Krisensituationen ist auch Unterstützung bei einer Vermittlung in eine Notunterkunft sicherzustellen. Gegebenenfalls ist im Rahmen einer Mediation eine Konfliktlösung herbeizuführen.

B.2.4.8 Übergangsmanagement

Ziel ist es, während der gesamten Maßnahme mit der teilnehmenden Person sowie ggf. den beteiligten Dritten (siehe B.2.2) geeignete Anschlussmöglichkeiten nach Ende der ganzheitlichen Betreuung zu entwickeln und diese mit dem Bedarfsträger abzusprechen.

Zu den Aktivitäten des Übergangsmanagements zählen insbesondere:

- gemeinsam mit dem Bedarfsträger den Einsatz weiterer geeigneter arbeitsmarktpolitischer Förderleistungen zu prüfen und ggf. den Übergang zu gestalten,
- gemeinsam mit anderen Beteiligten und dem Bedarfsträger den Einsatz weiterer geeigneter Angebote in Verantwortung anderer Leistungsträger zu prüfen und ggf. den Übergang zu gestalten,
- Vermittlungsbemühungen in eine anschließende Beschäftigung und/oder einen Ausbildungsplatz zu unterstützen und Begleitung zu Vorstellungsgesprächen,
- das Aufzeigen alternativer Handlungsoptionen unter Berücksichtigung der Kenntnisse, Fähigkeiten und Stärken der teilnehmenden Person.

Hierzu sollen regelmäßige Termine mit der teilnehmenden Person und falls erforderlich auch zusammen mit beteiligten Dritten (siehe B.2.2) vereinbart werden.