

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" > Bereich "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 zu nutzen.

Soweit der Bedarfsträger 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 die 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 für junge Menschen mit psychischen Erkrankungen und/oder Neurodivergenz.

Die Maßnahme unterstützt die Teilnehmenden beim Aufbau und in der Folge der Stabilisierung ihrer Beschäftigungsfähigkeit. Dabei werden psychische Belastungen nicht als Defizit verstanden, sondern als Teil der individuellen Lebensrealität, die in der beruflichen Orientierung und Alltagsgestaltung berücksichtigt wird.

Ziel ist es, die jungen Menschen zu befähigen, ein selbstbestimmtes Leben mit einer psychischen Erkrankung zu führen und Strategien zu entwickeln, die eine realistische und nachhaltige Teilhabe am Arbeitsleben ermöglichen.

Die ganzheitliche Betreuung umfasst die Begleitung in allen relevanten Lebensbereichen, die der Stabilisierung und Beschäftigungsfähigkeit dienen. Dazu gehören insbesondere Strukturaufbau, Selbstorganisation, soziale Teilhabe, Motivation, Umgang mit Belastungen sowie Orientierung im Bildungs- und Arbeitskontext.

Die Umsetzung erfolgt in zwei aufeinander aufbauenden Phasen:

- **Aktivierungsphase (Orientierung):**
Ankommen, Vertrauensaufbau, erste Zielorientierung, Entwicklung von Tagesstruktur, Erkennen eigener Ressourcen, niedrigschwellige Aktivierung und – bei Bedarf – aufsuchende Beratung zur Kontaktaufnahme und Stabilisierung.
- **Stabilisierungs- und Integrationsphase:**
Vertiefung der erarbeiteten Grundlagen, Aufbau von Selbstwirksamkeit, Erprobung von Strategien, Festigung der Belastbarkeit, Konkretisierung beruflicher Perspektiven sowie Heranführung an Ausbildung, Qualifizierung oder Beschäftigung.

Die ganzheitliche Betreuung hat eine Lotsen- und Koordinierungsfunktion zu relevanten Unterstützungsangeboten (z. B. Gesundheitsberatung, Krankenkassen, psychosoziale Beratungsstellen). Leistungen Dritter werden vom Auftragnehmer nicht selbst erbracht, sondern bei Bedarf angestoßen und vermittelt.

Die Betreuung erfolgt grundsätzlich in Präsenz.

Ergänzend können datenschutzkonforme digitale Beratungsformate (z. B. Video- oder Telefonberatung, digitale Gruppenimpulse) eingesetzt werden, wenn dies den individuellen Bedarf der teilnehmenden Person unterstützt und die technischen Voraussetzungen gegeben sind.

Die Intensität, Inhalte und Betreuungsstunden richten sich nach den individuellen Bedarfen der jungen Menschen und orientieren sich am Prozess des Aufbaus und der Stabilisierung ihrer Beschäftigungsfähigkeit. Voraussetzung für den Erfolg der Maßnahme ist die enge Zusammenarbeit zwischen Auftragnehmer, Teilnehmenden, Bedarfsträger und ggf. weiteren Netzwerkpartnern.

Die durchzuführende ganzheitliche Betreuung richtet sich an erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB),

- die aufgrund einer bestehenden bzw. vermuteten psychischen Beeinträchtigung Schwierigkeiten haben, Arbeit bzw. Ausbildung aufzunehmen und in ihrer Beschäftigungsfähigkeit beeinträchtigt sind und/oder
- bei denen aufgrund psychischer Beeinträchtigung die Erwerbsfähigkeit bedroht ist oder ein Reha-Bedarf zu erwarten ist.

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.

B.1.2 Teilnehmende

Die Teilnehmenden sind junge erwerbsfähige Leistungsberechtigte unter 25 Jahren, die aufgrund von psychischen Belastungen beim Aufbau und der Stabilisierung ihrer Beschäftigungsfähigkeit Unterstützung benötigen.

Hierzu können junge Menschen mit sozialen Phobien, Angst- und Anpassungsstörungen, Depressionen oder anderen mentalen Herausforderungen (u.a. ADHS, ASS, PTBS)* zählen.

Psychische Problemlagen werden dabei nicht als Defizit, sondern als Teil der individuellen Lebensrealität verstanden.

Die Maßnahme unterstützt junge Menschen dabei, mit ihrer jeweiligen Besonderheit geeignete Wege in Ausbildung, Qualifizierung oder Beschäftigung zu entwickeln – orientiert an ihren Stärken, Bedürfnissen und persönlichen Belastungsgrenzen.

Die Teilnehmenden haben häufig Schwierigkeiten in den Bereichen

- Struktur und Alltagsorganisation,
- soziale Teilhabe und Kommunikation,
- Selbstwirksamkeit und Motivation,
- Bewältigung von Belastungen, Stress oder Unsicherheit,
- Orientierung im Bildungs- und Arbeitskontext.

Die Teilnahme steht jungen Menschen offen, die aufgrund ihrer mentalen oder sozialen Situation

- besondere Unterstützung benötigen,
- den Übergang in Ausbildung oder Arbeit (noch) nicht selbstständig bewältigen können,
- oder für die eine Heranführung an berufliche oder schulische Perspektiven sinnvoll ist.

Nicht zur Zielgruppe gehören Personen mit einer **akuten Suchterkrankung** oder einer **akuten psychischen Krisensituation**, die eine therapeutische, medizinische oder klinische Versorgung erfordert. In diesen Fällen erfolgt eine entsprechende Verweisberatung an zuständige Stellen.

Die Teilnahme erfolgt auf freiwilliger Basis im Rahmen der Zuweisung durch den Bedarfsträger.

Eine Einbindung weiterer unterstützender Stellen (z. B. Gesundheitsberatung, Krankenkassen, psychosoziale Dienste) kann – sofern sinnvoll und von der teilnehmenden Person gewünscht – erfolgen.

*ADHS – Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung, ASS - Autismus-Spektrum-Störung, PTBS - Posttraumatische Belastungsstörung

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. Diese beträgt in der Regel 3 Monate. Der Förderumfang ist grundsätzlich auf 20 Betreuungsstunden pro Teilnehmenden im Monat begrenzt.

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.

Eine Aufnahme in die Maßnahme kann auch bei Nichteintritt zum vereinbarten Termin (z.B. wegen Krankheit) innerhalb von 14 Kalendertagen nachgeholt werden. Dadurch verlängert sich die individuelle Teilnahmedauer des Teilnehmenden nicht. Auch bei möglichen Fehlzeiten des Teilnehmenden wird die Teilnahmedauer nicht um die Anzahl der Fehltage verlängert.

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 Bedarfsträger behält sich vor, während der Vertragslaufzeit zu den üblichen Geschäftszeiten (vergleiche B.1.7 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 und Kreativität) geachtet werden. Das eingesetzte Personal muss über Empathie gegenüber der Zielgruppe und einen Bezug zu deren Lebenswelt sowie über interkulturelle Kompetenzen 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 ebenfalls erwartet.

In der Maßnahme dürfen nur solche Personen zum Einsatz kommen, die nicht rechtskräftig wegen einer Straftat nach den §§ 174 bis 180 oder 182 Strafgesetzbuchs 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 Abs. 1 Bundeszentralregistergesetz vorlegen zu lassen. Dieses darf zum Zeitpunkt der Tätigkeitsaufnahme für den Bedarfsträger nicht älter sein als drei Monate. Während der Tätigkeit der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters für den Bedarfsträger 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 Mitarbeiterin/zum Mitarbeiter (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 Bedarfsträger 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 Maßnahmebeginn, gegenüber dem Regionalen Einkaufszentrum (REZ) zu erfolgen. Bei kurzfristigerem Beginnstermin 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 REZ 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 Personalumfang gem. 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 REZ abzustimmen.

Personaleinsatz

Das für die Durchführung der Maßnahme erforderliche Personal (vergleiche B.1.4.2, B.1.7 und B.1.8) 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 (gegebenenfalls 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.

Personalunion ist auch bei entsprechender Qualifikation nicht zugelassen.

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 und Psychologinnen und Psychologen). Der Mindestpersonaleinsatz ist dem Leistungsverzeichnis/Losblatt zu entnehmen und bezieht sich auf die Mindestabnahmemenge von Betreuungsstunden.

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 der-/dieselbe Coach/in 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 kommen für den gesamten Maßnahmeverlauf kontinuierlich zwei fest angestellte/r sozialversicherungspflichtig beschäftigte/r Coach/in (Voll- oder Teilzeit) zum Einsatz.

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.

Der/die fest angestellte Coach/in übernimmt grundsätzlich zusätzlich zur Durchführung der ganzheitlichen Betreuung Koordinationsaufgaben. D. h. bei einem Personalwechsel stellt der/die fest angestellte Coach/in 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 der/die fest angestellte Coach/in 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.

Zusätzlich ist für die aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontakts (s. B.2) Personalkapazität im Umfang der im Leistungsverzeichnis/ Losblatt angegebenen Zeitstunden für die Laufzeit der Maßnahme vorzuhalten. Hierfür sind sozialpädagogische Fachkräfte einzusetzen. Es ist davon auszugehen, dass insbesondere

am Maßnahmebeginn ein erhöhter Bedarf für die aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontakts besteht und die hierfür erforderlichen Kapazitäten nicht gleichmäßig über die Maßnahmelaufzeit in Anspruch genommen werden. Der Auftragnehmer hat deshalb sicherzustellen, dass diese Kapazitäten flexibel im Maßnahmeverlauf in Anspruch genommen werden können.

Zur Einsatzplanung hat sich der Auftragnehmer regelmäßig mit dem Bedarfsträger abzustimmen. Hierzu hat der Auftragnehmer einen aktuellen Nachweis der bisher eingesetzten Kapazitäten anhand des **Vordrucks Nord_Ek_II** (Stundenübersicht zur Herstellung des Erstkontakts) vorzulegen. Benötigen weniger zugewiesene Personen als geplant eine aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontakts, ist diese Personalkapazität zur Betreuung der Teilnehmenden einzusetzen. Wann diese Personalkapazitäten für die Betreuung der Teilnehmenden freigegeben werden, ist ebenfalls mit dem Bedarfsträger abzustimmen.

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

Die Psychologin / Der Psychologe sollten außerdem über eine mindestens zweijährige einschlägige Berufserfahrung, insbesondere im Bereich der Betreuung arbeitsloser oder sozial benachteiligter Menschen und mit psychisch erkrankten Menschen sowie im ausbildungs- und berufsbegleitenden Coaching verfügen.

Der Coach/ die Coachin sollte mindestens über ein Jahr Berufserfahrung im Bereich Jobcoaching verfügen und bereits mit der Zielgruppe gearbeitet haben. Sollte eine grundsätzlich geeignete Person nicht über eine ausreichende Berufserfahrung verfügen (z. B. Berufsanfängerinnen/Berufsanfänger), muss durch geeignete Maßnahmen sichergestellt werden, dass die ganzheitliche Betreuung anforderungsgerecht ausgeübt wird (z. B. ein durchgehendes Mentoring durch erfahrene Coaches mit derselben Qualifikation und mindestens zweijähriger Berufserfahrung).

Dabei soll der/die Coach/in in besonderer Weise in der Lage sein, mittels Fallverstehen und Falldiagnostik Problemlagen und -konstellationen zu erkennen und in der Folge fallangemessen zu unterstützen.

Daher müssen folgende weitere Kompetenzen vorliegen:

- Erfahrung mit dem Coaching psychisch erkrankter Menschen in Bezug auf Beruf und Beschäftigung
- Kenntnis der für die Zielgruppe bestehenden Angebote der Hamburger Unterstützungslandschaft und seiner Akteure
- Nachgewiesene Erfahrungen in der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit im Bereich Rehabilitation
- Kenntnisse im Umgang mit psychischen Krankheiten und neurodivergenten Profilen
- Kenntnisse über das medizinisch-psychiatrische Versorgungssystem in Hamburg.

Daneben sollten noch folgende weitere Kompetenzen vorliegen:

- ein vielfältiges Methodenrepertoire, insbesondere in den Feldern Gesprächsführung und Konfliktbewältigung, systemische Beratung
- Nachgewiesene Expertise in der beruflichen Rehabilitation von Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen/Behinderungen.
- 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.
- Eine ausgeprägte Sensibilität sowie ein wertschätzender und ressourcenorientierter Blick auf psychische Erkrankungen als Teil der individuellen Lebensrealität

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 zweijähriger 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.

Der/die Coach/in 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 der/die Coach/in sich die entsprechenden Kenntnisse anzueignen.

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

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass der/die Coach/in die datenschutzrechtlichen Belange Dritter und der Teilnehmenden beachtet.

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.

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),

– STARK – (Stärken, Ankommen, Richtung, Klarheit)
(Ganzheitliche Betreuung nach 16k SGB II)

- Vorschriften der zuständigen gesetzlichen Unfallversicherungen (Berufsgenossenschaften),
- Brandschutzbestimmungen,
- jeweilige Landesbauordnung.

Technische Ausstattung für die Durchführung der Maßnahme

Die technische Ausstattung ist durch den Auftragnehmer in eigener Verantwortung sicherzustellen.

PC-Arbeitsplätze (PC, Bildschirm, Software – auch barrierefrei – 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 einer vom herstellenden Unternehmen für das eingesetzte Betriebssystem und die eingesetzte Office- und Anwendersoftware empfohlenen Hardware
- Intel Core i3 (ab 8x00)/ AMD Ryzen 3 (ab 2x00) mit ausreichend Arbeitsspeicher, Internet DSL 6000, aktuellste Browserversion (HTML5-fähig; z. B. Microsoft Edge oder Mozilla Firefox)
- integrierte oder externe Kamera, sofern diese für die Maßnahmedurchführung erforderlich ist
- Bildschirm 24 Zoll
- je Unterrichts-/Gruppenraum ein Farbdrucker/ 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
- Einhaltung elementarer Grundregeln bezüglich der IT-Sicherheit (z. B. Verwendung von Firewalls, Einsatz von Virenschaltern, 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.

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.

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.

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.

B.1.5.2 Besondere Regelungen

Besondere Regelungen zur sächlichen, technischen und räumlichen Ausstattung

Für die Durchführung der Maßnahme sind die erforderlichen Räumlichkeiten in ausreichender Zahl, Größe und Ausstattung durch den Auftragnehmer bereit zu stellen. Hierzu gehören Besprechungsräume, Sozialräume und Rückzugsräume.

Besprechungsräume sind Räume für Einzelberatungen und Kleingruppengespräche. Dabei muss der Schutz der persönlichen Daten gewährleistet sein. Die Größe des Raumes ist so zu bemessen, dass mindestens vier Personen ausreichend Platz haben.

Darüber hinaus sind **Sozialräume** in ausreichender Anzahl und Größe im Rahmen der geltenden Vorschriften sowie zur Einnahme der Mittagsmahlzeit bereit zu stellen. Ebenfalls sollen die Sozialräume Möglichkeiten zur Entspannung bieten und auch als Rückzugsort dienen. Die Sozialräume sollen dementsprechend mit bequemen Sitzmöglichkeiten (Loungemöbel) ausgestattet werden und ggf. mit schallabsorbierenden Trennwänden oder Polstern zusätzlich ausgestattet werden. Wünschenswert ist zudem ein datenschutzkonformes WLAN, das den Teilnehmenden zur Verfügung steht.

Zusätzlich soll den Teilnehmenden im Rahmen der Maßnahme eine geeignete **Möglichkeit zum Rückzug** und zur kurzen Erholung bereitgestellt werden. Diese Rückzugsmöglichkeiten sollen als zentraler Punkt der Maßnahme einen geschützten Raum zur Ruhe, Entspannung und zum ungestörten Aufenthalt bieten. Hierbei kann es sich um einen gesonderten Raum oder um entsprechend gestaltete (Sitzmöglichkeiten und Abstellmöglichkeiten), ruhige Bereiche innerhalb der vorhandenen Räumlichkeiten handeln. Maßgeblich ist, dass die Rückzugsmöglichkeiten frei zugänglich, datenschutzkonform und so ausgestattet sind, dass eine vertrauliche und störungsfreie Nutzung gewährleistet ist.

Vorhalten der Räumlichkeiten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die von ihm angebotenen Räumlichkeiten inklusive Ausstattung während der gesamten Dauer der Maßnahmen vorzuhalten. Dem Auftragnehmer wird die Möglichkeit eingeräumt, die Räumlichkeiten außerhalb der Maßnahme für andere, ausschließlich interne 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

Für diese Maßnahme ist Barrierefreiheit gefordert. Ab Maßnahmebeginn hat Auftragnehmer die gegebenenfalls erforderliche Anpassung der Ausstattung der Bildungseinrichtung an die Bedürfnisse der Teilnehmenden mit Behinderung entsprechend den einschlägigen Vorschriften zu gewährleisten.

Der Auftragnehmer hat dabei 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. Es ist weiterhin sicherzustellen, dass behindertengerechte 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.

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

B.1.6 Datenschutz

B.1.6.1 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 Teilnehmendennummern 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 Bedarfsträger 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 Bedarfsträger 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 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 Bedarfsträger 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.1.6.2 Besondere Regelungen

Zur Verfügung gestellte mobile Hardware ist durch den Auftragnehmer wie folgt technisch zu sichern:

- Diebstahlschutz
- Zugangscode beziehungsweise Passwortschutz (individuelles, von den Teilnehmenden selbst festzulegendes Passwort)
- automatischer Passwortwechsel alle 90 Tage
- Installation eines aktiven Bildschirmschoners mit Kennwortschutz
- Passwortschutz zu dem Internetzugang
- Überprüfung von externen Ausgabemedien auf Viren
- aktuelles 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.1.7 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 Le-

benssituationen 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 potentielle Teilnehmende Teilnehmer 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.

Für die Teilnehmenden Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Maßnahme ist vom Auftragnehmer ein übersichtlich gestalteter Flyer zu erstellen, welcher die wesentlichen Inhalte und Ziele der Maßnahme kurz beschreibt und den Nutzen der Maßnahme für die Teilnehmenden Teilnehmerinnen und Teilnehmer erläutert. Die Förderung der Maßnahme durch den Bedarfsträger muss in dem Flyer angemessen zum Ausdruck kommen (z.B. Verwendung des jeweiligen Logos). Der Flyer ist derart im A 4 Format zu erstellen, dass er nach Ausdruck in ansprechender Weise dreifach gefaltet werden kann. Er enthält mindestens die folgenden Informationen:

Name des Auftragnehmers, Logo des Auftragnehmers, Name der Maßnahme, Kontaktdaten des Auftragnehmers, Adresse des Durchführungsortes der Maßnahme, übersichtliche Wegbeschreibung zu den Räumlichkeiten der Maßnahme mit Anfahrtsskizze und Beschreibung der Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, Kurzbeschreibung der Maßnahme unter Nennung der wichtigsten Inhalte und der Ziele der Maßnahme sowie Hinweis auf die Auftaktveranstaltung der Maßnahme unter Nennung der jeweiligen Uhrzeit und des Wochentages.

Der Flyer ist dem Bedarfsträger spätestens vier Wochen vor dem Maßnahmebeginn in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen.

Informationen über weitere Online-Angebote der Bundesagentur für Arbeit und von Jobcenter team.arbeit.hamburg

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) bietet ihrer Kundschaft mit einer Vielfalt an Online-Angeboten (u. a. eServices und Informationsseiten) die Möglichkeit, ausgewählte Dienstleistungen auch online zu nutzen.

Der Auftragnehmer hat die Teilnehmenden übergreifend zum Aufbau der Online-Angebote sowie zu „BundID“, „eServices“, „Karriere und Weiterbildung“ sowie „Jobsuche“ zu informieren.

Darüber hinaus hat der Auftragnehmer den Teilnehmenden die Vorteile der eServices der BA zu vermitteln. Hierfür sind die bereitgestellten Arbeitsmittel unter www.arbeitsagentur.de > [Institutionen](#) > [Bildungsanbieter und Bildungsträger](#) > [Downloads](#) zu nutzen.

Der Auftragnehmer erläutert den Teilnehmenden allgemein innerhalb des Portals der BA den Aufbau der Startseite zu „Jobcenter.Digital“ (www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/buergergeld). Dazu zählt insbesondere ein grober Überblick über die einzelnen Informationskacheln und deren Aufbau, Kundenanmeldung am Portal, die Nutzung der Zugangsdaten sowie die Nutzung des Postfachservice und der Postfachnachrichten.

eServices im SGB II

Mit den eServices können Kundinnen und Kunden jederzeit eine Vielzahl an Jobcenter-Angelegenheiten selbstständig online erledigen z. B. Postfachnachrichten schreiben, einen Antrag auf Ortsabwesenheit stellen, Veränderungen mitteilen, Termine vereinbaren per Online-Terminverwaltung (falls diese durch das Jobcenter genutzt wird) oder Anträge auf Eingliederungsleistungen stellen und benötigte Unterlagen hochladen.

Der Auftragnehmer gibt den Teilnehmenden einen Überblick über die verfügbaren eServices. Dabei sollen am Beispiel von Veränderungsmitteilungen (zu nutzen bei Änderungen in den Verhältnissen wie Mieterhöhungen und Arbeitsaufnahmen) allgemeine Informationen zu den eServices vermittelt werden.

Der Auftragnehmer hat die Möglichkeit, sich unter dem oben genannten Link über die eServices zu informieren. Diese Funktionalitäten werden laufend angepasst und optimiert.

Der Auftragnehmer hat sich deshalb laufend und insbesondere vor Maßnahmebeginn über Änderungen der bereitgestellten eServices zu informieren und diese bei der Vermittlung der Inhalte zu berücksichtigen.

Informationen über Karriere und Weiterbildung

Die Lebenslage „Karriere und Weiterbildung“ liefert den Nutzenden eine bestmögliche Informationsbasis für ihre Entscheidungen zur beruflichen Weiterentwicklung, Planung der individuellen Karriere, zu Weiterbildungsmöglichkeiten sowie zu Chancen im Rahmen der persönlichen Berufsentwicklung.

Der Auftragnehmer informiert die Teilnehmenden über die Möglichkeiten dieses Online-Angebotes. An-hand mindestens eines konkreten Berufes sind die einzelnen Informationsmöglichkeiten darzustellen.

Der Auftragnehmer hat die Möglichkeit, sich über die Funktionalitäten von Karriere und Weiterbildung unter www.arbeitsagentur.de > [Privatpersonen](#) > [Karriere und Weiterbildung](#) zu informieren. Diese Funktionalitäten werden laufend angepasst und optimiert. Der Auftragnehmer hat sich deshalb laufend und insbesondere vor Maßnahmebeginn über Änderungen des bereitgestellten Online-Angebotes zu informieren und diese bei der Vermittlung der Inhalte zu berücksichtigen.

Nutzung des Bewerbungsmanagements der BA

Der Auftragnehmer hat seine Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Maßnahme in das durch den Bedarfsträger zur Verfügung gestellte selektive Bewerberprofil (im Rahmen Einschaltung Dritte/Dritter) aufzunehmen. Hierzu gehört insbesondere die Optimierung des Stellengesuchs, des Lebenslaufs sowie der Kenntnisse und Fertigkeiten. Soweit dies zu einer schnellen und zielorientierten Eingliederung der teilnehmenden Person beiträgt, sind Stellengesuche für alternative Tätigkeiten anzulegen. Dies hat in Abstimmung mit der teilnehmenden Person zu erfolgen.

Im Rahmen der Auftragserfüllung ist das Bewerbungsmanagement der BA inklusive Anlagenverwaltung zu nutzen. Dafür ist ein schreibender Zugriff für den Auftragnehmer erforderlich. Der Zugriff wird erteilt, wenn die teilnehmende Person dem Bedarfsträger ihr Einverständnis hierzu erklärt hat. Die teilnehmende Person kann dieses Einverständnis jederzeit beim Bedarfsträger mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Die Einstellung eines Lichtbildes ist nur dann zulässig, wenn die teilnehmende Person dies ausdrücklich wünscht und die vollumfänglichen Nutzungsrechte bzw. Urheberrechte an dem einzustellenden Lichtbild besitzt.

Der Auftragnehmer hat die Möglichkeit, sich über die Funktionalitäten des Bewerbungsmanagements der BA inklusive Anlagenverwaltung unter www.arbeitsagentur.de > [Institutionen](#) > [Bildungsanbieter und Bildungsträger](#) > [Downloads](#) > [Arbeitshilfe für Träger zum Bearbeiten von Bewerberdaten](#) bereits im Vorfeld zu informieren. Diese Funktionalitäten werden laufend angepasst und optimiert. Der Auftragnehmer hat sich deshalb laufend und insbesondere vor Maßnahmebeginn über geänderte Funktionalitäten und Handhabungen zu informieren.

Jobcenter.digital

Das Jobcenter bietet den Kundinnen und Kunden mit dem Portal „Jobcenter.Digital“ (www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/buergergeld) (www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/buergergeld) die Möglichkeit, ausgewählte Dienstleistungen auch online zu nutzen.

Der Auftragnehmer hat die Teilnehmenden auf das Online-Angebot des Jobcenters hinzuweisen und die einzelnen Schritte mit ihnen zu üben und zu begleiten.

Mit Jobcenter.digital haben Kundinnen und Kunden rund um die Uhr verschiedene Möglichkeiten. Sie können bequem von zuhause aus:

- ihren Weiterbewilligungsantrag online stellen (Schnelleinstieg)
- Veränderungen mitteilen (Schnelleinstieg)
- Leistungen zur Eingliederung beantragen
- den Postfachservice für Nachrichten und Dokumentenuploads nutzen (Schnelleinstieg)

Der Auftragnehmer stellt den Teilnehmenden die Möglichkeiten des Jobcenter.digital vor und erläutert die damit für die Teilnehmenden verbundenen Vorteile wie:

- rund um die Uhr, egal ob von zuhause aus oder unterwegs nutzbar
- Bestätigungen für Nachrichten, Anträge oder Dokumentenversand sind im Postfach hinterlegt.

– STARK – (Stärken, Ankommen, Richtung, Klarheit)
(Ganzheitliche Betreuung nach 16k SGB II)

- Bescheide werden online zugestellt und gehen nicht verloren. Sie sind jederzeit digital abrufbar und können auch ausgedruckt werden. Auf Wunsch können Zweitschriften per Post durch das Jobcenter versendet werden.
- Anträge, Nachrichten und Dokumente werden direkt in die Kundenakte geroutet, es kommt so-mit nicht mehr zu zeitlichen Verzögerungen bzw. Postlaufzeiten, Scanzeiten etc.

Der Auftragnehmer hat die Möglichkeit, sich über die Funktionalitäten von Jobcenter.digital auf der Website der Bundesagentur für Arbeit, der Website von Jobcenter team.arbeit.hamburg oder über den offiziellen YouTube-Account der Bundesagentur für Arbeit mittels Erklärvideos zu informieren. Diese Videos sind im Rahmen der Information den Teilnehmenden zu zeigen.

Diese Funktionalitäten werden laufend angepasst und optimiert. Der Auftragnehmer hat sich deshalb laufend und insbesondere vor Maßnahmebeginn über aktuelle Erklärvideos, geänderte Funktionalitäten und Handhabungen zu informieren.

KontaktCenter

Neben Jobcenter.digital steht den Kundinnen und Kunden zusätzlich das KontaktCenter zur Verfügung. Das KontaktCenter bietet folgende Vorteile und Funktionalitäten:

- Keine Registrierung oder Anmeldung nötig.
- Persönliche oder telefonische Termine am/für den (verantwortlichen) Standort buchen.
- Nachrichten und Dokumente an die (jeweils verantwortlichen) Standorte versenden.

Der Auftragnehmer hat die Teilnehmenden über die Funktionen des KontaktCenters zu unterrichten. Informationen zum KontaktCenter einschließlich eines Handouts für Kundinnen und Kunden („Wie nutze ich das KontaktCenter?“) sind auf der Webseite des Bedarfsträgers verfügbar.

Jobcenter-App

Seit Januar 2025 steht die JC-App zum Download zur Verfügung. Sie fasst Jobcenter.digital und das KontaktCenter zusammen, sodass die Kundinnen und Kunden jederzeit alles in einer Anwendung nutzen können:

- Eine Anmeldung über die App in Jobcenter.digital bleibt über 30 Tage bestehen und muss erst dann erneut erfolgen. Binnen der 30 Tage kann ein erneuter Log-in via Fingerprint oder Face-ID erfolgen.
- Sämtliche Funktionen von Jobcenter.digital können aus der App genutzt werden.
- Bei Eingang einer neuen Nachricht via Jobcenter.digital werden Kundinnen und Kunden über eine Push-Nachricht informiert.
- Neu ist eine Kurzversion zum Hochladen von Dokumenten. Nach dem Einloggen können Dokumente abfotografiert, aus dem Medien- oder Datenspeicher ausgewählt und hochgeladen werden. Auch eine kurze Nachricht kann (optional) hinzugefügt werden.
- Auf der lokalen Seite werden Neuigkeiten wie z.B. Stellenangebote oder News angezeigt, dass KontaktCenter angeboten u.v.m.

Der Auftragnehmer stellt den Teilnehmenden die Möglichkeiten der Jobcenter-App vor und erläutert die damit für die Teilnehmenden verbundenen Vorteile.

Für die genannten Ausführungen sind insgesamt max. zwei Stunden einzuplanen.

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

– STARK – (Stärken, Ankommen, Richtung, Klarheit)
(Ganzheitliche Betreuung nach 16k SGB II)

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 des für die Maßnahme verantwortlichen Ansprechpartners des Auftragnehmers sicherzustellen und dem jeweiligen Bedarfsträger schriftlich mitzuteilen. Änderungen sind unverzüglich 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“. Etwaige kostenintensive Weiterleitungen (z.B. auf bestimmte Service-Nr., Handy, etc.) dürfen nicht zu Lasten der Teilnehmenden gehen.

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.

ten. Der Auftragnehmer informiert den Bedarfsträger weiterhin darüber, inwieweit das monatliche durchschnittliche Kontingent an Betreuungsstunden über- bzw. unterschritten wurde. Einzelheiten sind nach Zuschlagserteilung zwischen Auftragnehmer und Bedarfsträger abzustimmen.

Die tatsächlich monatlich erbrachten Betreuungsstunden sind vom dem Bedarfsträger monatlich nachträglich darzulegen. Die monatliche Darlegung der tatsächlich erbrachten Betreuungsstunden dient der Ermittlung der Ausgleichszahlung. Eine Liste ist vom Träger eigenständig zu erstellen und vorzulegen. 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.1.9).

Nur im Einzelfall sind anlassbezogen auch kürzere Betreuungseinheiten möglich, die bei der monatlichen Stundenübersicht 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.

Hierzu 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 bzw. Ausbildung: 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.1.7) informiert wurde. Dies ist u. a. der Fall, wenn:

– STARK – (Stärken, Ankommen, Richtung, Klarheit)
(Ganzheitliche Betreuung nach 16k SGB II)

- 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. Gruppengespräche sind grundsätzlich 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), Verweis auf kommunale 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).

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.

Der Betreuungsplan ist Bestandteil des teilnahmebezogenen Berichtes (**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

- Der teilnahmebezogene Bericht gibt die Ergebnisse der ganzheitlichen Betreuung aufbauend auf dem fortlaufenden Betreuungsplan wieder. Der Betreuungsplan ist dem teilnahmebezogenen Bericht beizufügen.
- Der Bedarfsträger ist unverzüglich durch Übersendung des Vordrucks **F.5.13** zu informieren, sofern zugewiesene Personen die Maßnahme zum geplanten Eintrittstermin nicht aufgenommen haben und durch aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontakts eine Teilnahme innerhalb der ersten zwei Wochen nach dem geplanten Eintritt in die Maßnahme nicht erreicht werden konnte. Hierbei ist darzustellen, welche Kontaktversuche unternommen wurden.
- 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.

– STARK – (Stärken, Ankommen, Richtung, Klarheit)
(Ganzheitliche Betreuung nach 16k SGB II)

- 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 Bedarfsträger der Maßnahme auf Verlangen Auskunft über den Erfolg der ganzheitlichen Betreuung zu erteilen. Die Teilnehmenden sind hierüber zu Beginn der Maßnahme zu informieren.

In dem maßnahmebezogenen Bericht ist der jeweilige prozentuale Anteil der Teilnehmenden zu benennen, der nach Austritt

- auf Arbeitssuche ist,
- eine Qualifizierung oder eine schulische / berufliche Ausbildung absolviert
- einen Arbeitsplatz hat

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

Hierbei hat der Auftragnehmer auch einen abschließenden Nachweis der eingesetzten Kapazitäten zur Herstellung des Erstkontakts anhand des Vordrucks „Stundenübersicht zur Herstellung des Erstkontakts“ (Nord_Ek_II) vorzulegen.

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

B.1.8 Rahmenvereinbarung

Rahmenvertrag

Die beschriebene Maßnahme wird als Rahmenvertrag ausgestaltet.

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 130 % 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 130 % 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 Gesamtstundenkontingentes (=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 130 % 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.1.9 Vergütung/Angebotspreis

B.1.9.1 Angebotspreis

Die Vergütung für diese Maßnahme setzt sich wie folgt zusammen:

Aufwandspauschale je 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 des/ der Coaches/in wenn Berufsanfänger/Berufsanfängerin (s. B 1.4.2)
- Kosten für Räume inkl. Betriebskosten und Nebenkosten (z. B. Versicherung)
- Personal inkl. Urlaubs- und Krankheitsvertretung etc.
- Kosten zur Herstellung des Erstkontaktes
- Kosten einer beschäftigungs-/ausbildungsbegleitenden Betreuung (Ausnahmefälle): Fahrkosten 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.1.7 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.

B.1.9.2 Individuelle Leistungen außerhalb des Angebotspreises

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 Verauslagung 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 verauslagten 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 verauslagten 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.1.10 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 Arbeitsuchende 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 (vergleiche 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, berufs begleitende 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 Arbeitsuchende nach §§ 6, 6a SGB II gefördert werden. Mit ihrer Durchführung beauftragen die BA und die Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende 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 Arbeitsuchende 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.“

– STARK – (Stärken, Ankommen, Richtung, Klarheit)
(Ganzheitliche Betreuung nach 16k SGB II)

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 Personen. Sie ist darauf gerichtet, die besonderen individuellen Problemlagen zu minimieren, um die Beschäftigungsfähigkeit aufzubauen und in der Folge zu stabilisieren.

Die Intensität der Betreuung richtet sich nach dem individuellen Unterstützungsbedarf und berücksichtigt sowohl die psychische Belastbarkeit als auch potenzielle gesundheitliche Einschränkungen der jungen Menschen.

Ziel ist, die Teilnehmenden im Verlauf der Maßnahme zu einer regelmäßigen und stabilen Teilnahme zu befähigen und sie schrittweise an die Anforderungen des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes heranzuführen.

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 dem/der Coach/in 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. In der Aktivierungsphase kann die Teilnahme durch **aufsuchende Beratung** unterstützt werden, sofern dies notwendig ist, um Kontakt herzustellen, Vertrauen aufzubauen oder die Teilnahmefähigkeit zu fördern. Bei fehlender Mitwirkung sollen bis zu **zwei** aufsuchende Kontaktversuche erfolgen.

Die Dauer der Aktivierungsphase umfasst in der Regel einen Zeitraum von **4 Wochen**. Diese kann individuell auf bis zu maximal acht Wochen verlängert werden. Die Entscheidung trifft die zuständige Fachkraft des Bedarfsträgers.

Die Inhalte der sich anschließenden Stabilisierungs- und Integrationsphase richten sich nach dem in der Aktivierungsphase festgestellten individuellen Förderbedarfes der Teilnehmenden und der durch die zuständige Fachkraft des Bedarfsträgers definierten Zielvorgabe.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Maßnahmedurchführung ist:

- eine enge Zusammenarbeit des Coaches/der Coachin mit der teilnehmenden Person, und dem Bedarfsträger.
- ein Vertrauensverhältnis zwischen der teilnehmenden Person und dem/der Coach/in. Deshalb soll die teilnehmende Person möglichst durchgängig von dem-/derselben Coach/in 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).

B 2.1.1 Aktivierungsphase

Die Aktivierungsphase dient dem Ankommen in der Maßnahme, dem Aufbau von Vertrauen und dem Erarbeiten einer tragfähigen Beziehungsstruktur zwischen Teilnehmenden und Coachingteam. Im Mittelpunkt steht die persönliche Stabilisierung, das Kennenlernen der Maßnahme und das Schaffen einer sicheren Basis, auf der individuelle Entwicklung möglich wird. Die jungen Menschen werden dabei unterstützt, ihre aktuelle Lebenssituation zu reflektieren, vorhandene Ressourcen zu erkennen und eigene Stärken wahrzunehmen.

Psychische Belastungen werden in dieser Phase nicht als Defizit, sondern als Teil der individuellen Persönlichkeit verstanden. Ziel ist es, gemeinsam Wege zu finden, die ein Leben mit der jeweiligen persönlichen Einschränkung ermöglichen.

Ein zentrales Element der Aktivierungsphase ist die aufsuchende Beratung.

Diese dient dem Aufbau und der Aufrechterhaltung des Kontakts zu Teilnehmenden, insbesondere dann, wenn diese aus psychischen oder sozialen Gründen zunächst nicht in der Lage sind, regelmäßig an den Maßnahmeangeboten teilzunehmen. Die aufsuchende Beratung erfolgt wertschätzend und freiwillig, zielt auf Stabilisierung, Orientierung und Vertrauensaufbau und kann an neutralen oder wohnortnahen Orten stattfinden.

Sie soll helfen, Barrieren abzubauen und schrittweise die Teilnahme an der Maßnahme zu ermöglichen.

Bei fehlender Mitwirkung werden zwei aufsuchende Kontaktversuche unternommen.

In der Aktivierungsphase geht es darum, die Teilnehmenden an eine regelmäßige Tagesstruktur heranzuführen, Motivation aufzubauen und erste Perspektiven zu entwickeln. Im Fokus stehen Themen wie Selbstwahrnehmung, Orientierung, soziale Stabilität, Krankheitseinsicht, Selbstfürsorge und der Aufbau von Vertrauen in die eigene Handlungsfähigkeit. Durch individuelle Einzelgespräche, niedrigschwellige Lern- und Erfahrungsangebote sowie kleine alltagsnahe Aufgaben werden schrittweise Sicherheit und Struktur geschaffen.

Schwerpunkte der Aktivierungsphase sind insbesondere:

- Vertrauensaufbau und Etablierung einer stabilen Arbeitsbeziehung,
- Entwicklung einer regelmäßigen Tages- und Wochenstruktur,
- Förderung der Selbstwahrnehmung und Auseinandersetzung mit eigenen Belastungen,
- Stärkung der Motivation und des Zutrauens in die eigenen Fähigkeiten,
- Kennenlernen und Erprobung von Entlastungs- und Bewältigungsstrategien,
- Sensibilisierung für Selbstfürsorge und gesunde Routinen,
- Orientierung in den Lebens- und Berufsfeldern unter Berücksichtigung individueller Belastungsgrenzen,
- Anbindung an unterstützende Hilfs- und Beratungsangebote (z. B. Gesundheitsberatung, Krankenkassen, Antidiskriminierungsberatung),
- Einführung in die Nutzung digitaler und sozialer Begegnungsräume (z. B. „Café digital“).

Die Aktivierungsphase endet mit einer Standortbestimmung und ersten Zielvereinbarungen für die weitere Phase.

Die Teilnehmenden sollen am Ende dieser Phase über ein stabileres Selbstbild, eine verlässliche Tagesstruktur und eine realistische Vorstellung ihrer persönlichen und beruflichen nächsten Schritte verfügen.

B 2.1.2 Stabilisierungs- und Integrationsphase

Die Stabilisierungs- und Integrationsphase baut auf den in der Aktivierungsphase erarbeiteten Grundlagen auf und zielt darauf ab, die erlernten Strategien im Alltag und im beruflichen Kontext zu festigen und anzuwenden. Im Mittelpunkt steht die Weiterentwicklung der persönlichen, sozialen und beruflichen Handlungskompetenzen sowie die Heranführung an Ausbildung, Qualifizierung oder Beschäftigung. Die jungen Menschen sollen in dieser Phase ihre Selbstwirksamkeit erleben und das Vertrauen in ihre eigenen Fähigkeiten ausbauen.

Sie werden darin bestärkt, ihre psychische Besonderheit als festen Bestandteil ihres Lebens zu akzeptieren und Wege zu finden, mit ihr zu arbeiten.

Ziel ist es, realistische Perspektiven zu entwickeln, die zu den individuellen Bedürfnissen, Ressourcen und Grenzen passen.

Dazu werden alltags- und berufsbezogene Trainings, Erprobungsphasen sowie individuelle Beratungen angeboten. Die Inhalte orientieren sich an den persönlichen Zielen und reichen von Kommunikation, Stress- und Konfliktbewältigung bis hin zu beruflicher Orientierung und Integrationsplanung.

Dabei gilt: Jede Person bestimmt ihr eigenes Tempo. Der Fokus liegt auf Fortschritt, nicht auf Geschwindigkeit.

Schwerpunkte der Stabilisierungs- und Integrationsphase sind insbesondere:

- Vertiefung der individuellen Entwicklungsziele und Reflexion des bisherigen Fortschritts,
- Stärkung der Selbstwirksamkeit, Eigenverantwortung und Entscheidungsfähigkeit,
- Training sozialer, kommunikativer und organisatorischer Kompetenzen,
- Entwicklung von individuellen Bewältigungsstrategien für belastende Situationen,
- Förderung von Belastbarkeit, Durchhaltevermögen und Struktur im Alltag,
- Entwicklung realitätsnaher beruflicher oder schulischer Perspektiven,
- Begleitung bei Bewerbungsaktivitäten und Kontaktaufnahme zu Arbeitgebern oder Bildungsträgern,

– STARK – (Stärken, Ankommen, Richtung, Klarheit)
(Ganzheitliche Betreuung nach 16k SGB II)

- Unterstützung beim Übergang in Ausbildung, Qualifizierung oder Beschäftigung,
- Nutzung von Gruppen- oder Austauschformaten (freiwillig, kleinteilig, ressourcensensibel),
- Förderung von digitaler Teilhabe und Nutzung digitaler Angebote zur Stabilisierung (z. B. Online-Tools, Gesundheits-Apps, digitales Coaching).

Ziel am Ende dieser Phase ist es, die Teilnehmenden in ihrer Stabilität so zu festigen, dass sie über tragfähige Strukturen, Strategien und Perspektiven verfügen, um den nächsten Schritt in Ausbildung, Arbeit oder eine weiterführende Maßnahme zu gehen. Erfolg wird dabei nicht nur an einer unmittelbaren Integration gemessen, sondern an der erreichten Stabilität, Orientierung und Selbststeuerung der jungen Menschen.

B.2.2 Einbindung des Auftragnehmers in die regionalen Netzwerke

Voraussetzung für eine erfolgreiche Maßnahmedurchführung ist insbesondere eine enge Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten.

Ziel ist es, durch Zusammenarbeit aller maßgeblichen Akteure den Abbau von psychischen Eingliederungshemmnissen und sozialen Problemlagen, die die Beschäftigungsfähigkeit beeinträchtigen, zu erreichen. Hierzu bedarf es auch eines regional bezogenen Handelns des Auftragnehmers mit den 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,
- Therapieeinrichtungen,
- Krankenkassen (auch auf Apps hinweisen),
- Rehaträgern,
- Beratende Institutionen zur GdB* Beantragung.

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.

*GdB – Grad der Behinderung

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,
- nach Absprache mit den Teilnehmenden vereinzelt Gruppenberatung,
- Aufbau eines (vertrauensvollen) Arbeitsbündnisses,
- Planung und Vereinbarung von (Teil)Zielen zur Herstellung der Beschäftigungsfähigkeit,
- Motivationsarbeit,
- Einbindung der Bedarfsgemeinschaft und/oder des sozialen Umfelds im Bedarfsfall,
- 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.

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.

Der Auftragnehmer informiert die Teilnehmenden zudem über das Angebot der Gesundheitsberatung der hamburger arbeit GmbH. Eine Terminvereinbarung ist für interessierte Teilnehmende sowohl direkt über die Homepage der hamburger arbeit GmbH oder über die jeweilige zuständige Integrationsfachkraft des Jobcenters team.arbeit.hamburg möglich.

B.2.3.1 Aufsuchende Arbeit / Herstellung Erstkontakt

Die aufsuchende Arbeit soll die Einmündung schwer zu aktivierender Personen in das Angebot unterstützen und die Teilnahme während des gesamten Maßnahmeverlaufs sicherstellen.

Zur Aktivierung und Begleitung der Teilnehmenden ist sowohl zur Herstellung des Erstkontaktes als auch während der individuellen Teilnahmedauer aufsuchende Arbeit einzusetzen.

Aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontaktes (Personen ohne Status „Teilnehmende“)

Sofern eine zugewiesene Person zum geplanten Eintritt in die Maßnahme (vgl. B.1.7 „Status Teilnehmende“) nicht erscheint, hat der Auftragnehmer geeignete Aktivitäten zu unternehmen, diese zur tatsächlichen Teilnahme an der Maßnahme zu motivieren. Hierzu gehört insbesondere auch, diese Person dort aufzusuchen, wo sie sich gewöhnlich aufhält (persönliches Umfeld) sowie der Einsatz von Hausbesuchen. In diesem Zusammenhang hat der Auftragnehmer innerhalb **der ersten vier Wochen** der geplanten individuellen Teilnahmedauer mindestens neun Kontaktversuche (davon mindestens drei persönliche Kontakte) zu unternehmen. Sofern die Stunden (siehe Leistungsverzeichnis/Losblatt) für dieses Vorhaben aufgebraucht wurden, können die Kontaktversuche auf zwei persönliche Kontakte reduziert werden. Diese sind über verschiedene Tage und Uhrzeiten zu verteilen und zu dokumentieren. Zusätzliche Kosten werden nicht übernommen, wenn das Kontingent aufgebraucht ist. Weitergehende Vereinbarungen können hierzu im Rahmen des Stundenkontingentes für die aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontaktes (s. B.1.4.2) zwischen Auftragnehmer und Bedarfsträger vereinbart werden. Sofern der Kontakt innerhalb der ersten drei Wochen nicht zustande gekommen ist, endet die aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontaktes. Der Bedarfsträger ist unverzüglich zu informieren.

Aufsuchende Arbeit für Teilnehmende

Fehlt eine teilnehmende Person (Person mit Status „Teilnehmende“ vgl. B.1.7) während der individuellen Teilnahme unentschuldigt hat der Auftragnehmer unverzüglich geeignete Aktivitäten zu unternehmen. Ziel der Aktivitäten ist die Klärung, warum die teilnehmende Person nicht mehr zur Maßnahme erscheint, geeignete Hilfsangebote zu unterbreiten und zur Teilnahme zu animieren. Hierzu gehört insbesondere auch, diese Person dort aufzusuchen, wo sie sich gewöhnlich aufhält (persönliches Umfeld) sowie der Einsatz von Hausbesuchen. In diesem Zusammenhang hat der Auftragnehmer ab dem Tag des ersten unentschuldigt versäumten Kontakttermins am selben Tag einen telefonischen Kontaktversuch zu unternehmen. Sollte dieser erfolglos bleiben, sind im Laufe der nächsten 2 Wochen mindestens 2 Hausbesuche und 2 telefonische Kontaktversuche zu unternehmen. Diese sind über verschiedene Tage und Uhrzeiten zu verteilen und zu dokumentieren. Sofern der Kontakt innerhalb dieser zwei Wochen nicht zustande kommt, ist der Bedarfsträger unverzüglich zu informieren. Dieser entscheidet dann über einen etwaigen Abbruch der Teilnahme.

Hinweise zur Herstellung des Erstkontaktes

Die aufsuchende Arbeit zur Herstellung des Erstkontaktes ist nur Gegenstand der Maßnahme, sofern Stundenkontingente hierfür im Leistungsverzeichnis/ Losblatt enthalten sind.

Eine Beratung in den Räumlichkeiten der teilnehmenden Person ist aufgrund Art. 13 Grundgesetz (GG) nur mit deren Einwilligung zulässig.

Sowohl die Hausbesuche als auch das Aufsuchen im direkten Umfeld sind nicht im Sinne des § 6 Abs. 1 Satz 2 SGB II zu verstehen. Sie dienen ausschließlich der Sicherstellung der tatsächlichen Teilnahme des entsprechenden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten.

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.

Bei den hier zu bearbeitenden individuellen Problemlagen handelt es sich vor allem um solche, die aufgrund einer nicht nur vorübergehenden psychischen Beeinträchtigung bestehen bzw. aus einer solchen resultieren und die sich potentiell oder tatsächlich negativ auf die berufliche Situation der Betroffenen auswirken (können).

Die ganzheitliche Betreuung ist durch einen engen persönlichen Kontakt gekennzeichnet und erfolgt im Wege eines individuellen Gesundheits- und Arbeitscoaching. Dabei sind häufig zunächst komplexe Anliegen zu sortieren, Diagnostik- und Unterstützungsbedarfe zu erkennen. Im weiteren Coachingsprozess erfolgt eine individuelle Beratung und Unterstützung zu den identifizierten Handlungsbedarfen sowie zu allgemeinen Themen rund um psychische Gesundheit und Arbeit. Ziele können die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit, die Identifikation eines leidensgerechten Arbeitsplatzes oder die Unterstützung bei der Inanspruchnahme weiterer Unterstützungsangebote sein, wie z.B. Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (berufliche Reha).

Der/die Coach/in hat daher zuerst die Aufgabe, die individuellen Problemlagen (ausgehend von der psychischen Gesundheit), die Ressourcen, Potenziale und Stärken der teilnehmenden Person zu identifizieren (Standortbestimmung). Insbesondere die psychische gesundheitliche Situation ist dabei stets im Blick zu behalten und in Bezug zu den Anforderungen und gegenseitigen Wechselwirkungen im Arbeitsleben zu setzen. Er/sie berücksichtigt dabei auch die jeweilige Lebenssituation insgesamt und identifiziert relevante soziale und strukturelle Aspekte.

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

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

Das Aufgabenspektrum des Coaches/der Coachin umfasst insbesondere folgende Förderinhalte:

- Individuelle Beratung, Betreuung und Begleitung der Teilnehmenden während des gesamten Förderzeitraums
- Erkennung komplexer Unterstützungsbedarfe, Identifizierung geeigneter Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfe bei der Beantragung
- Bewusstmachen und Stärkung individueller Ressourcen zur Bewältigung von Problemlagen (persönliches Unterstützungsnetzwerk)
- Förderung von Einsicht und Motivation für die Beantragung ggf. erforderlicher Leistungen der medizinischen Reha oder Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (LTA) und Stabilisierung in der Wartezeit bis zur Aufnahme
- Durchführung von Gruppenangeboten (sofern die einzelnen Teilnehmenden dazu bereit sind) zu gesundheitsbezogenen Themen (Ressourcenschulungen)
- Unterstützung bei Entwicklung einer tragfähigen Selbsteinschätzung zu der Frage, ob eine berufliche Tätigkeit (wieder) möglich ist und ggf. unter welchen Rahmenbedingungen
- Entwicklung einer im Hinblick auf die psychische (neurodivergente) Beeinträchtigung leidensgerechten beruflichen Perspektive
- Erarbeitung von realistischen Zielen und Zwischenzielen und deren kontinuierliche Reflektion und Anpassung
- Stärkung der individuellen Resilienz im Hinblick auf die persönlichen Belastungsfaktoren. Dazu gehört auch die Sensibilisierung für individuelle Belastungsgrenzen und die Entwicklung von Strategien zur Bewältigung der Belastungen
- Aufbau von notwendigen Ressourcen, um am künftigen Arbeitsplatz gesund und stabil arbeiten zu können
- Beratung und Begleitung beim Erhalt oder der Wiedergewinnung der Arbeitsfähigkeit
- Sicherung im Rahmen der Maßnahmeteilnahme aufgenommener, neuer Arbeitsverhältnisse in der Probezeit durch berufsbegleitendes Coaching oder gesundheitliche und soziale Beratung (nach individueller Absprache mit den Teilnehmenden)
- Übergangsmanagement, z. B. Förderung von Anschlussperspektiven

Der/die Coach/in darf Dienstleistungen, Maßnahmen und Angebote Dritter – insbesondere Leistungen kommunaler Träger – nicht selbst erbringen, sondern soll den Leistungsberechtigten zur Inanspruchnahme bestehender Angebote beraten, motivieren bzw. deren Inanspruchnahme aktiv unterstützen.

Während der ganzheitlichen Betreuung sind die Kompetenzbilanzierung (siehe B.2.4.1), Schlüsselkompetenzen (siehe B.2.4.2) und Übergangsmanagement (siehe B.2.4.3) mit jeder teilnehmenden Person durchzuführen bzw. zu bearbeiten.

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. 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, die auf die beruflichen Anforderungen und deren Wechselwirkung mit psychischer gesundheitlicher Beeinträchtigung abzielen.

Insbesondere sollen gefördert werden:

- Persönliche Kompetenzen (z. B. Resilienz, Erkennen von Belastungsfaktoren in Bezug auf die individuelle psychische Gesundheit, Selbstreflexion, Selbstsicherheit)
- Soziale Kompetenzen (z. B. Umgang mit und Kommunikation von psychischer Gesundheit am Arbeitsplatz und im sozialen Umfeld)
- Methodische Kompetenzen (z. B. Techniken zur Selbsthilfe, am individuellen Bedarf ausgerichtete Methoden der Arbeitsorganisation, Ressourcenstärkung)

B.2.4.3 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,
- in Abstimmung 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 in Absprache Termine mit der teilnehmenden Person und falls erforderlich auch zusammen mit beteiligten Dritten (siehe B.2.2) vereinbart werden.