

# Checkliste zur Etablierung eines One- Stop-Governments

**Landesnetzwerkstelle RÜMSA**

**Stand: 10.09.2019**

# Checkliste zur Etablierung eines One-Stop-Governments

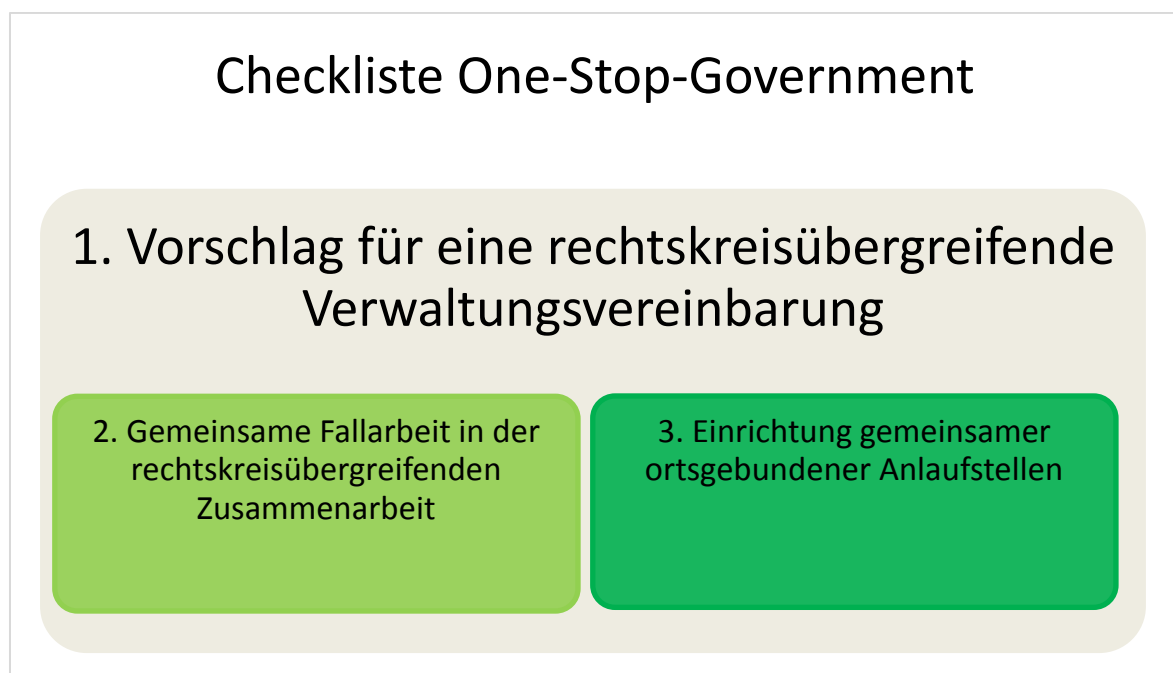
## 1. Vorschlag: Rechtskreisübergreifende Verwaltungsvereinbarung

Eine von allen Kooperationspartnern unterschriebene (Verwaltungs- oder Kooperations-) Vereinbarung über ein gemeinsames Verständnis zu Inhalten, Zielen, Verwaltungsabläufen und Personal zur Etablierung eines One-Stop-Governments kann die Grundlage für eine verbindliche Gestaltung und nachhaltige Verankerung der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit nach dem Vorbild von Jugendberufsagenturen bilden. Die im Folgenden aufgeführten Bestandteile dienen lediglich der Orientierung und sollten an die jeweilige Ausgangslage angepasst werden. Grundlage für die Erstellung der Checkliste bildeten diverse Verwaltungs- oder Kooperationsvereinbarungen sowie Prozesshandbücher aus bereits bestehenden Jugendberufsagenturen.

Eine Verwaltungsvereinbarung (s. Punkt 1) kann Angaben enthalten zu den Themen:

- Gemeinsame Fallarbeit in der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit (s. Punkt 2)
- Einrichtung gemeinsamer ortsgebundener Anlaufstellen (s. Punkt 3)

**Zu beachten: Die Checkliste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Außerdem ist die Zuordnung der einzelnen Unterpunkt zu den Themen idealtypisch zu verstehen und nicht immer trennscharf.**



# 1. Vorschlag für eine rechtskreisübergreifende Verwaltungsvereinbarung

## Bestandteile einer rechtskreisübergreifenden Verwaltungsvereinbarung können sein:

### Vertragspartner

- ✓ In der Vereinbarung werden die Vertragspartner benannt.

### Präambel


- ✓ Die Vertragspartner haben sich auf eine Präambel, eine Einleitung oder ein Vorwort geeinigt.

### Bezeichnung des Bündnisses

- ✓ Die Vertragspartner haben sich auf eine Bezeichnung des Kooperationsbündnisses geeinigt, mit der man gemeinsam nach außen tritt z.B.: „Jugendberufsagentur [Bezeichnung Landkreis/kreisfreie Stadt]“.

### Rechtsform

- ✓ Die Vertragspartner haben festgehalten, in welchem Rechtsstatus sie sich zueinander befinden.


 *Zum Beispiel in dieser Form:* Das Arbeitsbündnis besitzt keine eigene Rechtsfähigkeit. Die gesetzlichen Aufgaben und Regelungen der Vereinbarungspartner sowie deren Verantwortung für die rechtmäßige und zweckmäßige Erbringung ihrer Leistungen bleiben durch eine Verwaltungsvereinbarung unberührt.

### Gegenstand

- ✓ Die Bündnispartner haben sich darauf geeinigt, individuelle Förder- und Unterstützungspläne gemeinsam zu entwickeln und Leistungen und Maßnahmen gemeinsam zu planen und abzustimmen.

### Ziele und Zweck

- ✓ Die Vertragspartner haben ein einheitliches Verständnis zu den Zielen und dem Zweck ihrer Zusammenarbeit entwickelt.

 Zweck und Ziel der Beratung sollte die berufliche Eingliederung oder der erfolgreiche Berufsabschluss junger Menschen sein. Dazu gehört die gemeinsame Abstimmung von Leistungen der beruflichen und sozialen Integration zur Sicherung des Ausbildungserfolges.

### Zielgruppen


- ✓ Die Zielgruppen, die von dem gemeinsamen Angebot profitieren, sind definiert.

### Struktur der Zusammenarbeit

- ✓ Es gibt eine Festlegung zur Steuerung und Koordination des Geschäftsbetriebes.

### Evaluation

- ✓ Die Bündnispartner haben sich auf die Durchführung einer externen Evaluation geeinigt, um die qualitative Weiterentwicklung der Zusammenarbeit zu bewirken.

<b>Standort(e)</b>		
✓	Die Festlegung auf einen oder mehrere Standort(e) bzw. eine virtuelle Plattform ist erfolgt.	<input type="checkbox"/>
	Die Standortwahl kann ebenso den gemeinschaftlichen Aufgaben zugeordnet werden.	
<b>Laufzeit</b>		
✓	Das Inkrafttreten und die Laufzeit der Verwaltungsvereinbarung sind festgelegt.	<input type="checkbox"/>
<b>Die Rechtskreise haben sich auf gemeinschaftliche Aufgaben, Verfahren und Verantwortlichkeiten geeinigt, wie z.B.:</b>		
✓	Qualitätsgrundsätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einigung auf gemeinsam formulierte und zwischen allen Partnern abgestimmte Grundsätze und klare Ziele ( z.B. über die Entwicklung eines gemeinsamen Leitbildes)</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Kohärenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schaffung eines lückenlosen Netzes aus trägerübergreifend zur Verfügung stehenden Maßnahmen und Hilfsangeboten, ohne Doppelangebote</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Transparenz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schaffung einer gemeinsamen, einheitlichen und strukturierten Übersicht über die Bedarfslagen und die zur Verfügung stehenden Maßnahmen und Hilfsangebote</li> <li>• Durchschaubarkeit, Nachvollziehbarkeit und Sichtbarkeit der kommunalen Angebote für Dritte (junge Menschen, Eltern, Lehrer/innen, Betriebe etc.)</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Angebots- und Maßnahmenkatalog	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung eines gemeinsamen rechtskreisübergreifenden Angebots- und Maßnahmenkatalogs</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Schnittstellenkonzept	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung eines gemeinsamen Schnittstellenkonzeptes</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	<a href="#">Gemeinsame Fallarbeit</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung auf Modelle und Prozesse zur gemeinsamen Fallarbeit, die z.B. in einem gemeinsamen Prozesshandbuch festgelegt sind</li> <li>• Entwicklung individueller Förder- und Unterstützungspläne</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	<a href="#">Gemeinsame Anlaufstellen</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung gemeinsamer Anlaufstellen</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Informations- und Datenaustausch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeinsam vereinbarte Regelungen zum Informations- und Datenaustausch unter Berücksichtigung geltender gesetzlicher Grundlagen zum Datenschutz</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Beratungskonzepte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung gemeinsamer Beratungskonzepte (z.B. Beratung von Studienabbrechern/innen, gemeinsames Konzept zur aufsuchenden Beratung)</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Beratungsdauer/-zeitraum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Festlegung des Beratungszeitraumes für den zu beratenden jungen Menschen (z.B. der Abschluss der Beratung erfolgt mit der erfolgreichen erfolgreichen Berufsabschluss)</li> </ul> <input type="checkbox"/>
✓	Schulungen und Fortbildungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung abgestimmter, gemeinsamer Schulungen und Fortbildungen für die Mitarbeitenden</li> </ul> <input type="checkbox"/>

✓	Arbeitsgruppen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung themenspezifischer und rechtskreisübergreifender Arbeitsgruppen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
✓	Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation nach außen (z.B. Entwicklung eines Marketingkonzepts)</li> <li>• Kommunikation nach innen (z.B. Einrichtung einer internen Kommunikationsplattform, Entwicklung eines rechtskreisübergreifenden Kommunikationskonzeptes für die Weiterleitung von Informationen)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
✓	Netzwerkpartner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifizierung und Einbindung weiterer Organisationen und Netzwerke</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
✓	Controlling <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau, Koordination und Durchführung des gemeinsamen Controllings</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

## 2. Gemeinsame Fallarbeit in der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit

Die Grundlagen und Verfahren gemeinsamer Fallarbeit können in einer gemeinsamen Verwaltungsvereinbarung festgehalten und in Prozesshandbüchern näher beschrieben werden.

### Zielgruppendefinition

- ✓ Die Kooperationspartner haben einen Personenkreis definiert, der betreut werden soll.
- 💡 Laut RÜMSA-Richtlinie richtet sich eine Jugendberufsagentur oder ein Kooperationsbündnis zwischen mindestens den drei Rechtskreisen SGB II, III und VIII an *alle* jungen Menschen unter 25 und in Ausnahmefällen unter 35 Jahren.

### Leistungskatalog /Angebotsportfolio

- ✓ Es liegt eine Übersicht über die Angebote und Leistungen für die Zielgruppe(n) vor, auf die sich die Kooperationspartner geeinigt haben.
- 💡 Neben den Angeboten und Leistungen der drei Rechtskreise SGB II, III und VIII können dies auch weitere Beratungs-/ Unterstützungsleistungen sein, z.B.
  - Landes- und Bundesprogramme (wie BRAFO, STABIL, JustiQ, ZaA, Örtliches Teilhabemanagement, Familien stärken - Perspektiven eröffnen)
  - Aufsuchende Beratung
  - Jugendmigrationsdienste
  - Jugendgerichtshilfe
  - Psychologische Dienste
  - Sozialpsychiatrischer Dienst
  - Schwangerenberatung
  - Suchtberatung
  - Schuldnerberatung
  - Integrationsfachdienste
  - Schulsozialarbeit

<sup>1</sup> Ein Controlling sollte in diesem Zusammenhang der Überprüfung von gemeinsamen Zielstellungen dienen.

## Organisationsstruktur: Übersicht über Zuständigkeiten und Aufgaben

✓ Die personelle Struktur sowie die Zuständigkeiten, Aufgaben und Kontaktdaten aller Mitarbeitenden sind in einer Übersicht festgehalten.

- 💡 Es gibt Übersichten z.B. zu
- allen Mitarbeitenden mit Kontaktdaten
  - Zuständigkeiten aller Mitarbeitenden an den Standorten sowie zu externen Partnern
  - Vertretungsregelungen
  - Aufgaben und Leistungen aller Partner

## Schnittstellenkonzept

✓ Auf der Grundlage des internen Angebots- und Leistungsportfolios liegt eine Übersicht über die Schnittstellen zwischen den Kooperationspartnern sowie ggf. zu externen Stellen vor, die allen Mitarbeitenden bekannt ist.

- 💡 Schnittstellenkonzepte beinhalten z.B. Darstellungen
- zu Prozessen und Verfahren für die gemeinsame Bearbeitung von Fällen unter Aspekten des Datenschutzes (siehe unten in der Tabelle zum „Umgang mit dem Datenschutz“)
  - zu Anlässen und Verfahren der Einbeziehung von internen und externen Partnern
  - zur Entgegennahme und Weiterleitung von Informationen an die zuständigen Stellen
  - zu Präsenzzeiten aller Partner am Standort bzw. an den Standorten

- 💡 Um eine dauerhafte Anpassung von Schnittstellenpapieren zu gewährleisten, sollten bereits zu Beginn Festlegungen zu möglichen Aktualisierungen, Ergänzungen, Änderungen usw. getroffen werden.

## Erstkontakt und Kundenzuleitung zum gemeinsamen Beratungsangebot

✓ Die Kooperationspartner haben sich geeinigt, wie der Erstkontakt und die Kundenzuleitung zum gemeinsamen Beratungsangebot erfolgen.

- 💡 Der Erstkontakt und die Kund\*innenzuleitung kann z.B. erfolgen durch
- einen virtuellen Zugang bzw. ein Online-Portal und/oder
  - eine oder mehrere Anlaufstelle(n) und/oder
  - eine zentrale Rufnummer und/oder
  - durch weitere Partner (wie allgemeinbildende und Berufsschulen mit Berufsorientierungs- und Berufsvorbereitungsangeboten, Jugendhäuser etc.)


## Aufgaben und Verfahren der Kundensteuerung am Empfang und der Eingangszone in der/den Anlaufstelle(n)


✓ Für die Anlaufstelle(n) haben die Kooperationspartner geklärt, mit welchem Personal der Empfang sowie die Eingangszone besetzt wird, welche Aufgaben die dortigen Mitarbeitenden übernehmen und welche Verfahren sie anwenden.

- 💡 Die Verfahren der Kundensteuerung regeln z.B.
- den persönlichen Zugang mit und ohne Termin
  - den telefonischen und postalischen Zugang
  - die Art und Weise der Ansprache durch die Mitarbeiter/innen am Empfang und in der Eingangszone
  - die Datenaufnahme und das Clearing bei der Aufnahme von Neukunden
  - die Weiterleitung an die Partner im Haus oder ggf. an Partner außerhalb entlang von

definierten Schnittstellen bzw. die Vereinbarung von Terminen<sup>2</sup>

- im Falle mehrerer Standorte die Zuständigkeit für die Kundinnen und Kunden, z.B. nach Wohnort oder Schulzugehörigkeit
- die Entgegennahme und Weiterleitung von Unterlagen


 Zu den Aufgaben am Empfang gehören i.d.R. die Erfassung von Neukund\*innen und die Weiterleitung in die Eingangszone zur genaueren Klärung des Anliegens<sup>3</sup>. Von dort erfolgt die gezielte Weiterleitung an die jeweiligen Berater\*innen der entsprechenden Institution.

 Um einen reibungslosen Empfang und eine gute Weiterleitung in der Eingangszone sicherzustellen, benötigen die dortigen Mitarbeitenden z.B.

- Verfügbarkeitszeiten aller Partner am/an den Standort(en) (Empfehlung: wöchentliche Aufstellung)
- Vertretungsregelungen für alle Partner am/an den Standort(en)
- den Aufgaben- und Leistungskatalog aller Partner am/an den Standort(en)
- im Falle mehrerer Standorte eine Übersicht mit Hinweis auf die jeweiligen Zuständigkeiten
- die Schnittstellenkonzepte


#### Virtuelle Zugangssteuerung

✓ Für eine virtuelle Zugangssteuerung sind die digitalen Kontaktadressen der Kooperationspartner bekannt sowie die Regelung des Verfahrens zur Steuerung eingehender Anfragen an die zuständigen Personen geklärt.

 Dabei müssen die eingehenden Anfragen der jungen Menschen bei dem Rechtskreispartner ankommen, der zuständig ist. Aufgrund der unterschiedlichen IT-Systeme sind grundlegende Absprachen mit den Verantwortlichen der Rechtskreispartner notwendig. Die Weiterleitung von Informationen muss datenschutzrechtlich abgesichert sein.

#### Rechtskreisübergreifende Fallbesprechungen

✓ Die Kooperationspartner haben sich auf Formate zu rechtsübergreifenden Fallbesprechungen geeinigt, die das Ziel haben, individualisierte Förder- und Unterstützungspläne zu entwickeln bzw. abzustimmen. Dabei wurde auch eine gemeinsame Definition von Begrifflichkeiten vorgenommen.

 In der Praxis zeigen sich i.d.R. drei formal geregelte Formate rechtskreisübergreifender Fallbesprechungen<sup>4</sup>:

- Die „anonyme Fallbesprechung“, in der exemplarisch ein oder mehrere Fälle abstrahiert, d.h. ohne konkreten Personenbezug, besprochen werden. Diese haben den Charakter einer kollegialen Fallberatung und dienen neben der Klärung konkreter Fragen der Qualitätsentwicklung und dem Wissenszuwachs. Aufgrund der Anonymität entstehen keine datenschutzrechtlichen Fragen.
- Die „personenbezogene Fallbesprechung ohne Anwesenheit des jungen Menschen“ (oder seiner Bezugspersonen). Für die Durchführung ist zuvor festzulegen und umfassend zu informieren, welche Daten aus welchem Anlass ausgetauscht werden sollen. Dafür ist die Einwilligung des jungen Menschen bzw. seiner Eltern vorab schriftlich einzuholen.

<sup>2</sup> Hierfür haben sich spezifische Schulungen als erforderlich erwiesen; sinnvoll sind auch Checklisten oder ähnliches.

<sup>3</sup> Weit verbreitet ist das System BEO (Besucher-Eingangszonen-Organisation) für die Erfassung dieser Daten, ein IT-Verfahren der Bundesagentur für Arbeit zur Verwaltung der Anmeldungen von Leistungsberechtigten in den Eingangsbereichen ihrer Geschäftsstellen und in den Jobcentern. Als hilfreich für die Kundensteuerung hat sich ein festgelegter Schlüsselwortkatalog erwiesen, der die Weiterleitung an die zuständige Stelle unterstützt.

<sup>4</sup> Kretschmer, Susanne (2017): Stellungnahme zum Antrag der CDU „Ausbau und Weiterentwicklung der Jugendberufsagenturen“ in der 34. Sitzung des Ausschusses für Bildung, Jugend und Sport des Landtages Brandenburg am 30. November 2017

- Die „personenbezogenen Fallbesprechungen mit Anwesenheit des jungen Menschen“ und ggf. seiner Eltern bzw. Betreuer/-in. Die Einwilligung des Jugendlichen bzw. seiner Eltern wird auch hier vorab schriftlich eingeholt. In diesem Fall wird dem jungen Menschen besonders deutlich, dass alle Rechtskreise an einem Strang ziehen, um gemeinsam eine gute Lösung für seine Entwicklung zu finden.

- 💡 Neben formal geregelten gemeinsamen Fallbesprechungen können auch ad hoc-Fallbesprechungen stattfinden.  
In der Praxis hat es sich bewährt, anonymisierte Fälle zu besprechen und Schnittstellenübungen mit allen Vertretungen der Rechtskreise durchzuführen. Die praktische Erprobung fördert die Akzeptanz untereinander und verbessert die Zusammenarbeit.

#### Anlässe und Ziele rechtskreisübergreifender Fallbesprechungen

- ✓ Die Kooperationspartner haben sich auf Anlässe und Ziele für rechtskreisübergreifende Fallbesprechungen geeinigt.
- 💡 Dabei können z.B. folgende inhaltliche Fragen geklärt werden:
  - Welche Fälle sind zu besprechen?
  - Welches Ziel bzw. welche Ziele werden mit den gemeinsamen Fallbesprechungen verfolgt (z.B. die Abstimmung individualisierter Förder- und Unterstützungspläne)?

#### Akteure und Verfahren rechtskreisübergreifender Fallbesprechungen

- ✓ Die Kooperationspartner haben sich auf mögliche Akteure, die in rechtskreisübergreifende Fallbesprechungen einbezogen werden können, sowie die Verfahren der Durchführung geeinigt.
- 💡 Neben den jungen Menschen, ggf. ihrer Erziehungsberechtigten und den Beratenden, die in der Anlaufstelle verortet sind, können weitere Akteure hinzugezogen werden, wie z.B. bei Bedarf Schulsozialarbeiter/innen, Mitarbeitende von Jugendhilfeträgern etc..
- 💡 Grundsätzlich sollten organisatorische Fragen geklärt werden, wie z.B.:
  - Wer bringt Fälle ein und wann?<sup>5</sup>
  - Wer moderiert die Fallbesprechungen?
  - Wie werden die am Falle beteiligten Partner auf den Fall vorbereitet?
  - Wie wird die fortlaufende/weiterführende Begleitung gewährleistet (z.B. durch Hauptbetreuer/in)?
  - Wie wird der Erfolg der rechtskreisübergreifend beschlossenen Maßnahmen überprüft?

#### Orte rechtskreisübergreifender Fallbesprechungen

- ✓ Die Kooperationspartner haben sich auf gemeinsame Orte für die Durchführung rechtskreisübergreifender Fallbesprechungen geeinigt.
- 💡 Insbesondere in Flächenlandkreisen ist zu überlegen, welche Orte für die Gespräche genutzt werden können (z.B. Räume in Schulen, Jugendeinrichtungen, Räumlichkeiten von Verwaltungsgemeinschaften etc.).


#### Interne Kommunikation und Wissenstransfer

- ✓ Gemeinsame Austauschformate, um das Verständnis für die Arbeitsweise der anderen Partner zu fördern und Synergien der Zusammenarbeit zu schaffen, sind zwischen allen Akteuren etabliert.
- 💡 Dazu können z.B. gehören:

<sup>5</sup> Frequenz: regelmäßige oder anlassbezogene Fallbesprechungen




- regelmäßige Führungskräftetreffen (regionale Steuerungs- und Koordinierungsgruppenebene)
- regelmäßige Abstimmungstreffen auf der operativen Ebene (z.B. Arbeits- und Fachgruppenebene)
- (punktuelle) Einbezug anderer Rechtskreise in Dienstbesprechungen
- regelmäßige Hospitationen in den jeweils anderen Rechtskreisen
- eine Politik der „offenen Tür“ an gemeinsamen Standorten

 Der punktuelle Einbezug anderer Rechtskreise in Dienstbesprechungen und eine Politik der „offenen Tür“ haben sich als hilfreich erwiesen, um das Verständnis für die Arbeitsweise der anderen Partner zu fördern und Synergien der Zusammenarbeit zu schaffen.

### Schulungen und Fortbildungen


✓ Die Organisation rechtskreisübergreifender Schulungen und Fortbildungen für die Mitarbeitenden ist vorgesehen.

-  Um ein bedarfsgerechtes Angebot anzubieten, können z.B.
- dafür eingerichtete ressortübergreifende Arbeitsgruppen unterstützen
  - eine Erhebung der tätigkeits- und mitarbeiterspezifischen Qualifizierungsbedarfe vorgenommen und bestehende Qualifizierungsangebote bewertet werden
  - eine Übersicht über die zentralen Fortbildungs- und Schulungsangebote erarbeitet werden.

 Hierzu wird empfohlen, das nähere Verfahren in einer Verwaltungsvereinbarung festzulegen.


### Zusammenarbeit mit Schulen

✓ Die Zusammenarbeit der Kooperationspartner mit den allgemeinbildenden Schulen sowie den Berufsschulen „als wichtigem Teil im Bereich der Berufsorientierung und der Zugangssteuerung, schlägt sich konzeptionell nieder und wird nachhaltig gestaltet.“

-  Die Einbindung der Schulen und die Ausgestaltung der Zusammenarbeit kann z.B. erfolgen durch:
- Zugang über Multiplikatoren, wie z.B. die schulfachlichen Referentinnen und Referenten
  - Zugang über die Dienstberatungen der Schulleitungen, Elternvertretungen (z.B. Kreiselternrat/ Stadtelternrat, Elternräte der Schulen usw.)
  - Modellprojekte zur Berufsorientierung in Zusammenarbeit mit Schulen
  - Kooperation mit der Schulsozialarbeit
  - gemeinsames Agieren im Rahmen der regionalen Arbeitskreise „SCHULEWIRTSCHAFT“
  - Berufsberatung der Agentur für Arbeit


### Zusammenarbeit mit freien Trägern der Jugendhilfe

✓ Die Zusammenarbeit mit freien Trägern der Jugendhilfe ist konzeptionell verankert.

 Insbesondere in ländlichen Regionen bietet der Rückgriff auf bereits bestehende dezentrale Angebote der Jugendhilfe die Möglichkeit, die Zielgruppe niedrigschwellig zu erreichen.

### Zusammenarbeit mit der Wirtschaft

✓ Die Zusammenarbeit mit den Wirtschafts- und Sozialpartnern ist konzeptionell verankert.

-  Dabei geht es um konzeptionell verankerte Formate und Angebote, wie z.B.:
- Fach- und Arbeitsgruppen, z.B. zur Verbesserung des Ausbildungsmarketings in der Region bzw. zur Erhöhung der Ausbildungsqualität
  - Praktikumsbörsen
  - gemeinsame Projekte zur Berufsorientierung
  - gemeinsam veranstaltete Ausbildungsmessen

## Qualitätsziele

- ✓ Neben bestehenden Erfolgsmessungen der drei Rechtskreise, ist eine Einigung der Kooperationspartner auf gemeinsame Qualitätsziele erfolgt. Dabei wird der Aspekt der Nachhaltigkeit berücksichtigt.



Dazu könnten z.B. gehören:

- rechtskreisübergreifende Festlegungen zu Qualifizierungen aller Mitarbeitenden
- Wirksamkeit der Zusammenarbeit mit den Wirtschafts- und Sozialpartnern sowie anderen externen Partnern bezüglich der definierten regionalen Ziele und Zielgruppen
- Kohärenz und Anpassung der gemeinsamen Angebots- und Maßnahmeplanung
- Wirksamkeit der öffentlichen Wahrnehmung von Beratung aus einer Hand durch eine abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit
- Erreichbarkeit der Zielgruppe nach dem Prinzip „keiner geht verloren“.

## Umgang mit dem Datenschutz

- ✓ Die Kooperationspartner haben sich auf ein datenschutzkonformes Verfahren zum Informationsaustausch unter Berücksichtigung der Anforderungen an die entsprechenden Dokumente (z.B. Einwilligungserklärung) geeinigt.



Um eine Orientierung zum Datenschutz in der Praxis zu geben, hat das BMAS gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit und den Bundesländern unter Beteiligung der Datenschutzbeauftragten eine entsprechende Arbeitshilfe erstellt<sup>6</sup>.

## Dokumentation der Fallbearbeitung

- ✓ Die Kooperationspartner haben sich darauf geeinigt, in welcher Form individuelle Fallbearbeitungen bzw. -verläufe dokumentiert werden.



Seitens der Bundesagentur für Arbeit wird derzeit ein entsprechendes IT-System (Kerndatensystem) entwickelt, um Daten zwischen den beteiligten Sozialleistungsträgern und perspektivisch auch Stellen des Landes, z.B. Schulverwaltungen, leichter austauschen zu können.



Alternativ besteht im Rahmen von RÜMSA die Möglichkeit zur Einführung der digitalen Plattform ENO zur virtuellen Fallarbeit (siehe Checkliste: 20180803\_Checkliste Einführung Plattform zur virtuellen Fallarbeit\_FINAL.pdf).

<sup>6</sup> Arbeitshilfe zum Sozialdatenschutz in Jugendberufsagenturen (2016). Download unter: [https://ruemsa.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik\\_und\\_Verwaltung/MS/5\\_Ruemsa/Arbeitsmaterialien/FINAL\\_Arbeitshilfe\\_DS\\_in\\_JBA.PDF](https://ruemsa.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MS/5_Ruemsa/Arbeitsmaterialien/FINAL_Arbeitshilfe_DS_in_JBA.PDF) (zuletzt abgerufen am 02.04.2019)

### 3. Einrichtung gemeinsamer ortsgebundener Anlaufstellen

Im Vorfeld der Einrichtung von Anlaufstellen sollten grundlegende Auswahlkriterien in Bezug auf den oder die Standort(e), die materielle und personelle Ausstattung und die Öffnungszeiten geprüft werden.

#### Institutionelle und personelle Zusammensetzung

✓ Die Kooperationspartner haben sich über die institutionelle und personelle Zusammensetzung in den einzelnen Anlaufstellen geeinigt.

💡 Zu klären sind Fragen wie z.B.

- Welche Rechtskreise und ggf. Kooperationspartner sind an den Standorten personell und zu welchen Zeiten vertreten?
- Wie viele Mitarbeitende sind an den jeweiligen Standorten vertreten und aus welchen Abteilungen, Hierarchieebenen?
- Wer besetzt den Empfangsbereich/die Clearingstelle und/oder gibt es eine Lotsenfunktion als Verbindung zwischen den Rechtskreisen?
- Sitzt eine Koordinierungsstelle im Haus?
- Gibt es ggf. eine Hotline? Durch wen wird sie besetzt?

#### Koordinierung

✓ Die Kooperationspartner haben sich auf die Funktion und einen Aufgabenkatalog für die Koordinierung geeinigt.

💡 Funktion und Aufgaben einer Koordinierung bewegen sich i.d.R. in den Dimensionen

- Service
- Wissenstransfer
- Impulsgeber
- Moderation
- Kommunikation

#### Auswahl Gebäude

✓ Ein oder mehrere Gebäude mit ausreichend Räumlichkeiten für alle Mitarbeitenden, für die Besprechungs- und Beratungsmöglichkeiten und die Bedarfe der Zielgruppe wurden ausgewählt.

💡 Grundlegend für die Entscheidung sind u.a.






- eine Festlegung auf die Anzahl von Mitarbeitenden der Kooperationspartner
- eine Klärung des Bedarfs an Büro- bzw. (auch gemeinsamen) Beratungsräumen, einer Eingangszone, Akten- und Archivräumen, Wartebereich(en), Teeküche(n), WC für Mitarbeitende und Besucher/innen
- Barrierefreiheit<sup>7</sup>
- ggf. Umfang der baulichen Veränderungen

💡 Es wird empfohlen, ausreichend Zeit in der Vorbereitung einzuplanen und das jeweilige Gebäude- und/oder Liegenschaftsmanagement einzubinden.

#### Sicherheitsstandards

✓ Das ausgewählte Gebäude erfüllt die bestehenden Sicherheitsstandards der beteiligten

<sup>7</sup> Um die Vielfalt der Zielgruppe zu berücksichtigen, sollte der Zugang zur Anlaufstelle allen jungen Menschen gleichermaßen ermöglicht werden und die Ausstattung entsprechend sein (z.B. Behinderten-WC).

Institutionen.	
	Es gilt, die jeweiligen rechtlichen Grundlagen aller Beteiligten, wie beispielsweise Ausstattungsrichtlinien/IT, Richtlinien zum Datenschutz, Arbeitsstättenverordnung zu berücksichtigen.
Attraktivität des Ortes	
✓	Die Kooperationspartner haben einen Ort für die Beratung aus einer Hand gewählt, der aus Sicht der Zielgruppe attraktiv ist. <input type="checkbox"/>
	Mit Blick auf die Zielgruppe sollte der Ort einen niedrighschwelligen Zugang bzw. eine weniger behördliche Außenwirkung erhalten. Es empfiehlt sich, die Zielgruppe in die Auswahl und/oder Gestaltung des Ortes einzubeziehen.
Gute Erreichbarkeit, Anfahrtsmöglichkeiten	
✓	Im Hinblick auf die Zielgruppe ist der Standort möglichst durch öffentliche Verkehrsmittel gut erreichbar. <input type="checkbox"/>
	Die gute Erreichbarkeit und Möglichkeit zur Einrichtung möglichst kostenfreier Parkmöglichkeiten sowie Fahrradständern sind vorteilhaft.
Finanzierung und Aufteilung der einmaligen und laufenden Kosten	
✓	Die Fragen der Finanzierung der einmaligen und laufenden Kosten, die Kostenverteilung bzw. Festlegung zu Umlagen und auch die Fragen der Abrechnungsverfahren sind zwischen den Kooperationspartnern geklärt. <input type="checkbox"/>
	<p>Zu den Kosten gehören z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miet- und Untermietverträge</li> <li>• Umbaukosten</li> <li>• Mobiliar</li> <li>• IT-Ausstattung, Internetanschlüsse und sonstige Kosten</li> <li>• Reinigungskosten</li> <li>• Telefonkosten</li> <li>• Wachschatz etc.</li> </ul>
Materielle Ausstattung Arbeitsplätze	
✓	Die Ausstattung der Arbeitsplätze in der Anlaufstelle ist zwischen allen Kooperationspartnern geklärt. <input type="checkbox"/>
	<p>Zu klären ist u.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wer bringt welches Mobiliar ein?<sup>8</sup></li> <li>• Sind die Möbel kompatibel mit den Räumlichkeiten?<sup>9</sup></li> <li>• Sind die technischen Voraussetzungen geklärt?</li> <li>• Sind gemeinschaftliche Anschaffungen (z.B. Kopierer) gewünscht und möglich?</li> <li>• Braucht es Nutzungsvereinbarungen für gemeinsam genutzte Gegenstände?</li> </ul>

<sup>8</sup> Vor dem Hintergrund der gemeinsamen Außendarstellung empfiehlt sich ein optisch einheitliches Mobiliar. Ggf. muss das Mobiliar bestimmten Anforderungen genügen (z.B. ein fluchtwegoptimiertes Mobiliar). Dafür wären ggf. die Beschaffungs- oder Mietoptionen in den jeweiligen Rechtskreisen zu prüfen.

<sup>9</sup> Es empfiehlt sich eine gemeinsame Begehung der Räume im Vorfeld mit allen Partnern.

Wegeleitsystem	
✓ Spezielle Lagepläne am Standort mit einem ganzheitlichen, barrierefreien und mehrsprachigen Wegeleitsystem sind eingerichtet.	<input type="checkbox"/>
💡 Dazu können auch Informations- und Hinweisschilder außerhalb des Gebäudes gehören.	
Verantwortlichkeit Gebäudemanagement	
✓ Die Kooperationspartner haben sich auf die Verantwortlichkeit für das Gebäudemanagement geeinigt.	<input type="checkbox"/>
💡 Die Entscheidung über die Verantwortlichkeit kann sich bspw. nach dem Nutzer mit dem anteilig größten Nutzungsumfang in der Gesamtliegenschaft richten. Sollte einer der Partner Eigentümer der Immobilie sein, kann auch ihm die Verantwortung für das Gebäudemanagement unterliegen.	
Gemeinsamer Eingangsbereich	
✓ Zwischen den Kooperationspartnern ist festgelegt, wie der Empfang und die Eingangszone personell besetzt werden und wie der Eingangsbereich räumlich gestaltet wird.	<input type="checkbox"/>
💡 Um einen möglichst niedragschwelligen Zugang zu bieten, wird bei der Gestaltung die Perspektive eines jungen Menschen eingenommen. So hat sich ein eigener, jugendgerecht gestalteter Eingangsbereich mit jugendgerechtem Warteraum (z.B. W-LAN, Handyladestation, grafische Ausgestaltung durch Jugendliche, Sitzecke ggf. in Kombination mit Informationsangeboten wie einem Zugang zum Online-BIZ) bewährt.	
Öffnungszeiten	
✓ Die Kooperationspartner haben sich in Bezug auf Sprechzeiten am Empfang und Verfügbarkeitszeiten aller Mitarbeitenden am Standort bzw. den Standorten und ggf. externer Partner geeinigt.	<input type="checkbox"/>
💡 Für diese Frage sollte ausreichend Zeit eingeplant werden. Zu beachten sind die i.d.R. sehr unterschiedlichen Öffnungs- bzw. Sprechzeiten zwischen den Partnern (z.B. oft längere Öffnungszeiten von Trägern im Rahmen der Jugendhilfe).	
Marketingkonzept	
✓ Die Kooperationspartner haben sich auf ein gemeinsames Marketingkonzept für den Standort bzw. die Standorte geeinigt.	<input type="checkbox"/>
💡 Zur Umsetzung des Marketings können folgende Instrumente zum Einsatz kommen	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logo und Corporate Design</li> <li>• Website</li> <li>• Internet-Kampagnen (Newsletter, Mailings)</li> <li>• Flyer, Infomaterialien, Anzeigen (z.B. in Print, TV, Online, Radio, Plakate)</li> <li>• Veranstaltungen, wie eine Eröffnungsveranstaltung, Tage der offenen Tür, Informationsveranstaltungen, Messen, Business-Talks</li> <li>• Medienkooperationen</li> <li>• Werbematerialien, wie Kugelschreiber, Taschen etc.</li> </ul>	
💡 Absprachen zwischen den jeweiligen Marketing- bzw. Öffentlichkeitsarbeitsabteilungen der Partner sind grundlegend wichtig.	

## Visuelles Erscheinungsbild

- ✓ Die Partner haben sich auf ein gemeinsames Corporate Design in den Räumen der Anlaufstelle geeinigt.
- 📍 Aufgrund der jeweils in den Rechtskreisen bestehenden internen Vorgaben zur Kommunikation nach außen (wie Logos etc.) ist die Einigung auf ein gemeinsames Erscheinungsbild der Kooperationspartner, welches sich auch räumlich niederschlägt, sinnvoll.