



JOB POINT BERLIN

Fachkonzept

Stand: 23.01.24



Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund und Ausgangslage	4
1.1	Herausforderungen	4
1.2	Bisherige Entwicklung des JOB POINT BERLIN	6
2	Ziele, Wirkungsfelder und Qualitätsstandards	7
2.1	Zielspektrum	8
2.2	Zielgruppen	9
2.3	Wirkungsfelder	9
2.4	Übergreifende Qualitätsstandards	12
2.5	Abgrenzung zu anderen Angeboten	13
3	Beratungs- und Vermittlungsangebote	14
3.1	Erstberatung und Angebote im „Ladengeschäft“	14
3.2	Bewerbungsberatung	15
3.2.1	Beratungsverständnis	15
3.2.2	Beratungsinhalte	16
3.2.3	Prozessdesign der Beratung	18
3.2.4	Rahmenbedingungen der Bewerbungsberatung	19
3.3	Mobile Jobberatung für Geflüchtete (MobiJob)	19
3.4	Angebote für Workshops und Vorträge	20
3.5	JOB POINT BERLIN-Stellenbörse	21
3.6	Jobdating	22
3.7	Jobmesse „Shop a Job“	22
3.8	Digitale Angebote	23
3.8.1	Online-Ratgeber	23
3.8.2	Onlineberatung	23
3.8.3	Online-Veranstaltungen	23
3.8.4	Info-Chat	23
3.8.5	Online-Stellenbörse	24
3.9	Umsetzung von Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheinen (AVGS)	24

4	Umsetzungsstrukturen	24
4.1	Gesamtprojektleitung	24
4.2	Standorte	25
4.3	Anforderungen an das Beratungspersonal	25
4.3.1	Handlungs- und Methodenkompetenzen	26
4.3.2	Fachkompetenzen und ihre formalen Anforderungen	27
4.3.3	Soziale und personale Kompetenzen	28
4.4	Arbeitsvertragliche Standards	29
4.5	Räumliche und IT-Infrastruktur	29
4.6	Fachliche Begleitung und Controlling	30
5	Schnittstellen und Kooperationen	30
6	Qualitätssicherung	32
6.1	Dokumentation und Monitoring	32
6.2	Professionalisierung und Weiterbildung des Personals	34
6.3	Erfolgskontrolle entlang Indikatoren	34
7	Öffentlichkeitsarbeit und Marketing	35
	Quellen und Verweise	38

Verzeichnis der Anlagen

Anlage 1	Eingruppierung förderfähiger Personalstrukturen	40
Anlage 2	Muster-Feedbackbogen für Ratsuchende	41
Anlage 3	Muster-Feedbackbogen für Arbeitgebende	42
Anlage 4	Styleguide 2023 JOB POINT BERLIN (Corporate Design)	43

Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1	Wirkungsfelder JOB POINT BERLIN	12
Abbildung 2	JOB POINT BERLIN Ablauf des Beratungsprozesses	18

1 Hintergrund und Ausgangslage

1.1 Herausforderungen

Der Berliner Arbeitsmarkt profitierte in den letzten Jahren von einem starken Wirtschaftswachstum und zeichnet sich durch eine hohe Dynamik aus. Die Nachfrage nach Arbeitskräften speist sich dabei vielfach - trotz einer im Jahr 2023 zunehmend spürbaren konjunkturellen Abkühlung - auch aus den zu füllenden Ersatzbedarfen für rentenbedingte Abgänge aus dem Arbeitsmarkt. Nach wie vor gibt es insgesamt starke Nachfrageimpulse in Branchen wie z.B. Pflege, Logistik, Technologie, Tiefbau und Tourismus. Dies, sowie die vielfältigen arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen im Land Berlin, haben dazu geführt, dass sich die Arbeitsmarktsituation in Berlin heute deutlich chancenreicher zugunsten Arbeitssuchender gestaltet als noch zu Beginn des Jahrtausends.

Trotz dieser Entwicklung steht der Berliner Arbeitsmarkt noch immer vor großen Herausforderungen. In Berlin waren 2022 im Jahresdurchschnitt circa 179.000 Menschen arbeitslos gemeldet. Die Arbeitslosenquote lag bei 8,8 Prozent¹ und damit ca. 3 Prozentpunkte über der Arbeitslosenquote des Bundes. Besonders herausfordernd ist dabei der hohe Anteil an Arbeitslosen im SGB II-Leistungsbezug, ganz überwiegend Langzeitarbeitslose, der im November 2023 nunmehr fast 69% aller registrierten Arbeitslosen ausmachte.² Hinzu kommt ein im Bundesvergleich hoher Anteil atypischer Beschäftigungsverhältnisse in Berlin.³

Herausforderungen bestehen folglich in der Gleichzeitigkeit von hoher Langzeitarbeitslosigkeit und einem dennoch mittlerweile erheblichen Arbeits- und Fachkräftemangel im Land. So schätzte die IHK Berlin, dass bis 2035 der Fachkräfteengpass auf bis zu 380.000 fehlende Fachkräfte steigen könnte.⁴ In dieser Situation gilt es mehr denn je, den von Arbeitslosigkeit Betroffenen oder Bedrohten Wege in die Arbeitswelt aufzuzeigen und hierbei die für sie passfähigen Arbeitsplätze in den Blick zu nehmen. Dieser Fokus muss dabei mehr und mehr auch vakante Arbeitsplätze einschließen, deren Ausübung keine abgeschlossene Berufsausbildung erfordern. Gerade diese vakanten Arbeitsplätze erscheinen als erste Schritte zurück in den Arbeitsmarkt für viele Langzeitarbeitslose geeignet, die formal geringe Qualifikationen aufweisen oder deren früher erworbenes Fachwissen durch eine mittlerweile lange Arbeitslosigkeit entwertet worden ist.

Als ein Teil der Lösung für diese Herausforderungen können auch die Ressourcen angesehen werden, die mit dem seit Jahren kontinuierlich steigenden Zuzug von Zugewanderten verbunden sind. Für eine durch Migration stark geprägte Stadt wie Berlin sind die Potenziale ausländischer Arbeitssuchender wichtig zu erschließen. Mittlerweile werden in Berlin 20 Prozent aller sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisse mit Menschen ohne deutschen Pass besetzt. Da sie überdurchschnittlich von Arbeitslosigkeit und prekärer Beschäftigung betroffen sind, sind

¹ Die seither zu beobachtende konjunkturelle Eintrübung zeigt sich bereits an den Veränderungen im November 2023. Die Arbeitslosenquote lag mit 9,2% um 0,5% höher als im Vorjahresmonat 2022.

² Vgl. [Bund, Länder und Kreise - Berlin, Land - Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(arbeitsagentur.de\)](https://www.arbeitsagentur.de)

³ SÖSTRA Berlin (2022): Betriebspanel Berlin. Ergebnisbericht, abrufbar unter: https://www.berlin.de/sen/arbeit/_assets/top-themen/gute-arbeit/betriebspanel-berlin-2021-praesentation-pressekonzferenz.pdf

⁴ IHK (2021): Fachkräftemonitor 2021: <https://www.ihk.de/berlin/politische-positionen-und-statistiken-channel/arbeitsmarkt-beschaeftigung/fachkraeftesicherung/fachkraeftemonitor-update-2021-5108316>

speziell für diese Klientel nach wie vor besondere Anstrengungen für eine passfähige Arbeitsmarktintegration notwendig - auch deshalb, weil ausländische Beschäftigte bisher überdurchschnittlich oft in Tätigkeiten arbeiten, deren Anforderungen deutlich unterhalb ihrer einmal erworbenen individuellen beruflichen Qualifikation und Fähigkeiten liegen.⁵

Unter Druck geraten ist der Berliner Arbeitsmarkt in den letzten Jahren durch zahlreiche Krisen: Die Corona-Pandemie, der sich in seinen Auswirkungen zunehmend zeigende Klimawandel, Fluchtbewegungen sowie der Krieg in der Ukraine haben bis in die Gegenwart starke Auswirkungen. Dabei war die Corona-Pandemie in vielerlei Hinsicht auch Katalysator für eine beginnende, sehr umfassende Transformation der Arbeitswelt, die insbesondere von Digitalisierung und Vernetzung vorangetrieben wird. Damit einher gehen eine Erhöhung der Substituierungspotenziale auf Teilbereichen des Arbeitsmarktes - also der Umfang, in dem bestimmte Arbeiten von Menschen durch computergestützte Maschinen oder Algorithmen ersetzt werden können -, aber auch die Entstehung gänzlich neuer Beschäftigungsfelder.⁶

Bei einer Förderung von Maßnahmen zur Beratung mit dem Ziel der Arbeitsmarktintegration ergeben sich seitens des Arbeitsmarktes insbesondere folgende **Herausforderungen**:

- Insbesondere im Bereich der kleineren Unternehmen⁷ werden überdurchschnittlich viele vakante Stellen nicht auf herkömmlichen (klassische Anzeigen, Meldung BA, Jobmessen u.ä.) oder modernen Kanälen (elektronische Jobbörsen, social media) kommuniziert. Dies hindert diese Unternehmen am weiteren Wachstum bzw. mittlerweile oft genug am wirtschaftlichen Überleben. All diese nicht in dieser oder jener Form öffentlich kommunizierten Vakanzen von Arbeitsplätzen bilden den so genannten verdeckten Arbeitsmarkt - als zusätzliche Beschäftigungsressource, die erschlossen werden kann und muss.
- Sofern konkrete Stellenanforderungen bei kleineren Unternehmen dennoch zu finden sind, sind ihre arbeitgeberseitigen Formulierungen mangels ausreichender inhaltlicher Aussagekraft und fehlender Empathie für potentielle Bewerbungen nicht zielführend, oft gar hinderlich. Mögliche Matchingprozesse kommen so vielfach nicht zustande.
- Insbesondere bei kleineren Unternehmen weisen Jobcenter und Arbeitsagenturen erfahrungsgemäß nur einen geringen so genannten Einschaltungsgrad auf, d.h. den Anteil an allen Stellenbesetzungen, die unter ihrer maßgeblichen Mitwirkung zustande kommen.
- Umgekehrt kontaktiert ein relevanter Teil von Arbeitssuchenden, der sich aus der Arbeitslosigkeit oder aus prekären Beschäftigungsverhältnissen kommend über Jobs in ihrer Region informieren will, hierfür bei Weitem nicht nur auf etabliertem formalen Wege die „zuständigen“ Jobcenter und Arbeitsagenturen. Stattdessen werden niedrigschwellige und gleichwohl fachlich kompetente Angebots- und Unterstützungsstrukturen für Informationen und Bewerbungen wertgeschätzt, die freiwillig, spontan, auf kurzen Wegen, bei Bedarf anonym, auch in einer anderen als der deutschen Sprache, auf Augenhöhe und ohne Druck möglicher Leistungskürzungen wahrgenommen werden können. Solche Angebote können von etablierten, mehr oder weniger hochstandardisierten Betreuungsstrukturen nicht angeboten werden.

⁵ Statistik der Bundesagentur für Arbeit (2023): Migrations-Monitor Arbeitsmarkt. März 2023.

⁶ Siehe auch IAB (2021): Potenzielle Auswirkungen der fortschreitenden Digitalisierung auf den Arbeitsmarkt in Berlin und Brandenburg.

⁷ Dazu zählen Kleinunternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten und Kleinunternehmen mit weniger als 50 Beschäftigten.

Inmitten all dieser Herausforderungen liegt es daher im erheblichen Interesse des Landes Berlin, mit einer aufeinander abgestimmten Struktur von landesfinanzierten Förderinstrumenten Ausgleichsprozesse auf dem Arbeitsmarkt zu unterstützen, die zusätzlich, d.h. in Ergänzung weitgehend standardisierter Angebote von Jobcentern und/oder Arbeitsagenturen wirkungsvolle eigenständige Beschäftigungsimpulse für Ausgleichsprozesse auf dem Berliner Arbeitsmarkt erbringen. Der Nutzen der Förderung besteht dabei sowohl in der Stabilisierung bzw. Erhöhung des Beschäftigungsstandes und damit verbundener Verringerung von Kosten der Arbeitslosigkeit als auch in der Unterstützung vor allem kleinerer Unternehmen bei der Besetzung vakanter Stellen und damit verbundener positiver Effekte für eine Stabilisierung bzw. Steigerung ihrer Produktivität.

Diese Ausgleichsprozesse (Matchingprozesse) ergeben sich für einen relevanten Teil der mit dieser Förderung adressierten Arbeitskräftenachfrage (vor allem kleine Unternehmen) sowie für einen relevanten Teil des Arbeitskräfteangebots (Arbeitssuchende in Arbeitslosigkeit oder prekären Beschäftigungsverhältnissen, überproportional Geflüchtete) nicht marktgerecht „von selbst“. Die Akquise, Sichtbarmachung und Besetzung des „verdeckten Arbeitsmarktes“ erfordert besonders in diesen Teilbereichen des Berliner Arbeitsmarktes gezielte zusätzlich Förderimpulse der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung für das Zusammenführen von Nachfrage und Angebot.

1.2 Bisherige Entwicklung des JOB POINT BERLIN

Mit der Förderung von JOB POINT BERLIN wird der Ansatz einer möglichst niedrighschwelliger Beratung mittlerweile seit über 20 Jahren von einem per Zuwendung geförderten Projektträger umgesetzt. Im Jahr 2000 wurde das Modell "Job Butikken" aus Dänemark als innovatives Modellprojekt nach Berlin übertragen, um sowohl Unternehmen als auch arbeitssuchende Menschen mit zusätzlichen Angeboten zu unterstützen. Dabei wird - bis heute - der Ansatz verfolgt, unterstützende Angebote zur Arbeitsvermittlung und -beratung in „Ladengeschäften“ anzubieten, die in Einkaufszentren oder belebten Fußgängerzonen angesiedelt werden. Arbeitgebende haben so die Möglichkeit, Stellenangebote zu veröffentlichen, die vor Ort anschaulich an Schautafeln präsentiert werden. Arbeitssuchende können die Läden zu den Öffnungszeiten ohne Termin besuchen, dort ausgehängte Stellen sichten und sich bei Bedarf beraten lassen. Durch die im Laden bereitgestellte Infrastruktur können Bewerbungen direkt vor Ort an PC-Arbeitsplätzen erstellt werden.

Dem Start der Förderung ging eine Testphase als Modellprojekt im Einkaufszentrum "Plaza" in Berlin-Marzahn voraus, bei dem die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung mit dem damaligen Arbeitsamt Berlin Ost und Unternehmen kooperierte. Aufgrund des erfolgreichen Abschlusses dieser Phase wurde entschieden, in Kooperation zwischen der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung, dem Arbeitsamt Berlin Ost und dem Unternehmerverband Ost einen JOB POINT im Bezirk Neukölln zu etablieren, der im Jahr 2002 in der Karl-Marx-Straße eröffnete. Seither haben sich Angebote des JOB POINT BERLIN dauerhaft etabliert und wurden entlang der Vorgaben der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung quantitativ und qualitativ weiterentwickelt.

- Im Jahr 2013 wurden zwei weitere Standorte (Mitte, Charlottenburg-Wilmersdorf) eröffnet,

- es erfolgte ein Ausbau des Beratungsangebotes dahingehend, dass über die Beratung rund um das Thema Bewerbungsunterlagen hinaus auch auf eine freiwillige Aktivierung und Integration der Ratsuchenden fokussiert wurde,
- im Bereich der Veranstaltungsangebote wurden neue Formate wie Workshops oder Jobdatings etabliert,
- seit 2014 organisiert der JOB POINT BERLIN außerdem in Einkaufszentren verschiedener Berliner Bezirke mehrere Jobmessen pro Jahr,
- seit 2016 ist die Mobile Jobberatung für Geflüchtete (MobiJob) als integraler Teil von JOB POINT BERLIN tätig, das als zusätzliches mobiles aufsuchendes Beratungsangebot Berlin-weit in besonderer Weise die Zielgruppe der Geflüchteten in mehreren Sprachen adressiert,
- hinsichtlich der Beratungsformate besitzt das persönliche Gespräch vor Ort bis heute den zentralen Stellenwert. Dennoch haben die Corona-Pandemie und die mit ihr verbundenen physischen Einschränkungen sozialer Kontakte die Digitalisierung der Beratungsarbeit im JOB POINT BERLIN beschleunigt, um Beratungsangebote aufrechterhalten und ggf. neue Zielgruppen erreichen zu können, die aufgrund der räumlichen Distanz sonst nur schwer zu erreichen waren.
- Durch den innovativen Ansatz des JOB POINT BERLIN entstanden nationale und internationale Kooperationen (u. a. mit Polen, Italien, Kroatien, Finnland), die 2009 zur Eröffnung eines ähnlichen JOB POINTs in Gelsenkirchen und 2011 in Nikosia/Nordzypem führten.

2 Ziele, Wirkungsfelder und Qualitätsstandards

JOB POINT BERLIN, inklusive der Mobilen Jobberatung für Geflüchtete (MobiJob), bietet durch sein Angebot eine unabhängige, kostenfreie und leicht zugängliche Unterstützung für gleichermaßen arbeitssuchende Berlinerinnen und Berliner und offene Stellen anbietende Arbeitgebende. Vor dem Hintergrund der eingangs benannten Herausforderungen auf dem Arbeitsmarkt ist es wichtig in Berlin ein solches Beratungsangebot vorzuhalten, das

- durch besonders niedrighschwellige Angebote jene Menschen anspricht und bei der Integration in Arbeit unterstützt, die über die herkömmlichen Wege der Stellenvermittlung nur schwer erreicht werden können;
- in Zeiten sich rasant wandelnder Arbeitswelten kompetent Auskünfte zu Perspektiven, Bewerbungsverfahren und branchenbezogenen Stellenangeboten am Berliner Arbeitsmarkt geben kann;
- migrationssensibel und mehrsprachig berät und dabei den Arbeitsmarktintegrationsprozess von Zugewanderten unterstützt;
- sowohl Arbeitssuchende als auch Arbeitgebende (und hierbei vor allem kleine Unternehmen) dabei unterstützt, gezielt und passgenau Wege in Beschäftigung zu finden und damit zur Verringerung des Arbeits- und Fachkräftemangels beiträgt;
- die Prinzipien „Guter Arbeit“ unterstützt, um gesellschaftliche Teilhabe nachhaltig zu sichern.

2.1 Zielspektrum

Als Zielstellungen, die konkret mit geeigneten Wirkungsindikatoren (siehe Abschnitt Erfolgskontrolle) untersetzt werden können, weil kausale Zusammenhänge zwischen dem geförderten Vorhaben und seinem Beitrag zur Zielerreichung messbar darzustellen sind, werden von der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung festgelegt:

- **Verringerung vermittlungsrelevanter Informationsdefizite und Verbesserung von Entscheidungskompetenzen auf der Angebotsseite des Arbeitsmarktes** mit besonderem Fokus auf **Geflüchtete, Arbeitslose und Menschen in prekären Beschäftigungssituationen**,
- **Verringerung vermittlungsrelevanter Informationsdefizite auf der Nachfrageseite** des Arbeitsmarktes mit besonderem Fokus auf **kleinere⁸ Berliner Unternehmen**.

Mit dem Ziel der Verringerung vermittlungsrelevanter Informationsdefizite auf der Nachfrageseite sind die im dritten Kapitel beschriebenen Angebotsbausteine JOB POINT BERLIN-Stellenbörse, Jobdating sowie die Jobmesse „Shop a Job“ verbunden.

Als **Querschnittsziele** sind überdies zu beachten:

- Steigerung der Zahl von Arbeitsverhältnissen, die den Kriterien Guter Arbeit genügen,
- Steigerung der Zahl von Beschäftigungsverhältnissen, die eine hohe Kongruenz zu erworbenen Berufserfahrungen, Qualifikationen, Kompetenzen, Interessen, Talenten und Werten von Ratsuchenden („Passfähigkeit“) aufweisen,
- Steigerung der Zahl von Beschäftigungsverhältnissen, die als Zukunftsberufe gelten können, weil sie die anstehenden Transformationsprozesse auf dem Arbeitsmarkt unterstützen,
- Steigerung der Erschließung des so genannten verdeckten Arbeitsmarktes vor allem bei kleineren Berliner Unternehmen, damit verbundene positive Impulse für Produktivität und wirtschaftliche Überlebensfähigkeit,
- Steigerung der Beschäftigungsquoten von Geflüchteten, Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen und anderer Personengruppen mit wahrzunehmenden besonderen Schwierigkeiten bei der Arbeitsmarktintegration,
- Steigerung der Gleichstellung im Arbeitsmarkt im Hinblick auf die Beschäftigung von Frauen und weiteren aufgrund ihrer Geschlechtsidentität benachteiligten Menschen,
- Verringerung von Langzeitarbeitslosigkeit und SGB II-Leistungsbezug,
- Verringerung von Arbeitskräfte- bzw. Fachkräftemangel,

Ungeachtet dessen müssen für die Untersetzung dieser Querschnittsziele vom jeweiligen Träger der Projektförderung Ausführungen zu geeigneten, d.h. zielführenden Aktivitäten erfolgen und diese sind, soweit wie plausibel möglich, in ein laufendes Monitoring einzubeziehen.

⁸ Dazu zählen Kleinstunternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten und Kleinunternehmen mit weniger als 50 Beschäftigten.

2.2 Zielgruppen

In Konsequenz des bewusst niedrigschwelligen Ansatzes umfasst die Zielgruppe der mit der Projektförderung verbundenen Beratungs- und Informationsangebote

- **alle arbeitssuchenden bzw. zum Thema Arbeitsmarkt ratsuchenden Berlinerinnen und Berliner,**
 - inmitten dieser heterogenen Personengruppe hierbei aber mit besonderem Fokus auf Geflüchtete⁹, Langzeitarbeitslose und Menschen in derzeit prekären Beschäftigungsverhältnissen,
- **alle Arbeitgebenden, die Unterstützung bei der Besetzung vakanter Stellen in Berlin benötigen**
 - hierbei aber branchenoffen mit besonderem Fokus auf kleinere Unternehmen mit vakanten Arbeitsplätzen, aber ohne (ausreichende) eigene Ressourcen zur Personalakquise/Personalarbeit.

2.3 Wirkungsfelder

In Umsetzung der benannten Ziele sollen die Beratungs- und Informationsangebote von JOB POINT BERLIN insbesondere in nachfolgende prioritären Wirkungsfelder ausstrahlen.

Verringerung von (Langzeit-)Arbeitslosigkeit. Durch Beratungsaktivitäten an der Schnittstelle zwischen Arbeitssuchenden und Arbeitgebenden unterstützt JOB POINT BERLIN bei der Integration in den ersten Arbeitsmarkt und trägt damit zur Verringerung von Arbeitslosigkeit bei. Insbesondere Personen, die von langjähriger Arbeitslosigkeit betroffen sind, sind bei der Stellensuche und im Bewerbungsprozess häufig auf Unterstützung angewiesen, z.B. beim Verfassen von Anschreiben und Lebensläufen. Gleichzeitig ist bei vielen Betroffenen die Hemmschwelle, Unterstützung anzunehmen, groß, oftmals begleitet durch Ängste, etwa vor Sanktionen oder davor, bestimmten Erwartungen nicht gerecht zu werden. JOB POINT BERLIN begegnet diesen Herausforderungen durch eine niedrigschwellige Angebotsstruktur und durch ein Personal, das die Bedarfe der Ratsuchenden in den Mittelpunkt ihrer Beratungstätigkeiten stellt. Durch die Stellenbörse, aber auch durch Kennenlern-Formate wie Jobdatings oder Jobmessen, trägt JOB POINT BERLIN dazu bei, für Arbeitssuchende die Hürden auf ihrem Weg zu Arbeitgebenden zu senken.

Erschließung des „verdeckten Arbeitsmarktes“. Als auch in Richtung Arbeitgebende niedrigschwellig ausgerichtetes Angebot werden vakante Stellen bei insbesondere kleineren Unternehmen identifiziert, die oft nicht oder kaum auf herkömmlichen Wegen öffentlich sichtbar werden. Erfahrungsgemäß können Unternehmen erst ab einer Zahl von ca. 20-25 Beschäftigten ganz oder teilweise eigene Ressourcen der Personalarbeit darstellen, und auch dann ist die Qualität dieser Arbeit, zu der auch die Personalakquise gehört, oft nicht ausreichend, das benötigte Personal in der notwendigen Quantität und Qualität zu finden. Erfahrungen zeigen zudem, dass der im Durchschnitt ohnehin nur mit ca. 20-30% zu schätzende sogenannte Einschaltungsgrad der

⁹ Die Zielgruppe „Geflüchtete“ wird hier gemäß dem Gesamtkonzept zur Integration und Partizipation Geflüchteter des Landes Berlins definiert. Geflüchtete sind demnach alle Personen, die aus völkerrechtlichen, humanitären oder persönlichen Gründen Schutz in Deutschland suchen.

Bundesagentur für Arbeit¹⁰ bei der Besetzung freier Stellen bei kleineren Unternehmen noch geringer ausfällt. Vor diesem Hintergrund schafft JOB POINT BERLIN durch den Fokus auf kleinere Unternehmen einen wirksamen Beitrag, zusätzliche Beschäftigungsressourcen zu erschließen, in dem Vermittlungsprozesse vor allem für solche Stellen angeregt und teilweise selbst umgesetzt werden, deren Vakanzen anderen Strukturen oft noch nicht einmal bekannt werden.

Digitalisierung. In den vergangenen Jahren hat die Digitalisierung bei der Stellensuche einen starken Bedeutungszuwachs erhalten. Die Stellensuche ist ein Prozess, in dem für Arbeitgebende und Arbeitsuchende der Austausch von Informationen im Mittelpunkt steht. Die Digitalisierung hat durch die elektronische Datenverarbeitung die Geschwindigkeit dieses Informationsaustausches um ein Vielfaches potenziert, sodass die Nutzung digitaler Medien mittlerweile unverzichtbar geworden ist. Die Stellenrecherche im Internet und auch das Einreichen von Bewerbungsunterlagen bis hin zur Durchführung von Bewerbungsgesprächen im Netz sind mittlerweile vielfach zum Standard geworden. Für Personen, die nur über wenige digitale Kompetenzen verfügen, besteht aufgrund dieser Entwicklung die Gefahr, bei der Stellensuche und in Bewerbungsverfahren dauerhaft benachteiligt oder gar ausgeschlossen zu werden. Beratungsarbeit muss sich daher auch darauf fokussieren, Personen mit geringen digitalen Kompetenzen Unterstützung und Rat zu in das Internet verlagerten Bewerbungsprozessen zu geben. Hierfür ist für Personen ohne IT-Ausstattung das Vorhalten einer entsprechenden technischen Infrastruktur in „Ladengeschäften“ von JOB POINT BERLIN notwendig. Für die Umsetzung der JOB POINT BERLIN-Angebote ist es maßgeblich, digitale und persönliche Beratungsangebote so abzustimmen, dass Potenziale ausgeschöpft werden und gleichzeitig niemand benachteiligt wird.¹¹

Gute und passende Arbeit. Durch Fokussierung der Stellenakquise und Beratung zur Beschäftigung in Normalarbeitsverhältnissen¹² trägt JOB POINT BERLIN zur Förderung Guter Arbeit bei. Das Erreichen einer größtmöglichen Passgenauigkeit zwischen den Anforderungen an die Beschäftigung und dem Profil der Arbeitsuchenden ist ein weiteres wichtiges Wirkungsfeld. Eine Beschäftigung ist umso nachhaltiger, je höher die Kongruenz zwischen den Anforderungen an eine Stelle und dem Bewerberprofil ist. Durch den engen Kontakt zu Arbeitgebenden sowie der intensiven Auseinandersetzung mit Bedarfen, Interessen, Talenten, Werten, Kompetenzen und Qualifikationen der Ratsuchenden muss darauf hingewirkt werden, das Matching zu optimieren. Damit sind u.a. auch Personen einzubeziehen, die bisher nicht qualifikationsadäquat tätig sind oder aufgrund der Veränderung persönlicher Lebensverhältnisse (z.B. Betreuungspflichten, Krankheiten) eine neue, passendere Tätigkeit suchen.

¹⁰ Vgl. Obermeier, T.; Oschmiansky, F.: Vermittlungswege und Marktanteile. Bundeszentrale für Politische Bildung (BpB): [Vermittlungswege und Marktanteile | Arbeitsmarktpolitik | bpb.de](https://www.bpb.de/vermittlung/113111/vermittlungsweg-und-marktanteile)

¹¹ Zu den Auswirkungen der Digitalisierung auf die Beratung in den Bereichen Arbeit und berufliche Bildung siehe auch den ersten Themenreport des EU-Projektes „Good E-Guidance Stories“: https://goodeguidance.eu/goodeguidance/wp-content/uploads/2023/02/First_Thematic_Report_EXPERT-GROUP-GECS.pdf

¹² Gemäß Definition des statistischen Bundesamts wird unter einem Normalarbeitsverhältnis ein sozialversicherungspflichtiges und abhängiges Beschäftigungsverhältnis verstanden, das in Vollzeit oder in Teilzeit ab 21 Wochenstunden und unbefristet ausgeübt wird. Eine Person in einem Normalarbeitsverhältnis arbeitet zudem direkt in dem Unternehmen, mit dem sie einen Arbeitsvertrag hat. <https://www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Arbeitsmarkt/Glossar/normalarbeitsverhaeltnis.html>

Arbeits- und Fachkräftemangel. Für die Umsetzung des JOB POINT BERLIN ist der Zugriff auf ein umfangreiches Netzwerk von Arbeitgebenden wesentlich, um wirksam zusätzliche Stellenbesetzungen unterstützen zu können. Im Rahmen der Stellenakquise ist der Arbeitskräftebedarf der Arbeitgebenden zu ermitteln. Durch Berücksichtigung verschiedener Anforderungsniveaus ist sicherzustellen, dass auch Personen mit formal niedrigeren oder keiner beruflichen Bildung angesprochen werden können. Durch Veröffentlichung der Stellen in der Stellenbörse in den „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften“ sowie online muss eine Vielzahl von Menschen erreicht werden können. Das Wissen um arbeitgeberseitige Bedarfe muss in die Beratung mit der Zielgruppe einfließen und zu einem verbesserten Matching führen. Im Rahmen des geförderten Vorhabens umzusetzende Formate wie das Jobdating oder die Jobmessen müssen es Arbeitgebenden ermöglichen, direkt mit der Zielgruppe ins Gespräch zu kommen. Hierbei behält sich die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung vor, im Kontakt mit dem jeweiligen Projektträger bisherige Kommunikationsformate anzupassen oder bei Bedarf neue Formate zu entwickeln. Arbeitgebende sind zudem hinsichtlich ergänzender Fördermöglichkeiten für die Beschäftigung bestimmter Zielgruppen, z.B. Förderinstrumente der Bundesagentur für Arbeit, zu informieren.

Migration. Angesichts der besonderen Herausforderungen Berlins im Umgang mit einer hohen Zahl an Zuwanderung sind Beratungs- und Informationsangebote von JOB POINT BERLIN in besonderer Weise auf ratsuchende Zugewanderte - und hierbei insbesondere auf Geflüchtete - auszurichten. Gerade geflüchtete Menschen mit dem Wunsch nach einer Integration in Arbeit sind mit einer Vielzahl spezieller Hemmnisse konfrontiert, wie z.B. plötzliche Brüche von Erwerbsbiografien, Sprachbarrieren, einer Unterbringung in Unterkünften oder aufenthaltsrechtlichen Beschränkungen. Daher wird speziell für diese Zielgruppe von JOB POINT BERLIN mit der Mobilen Jobberatung (MobiJob) ergänzend ein mobiles Beratungsangebot vorgehalten. Der Bewerbungsprozess in Deutschland stellt an zugewanderte Bewerberinnen und Bewerber oft sehr hohe Anforderungen. Die Informationen darüber, wie dieser Prozess funktioniert und was dafür benötigt wird, sind für eine erfolgreiche und qualifikationsadäquate Arbeitsmarktintegration oft elementar. Insbesondere das Erstellen von Bewerbungsunterlagen kann für diese Personengruppe sehr herausfordernd sein. Durch gezielte Beratung müssen sie dabei unterstützt werden, Bewerbungsverfahren erfolgreich durchlaufen und eine passende Stelle finden zu können, auch um prekäre Beschäftigung zu vermeiden und Schwarzarbeit vorzubeugen.

Frauen im Arbeitsmarkt. Nach wie vor existieren teilweise signifikante Geschlechterungleichheiten am Arbeitsmarkt, die sich in verschiedenen Aspekten zeigen. Ein auffälliger Punkt ist der überproportionale Anteil von Frauen, die in Teilzeit oder geringfügiger Beschäftigung arbeiten. Ferner ist die Erwerbsbeteiligung von Frauen weiterhin niedriger als die von Männern. Frauen stehen im Vergleich zu Männern außerdem häufiger vor der Herausforderung, neben der Arbeit oder Arbeitssuche auch die alleinige Verantwortung für die Erziehung eines oder mehrerer Kinder zu tragen. Die Angebote von JOB POINT BERLIN sind vor diesem Hintergrund in besonderer Weise auf die Herausforderungen von Frauen auf dem Arbeitsmarkt auszurichten bzw. sind hierzu mit Verweisberatung auf Angebote Dritter zu vernetzen.

Vor dem Hintergrund der erläuterten prioritären Wirkungsfelder hat JOB POINT BERLIN umfassend damit die Aufgabe, systematisch und zielgerichtet mit niedrighschwelligem und

gleichermaßen fachlich hochprofessionellen Beratungs- und Informationsangeboten die Erschließung zusätzlicher Beschäftigungspotenziale zu unterstützen, in dem in Richtung beider Seiten des Berliner Arbeitsmarktes - Arbeitssuchenden und Arbeitgebenden - vermittlungsrelevante Informationsdefizite verringert und Entscheidungskompetenzen verbessert werden.



Abbildung 1: Wirkungsfelder JOB POINT BERLIN

2.4 Übergreifende Qualitätsstandards

Übergreifend zu konkreten Elementen der Qualitätssicherung (siehe Abschnitt 6) gelten für den jeweils umsetzenden Träger der Projektförderung bei der Umsetzung von JOB POINT BERLIN nachfolgende Qualitätsstandards:

- (1) **Kompetenz:** Durch eine bedarfsgerechte Qualifizierung der Mitarbeitenden ist permanent eine qualitativ hochwertige Beratung sicherzustellen.
- (2) **Empowerment:** Die Angebote des JOB POINT BERLIN sind pro-aktiv, aber hierbei stets subsidiär anzulegen. Zentraler Ansatzpunkt ist die „Hilfe zur Selbsthilfe“.
- (3) **Niedrigschwelligkeit:** Der Zugang zu den Angeboten des JOB POINT BERLIN muss leicht erreichbar erfolgen können, dies ist durch eine unbürokratisch gestaltete „Ladenstruktur“ umzusetzen. +
- (4) **Individualität/Stärken- und Interessenorientierung:** Die individuellen Bedarfe, Stärken und Interessen von Ratsuchenden stehen im Mittelpunkt einer potenzialorientierten Beratung. Die spezifische Lebenssituation der Beratenden ist zu berücksichtigen.
- (5) **Freiwilligkeit:** Die Angebote von JOB POINT BERLIN sind freiwillig. Ratsuchende können das Angebot frei wählen und selbst entscheiden, wie sie die Ergebnisse der Beratung umsetzen.

Wahrnehmung/Nichtwahrnehmung von Angeboten sind nicht mit der Option von Sanktionen verbunden.

- (6) **Offenheit:** Die Angebote des JOB POINT BERLIN sind für alle arbeitssuchenden Berlinerinnen und Berliner offen.
- (7) **Transparenz:** Ratsuchende sind über Rahmen und Bedingungen der Beratungs- und Informationsangebote in Kenntnis zu setzen.
- (8) **Vernetzung und Ganzheitlichkeit:** JOB POINT BERLIN arbeitet mit Blick auf die Bereitstellung von Angeboten vernetzt. Die Situation der Beratungskundinnen und -kunden ist ganzheitlich zu analysieren und die Nutzung ergänzender Beratungs- und Förderangebote in Berlin ist mit Handlungsoptionen aufzuzeigen.
- (9) **Vertraulichkeit:** Informationen, die Ratsuchende weitergeben, sind vertraulich zu behandeln. Die DSGVO-Datenschutzkonformität wird streng beachtet. Anonymität bei der Inanspruchnahme von Beratungs- und Informationsangeboten wird auf Wunsch jederzeit zugesichert.
- (10) **Diversität:** Die Beraterkräfte haben über ein hohes Maß an Diversitätskompetenz zu verfügen. Die „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfte“ haben diesbezüglich diskriminierungsfrei, inklusiv und barrierefrei zugänglich zu sein. Dabei ist auch ein hohes Maß an Mehrsprachigkeit vorzuhalten.

2.5 Abgrenzung zu anderen Angeboten

Die Unterstützung bei der Vermittlung in Arbeit fällt gemäß dem Dritten bzw. Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III, SGB II) primär in den Zuständigkeitsbereich der Bundesagentur für Arbeit bzw. der Jobcenter. Der JOB POINT BERLIN bietet ein hierzu inhaltlich zusätzliches und methodisch anders bzw. ergänzend umgesetztes Spektrum an Angeboten,

- indem Zielgruppen an Ratsuchenden erreicht werden, die als Arbeitssuchende von Jobcentern und Arbeitsagenturen faktisch entweder nicht oder nur marginal betreut werden (können),
- hierbei die Prinzipien Freiwilligkeit, Sanktionsfreiheit, Kommunikation auf Augenhöhe und Niedrigschwelligkeit in „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften“ zur Anwendung kommen, die von Jobcentern und Arbeitsagenturen aufgrund ihres zwangsläufig als bürokratisch empfundenen Verwaltungsapparats (Terminfindung, Wartezeiten, Kommunikationsstil etc.) nicht umgesetzt werden können. Insbesondere wird von SGB II-Leistungen beziehenden Ratsuchenden die bei Jobcentern und Arbeitsagenturen bestehende Dopplung von Beratung und Leistungsgewährung als oft hinderlich für eine offene Beratungsatmosphäre empfunden;
- indem bei Arbeitgebenden schwerpunktmäßig eine Klientel an kleineren Unternehmen adressiert wird, die bezüglich der Akquisition dort vakanter Stellen von Jobcentern und Arbeitsagenturen nicht oder nur marginal pro-aktiv angesprochen wird, oft aufgrund früherer negativer Erfahrungen von diesen auch gar nicht angesprochen werden möchte, jedoch ebenfalls Beschäftigungspotenziale aufweist.

Bezüglich der Abgrenzung zu anderen wichtigen Förderinstrumenten der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung ist festzuhalten, dass sich JOB POINT BERLIN mit seinem Zielspektrum, seinen Zielgruppen und den zur Anwendung kommenden Verfahren hierzu komplementär einordnet,

- indem eine Abgrenzung zu landesgeförderten Beratungsangeboten zu Themen von Bildung und Beruf dadurch besteht, dass die dortigen Angebote entlang eines eigenen Fachkonzeptes¹³ sich ausschließlich auf die titelgebenden Themenbereiche beschränken, d.h. mit diesen Angeboten z.B. keine Matchingprozesse unterstützen,
- indem eine Abgrenzung zum Instrument Berliner Jobcoaching (BJC) dahingehend besteht, dass dieses Förderinstrument entlang eines ebenfalls separaten Fachkonzeptes¹⁴ durch seine Beschränkung auf die Zielgruppe von SGB II-Leistungsempfängern, vorwiegend integriert in Beschäftigungsmaßnahmen, sodann durch Festlegungen zu Regelcoachingdauer, Betreuungsrelation, einem expliziten Vermittlungsziel als Ergebnis des Coachings und einem insgesamt ausnahmslos vorstrukturierten Beratungsrahmen keine Anonymität und Klienteloffenheit wie beim JOB POINT BERLIN möglich macht und auch bewusst nicht als niedrigschwelliges Angebot konzipiert ist.

3 Beratungs- und Vermittlungsangebote

JOB POINT BERLIN bietet inhaltlich rund um das Thema Beschäftigung ein breites Spektrum an beratungs- und vermittlungsorientierten Angeboten, die im Rahmen verschiedener Formate zu erbringen sind.

3.1 Erstberatung und Angebote im „Ladengeschäft“

Das „Ladengeschäft“ ist ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal des JOB POINT BERLIN. Es hat als **niedrigschwelliger** Beratungs- und Vermittlungsort einen hohen (Wieder-)Erkennungseffekt zu garantieren. Zu diesem Zweck hat das „JOB POINT BERLIN Ladengeschäft“ folgende Merkmale aufzuweisen:

- in belebten Einkaufsstraßen lokalisiert,
- eine für Einkaufsläden typische Außendarstellung durch Fenster- und Fassadenwerbung,
- leicht mittels öffentlicher Verkehrsmittel erreichbar,
- ladentypische Öffnungszeiten.

Durch **hohe Sicht- und Erreichbarkeit** sollen die „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfte“ einen starken Anreiz für einen Besuch bieten.

Für Besucherinnen und Besucher sind im „JOB POINT BERLIN Ladengeschäft“ **Zugriff auf alle erforderlichen Werkzeuge für einen Bewerbungsprozess** vorzuhalten. Zentrales Element sind dabei Stellwände, an denen übersichtlich Stellenanzeigen präsentiert werden. Zudem steht eine breite Palette an technischen Geräten (PC-Arbeitsplätze, Internetzugang, Drucker, Scanner, Kopierer und Telefon) zur Verfügung, die für eine erfolgreiche Bewerbung benötigt werden.

¹³ Vgl. SenASGIVA Berlin: Fachkonzept Beratung Bildung und Beruf, Version 2.0, Stand 05.2023.

¹⁴ Vgl. SenASGIVA Berlin: Stabilisieren und Reintegrieren. JobCoaching für langzeitarbeitslose Berlinerinnen und Berliner und in Berlin lebende Geflüchtete. Fachkonzept zur Umsetzung des Instruments Berliner JobCoaching (BJC) ab Januar 2023. Version 01.06.2022.

Ratsuchende sollen damit in die Lage versetzt werden, Stellenangebote zu recherchieren, Bewerbungsunterlagen zu erstellen, Bewerbungen per E-Mail zu versenden, Zeugnisse und Unterlagen zu scannen und mit Arbeitgebenden telefonisch Kontakt aufzunehmen. Dieses Angebot ist insbesondere auf Menschen auszurichten, die über geringe eigene finanzielle oder technische Ressourcen verfügen.

Den Ratsuchenden sind im Rahmen der Erstberatung bei Bedarf sofortige Beratungs- und Vermittlungsangebote zur Verfügung zu stellen. Während der Öffnungszeiten der „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfte“ sollte daher vor Ort stets Betreuungspersonal für Ratsuchende ansprechbar sein. Das Personal gibt Orientierung bei der Recherche an den Stellwänden oder bei der Nutzung der PC-Arbeitsplätze. Außerdem bietet es kleinere Service- und Beratungsleistungen wie die Durchsicht von Bewerbungsunterlagen oder das Drucken und Einscannen relevanter Zeugnisse. Weiterhin sollen Termine für eine umfassendere Bewerbungsberatung vereinbart werden können.

Das Personal in „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften“ hat darüber hinaus auch Kompetenzen zu weiteren Unterstützungen anzubieten, z.B. Informationen zu passfähigen ergänzenden Beratungen (Verweisberatung), Zugriff auf Unterstützung durch Partner in Netzwerken, Informationen zu infrage kommenden finanziellen Förderinstrumenten der Bundesagentur für Arbeit und des Landes Berlin etc..

3.2 Bewerbungsberatung

Die Bewerbungsberatung bildet den Kern der Angebote von JOB POINT BERLIN. Im Rahmen eines persönlichen Gespräches sind Ratsuchende mit dem Ziel zu beraten, sie bei einer **selbstständigen und selbstbestimmten Integration** in den ersten Arbeitsmarkt zu unterstützen.

3.2.1 Beratungsverständnis

Die Beratung im JOB POINT BERLIN ist als ein **persönlicher kommunikativer Dialog zwischen Beratungspersonal und Ratsuchenden** zu konzipieren und umzusetzen. Je nach individuellen Bedarfen, Kompetenzen und Möglichkeiten ist zur selbstständigen und selbstbestimmten Integration in den ersten Arbeitsmarkt zu unterstützen und zu befähigen.

Die Verantwortung für zu treffende Entscheidungen und Handlungen soll hierbei im gesamten Beratungsprozess bei den Ratsuchenden selbst liegen. Das Beratungspersonal steht den Ratsuchenden in moderierender und in Expertenfunktion (Fachberatung) zur Seite und erarbeitet gemeinsam mit ihnen Lösungen. Dabei sind systematisch die Ursachen für Vermittlungshemmnisse zu identifizieren. Bei Bedarfen, die außerhalb des Kompetenzbereichs des Beratungspersonals liegen, ist eine Verweisberatung erforderlich.

Folgende Merkmale kennzeichnen die Beratung von JOB POINT BERLIN:

- In der Beratung ist mit Ratsuchenden über mögliche berufliche Perspektiven unter Berücksichtigung der eigenen Wünsche, Ziele, Talente, Notwendigkeiten, Kompetenzen, Einschränkungen

und aktuellen Lebenssituation zu sprechen. Auf kurzfristige Zieländerungen im Beratungsprozess ist flexibel zu reagieren, sodass der gesamte Prozess einen offenen Charakter hat.

- Das Beratungspersonal erarbeitet gemeinsam mit Beratungskundinnen und -kunden geeignete Werkzeuge für erfolgsversprechende Bewerbungen, die im Nachgang der Beratung selbstständig angewendet werden können.
- Die Ratsuchenden sind zu befähigen, im Bewerbungsprozess selbstbewusst und zielorientiert gegenüber Arbeitgebenden aufzutreten. Ein Ziel der Beratung ist die Stärkung des Bewusstseins über die eigenen fachlichen und persönlichen Kompetenzen und deren Darstellung.
- Die Beratung hat effizient und effektiv zu erfolgen. Eine pragmatische und lösungsorientierte Vorgehensweise soll die Beratungssitzungen prägen. Die Orientierung an den Bedarfen der Ratsuchenden ermöglicht die Befähigung zum selbstständigen Agieren im Bewerbungsprozess innerhalb kurzer Zeit.

3.2.2 Beratungsinhalte

Die Inhalte der Bewerbungsberatung sind gemeinsam mit den Ratsuchenden auf Grundlage der im Erstgespräch festgestellten Beratungsbedarfe festzulegen. Das Tätigkeitsspektrum der Bewerbungsberatung umfasst folgende Aufgaben und Inhalte:

- **Arbeitsmarktinformationen:** Bereitstellung von Informationen über den Arbeitsmarkt und berufliche Möglichkeiten in der Region Berlin-Brandenburg.
- **Analyse und Erfassung der Ausgangssituation:** Bestandsaufnahme berufsrelevanter Merkmale, insbesondere von Kompetenzen, Qualifikationen, Talenten, Ressourcen und Berufserfahrungen. Bei Bedarf ist eine Kompetenzmessung und -analyse vorzunehmen und muss ganzheitlich die Lebenssituation der Ratsuchenden eruiert werden. Die Ergebnisse dieses Teilprozesses werden fachlich objektiv eingeschätzt und gemeinsam mit den Ratsuchenden bewertet. Bei Herausforderungen im Kompetenzbereich anderer Akteure, z.B. Betreuungsverpflichtungen für pflegebedürftige Angehörige, erfolgt eine Verweisberatung.
- **Unterstützung bei der Stellen- und Berufswahl:** Basierend auf der Analyse der Ausgangssituation sind Perspektiven für die berufliche Weiterentwicklung zu erarbeiten. Konkret ist der Frage nachzugehen, welche Tätigkeiten kompatibel mit dem zuvor ermittelten Profil der Ratsuchenden sind. Gleichzeitig sind mögliche Hürden auf den Weg zu einer Wunschtätigkeit zu identifizieren und eine Strategie für die berufliche Veränderung und Weiterentwicklung zu erarbeiten. Auch hier sind Verweisberatungen bei erkennbaren Handlungsbedarfen außerhalb des Kompetenzbereichs der JOB POINT BERLIN-Beratungen vorzunehmen, z.B. beim Umgang mit Qualifizierungsbedarfen. Bei der Beratung zur beruflichen Weiterentwicklung sind **arbeitsweltliche Transformationsprozesse** zu berücksichtigen. Das bedeutet konkret, dass Ratsuchende im Sinne einer nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt zu beraten sind, welche Berufsfelder in Zukunft stärker nachgefragt bzw. an Bedeutung verlieren werden.
- **Unterstützung beim Bewerbungsprozess:** Das Beratungspersonal hat Unterstützung und Begleitung bei allen Schritten des Bewerbungsprozesses zu bieten, insbesondere bei:

- Recherche passender Stellenangebote,
- Erstellung aussagekräftiger Bewerbungsunterlagen,
- Umsetzung von E-Mail- und Onlinebewerbungen,
- Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche.

Bei der Stellenrecherche sind Normalarbeitsverhältnisse bevorzugt aufzuzeigen, aber auch individuelle Möglichkeiten und Grenzen der Ratsuchenden zu berücksichtigen. Gemeinsam mit ihnen sind Bewerbungsunterlagen zu erstellen oder bestehende Unterlagen zu optimieren. Für Personen mit geringen digitalen Kompetenzen ist durch Beratungspersonal eine Anleitung zur Nutzung von Internetdiensten wie E-Mail, Suchportalen oder Videotools für das Bewerbungsverfahren anzubieten. Für die Vorbereitung auf das Vorstellungsgespräch sind Erfolgsstrategien und -faktoren zu erarbeiten und zur Darstellung der Motivation, Fähigkeiten und Persönlichkeit zu beraten. Hierbei sind auch Gesprächssituationen zu bestimmten Fragen zu simulieren.

Die konkret wahrgenommenen Angebote sind individuell mit den Bedarfen der Ratsuchenden abzustimmen. Weitere wichtige Prozesse im Bewerbungsprozess, wie ergänzende Netzwerkarbeit oder das Nachhalten von Bewerbungen, sind im Bedarfsfall zu besprechen. Für die weitere Eigenarbeit sind Ratsuchenden begleitende Unterlagen zu geben, die den Wissenszuwachs stabilisieren können.

- **Migrationsbezogene Beratungsangebote:** Für Migrantinnen und Migranten sind in der Beratung über die oben genannten Angebote hinaus nachfolgende bzw. je nach Bedarf auch noch weitere Themen zu adressieren. Diese können sein:
 - Zulassung zum Arbeitsmarkt,
 - Bewerben mit im Ausland erworbenen schulischen und beruflichen Abschlüssen,
 - Zuständigkeiten von öffentlichen Institutionen bei der Beschaffung von erforderlichen Unterlagen für die Arbeitsaufnahme (z.B. Informationen zum Beantragen einer Lohnsteuerkarte, SV-Ausweis, Rote Karte, Führungszeugnis, Führerschein)

Für jeden Standort JOB POINT BERLIN ist sicherzustellen, dass Beratungen neben Deutsch auch auf Englisch angeboten werden können. Bei Bedarf einer Beratung in einer anderen Sprache ist zu prüfen, ob entsprechende Sprachkompetenzen in einem der anderen Standorte vorgehalten werden. Für die Beratung in einer Fremdsprache sind seitens des Beratungspersonals sehr gute Kenntnisse der Sprache notwendig. Eine Übersicht über die Fremdsprachenkenntnisse des beschäftigten Beratungspersonals ist jederzeit aktuell abrufbar vorzuhalten.

Zu arbeitsmarktspezifischen Themen im Bereich Migration, die nicht in thematischer Zuständigkeit von JOB POINT BERLIN liegen, wie z.B. der Umgang mit Diskriminierung im Bewerbungsprozess, Anerkennung von Abschlüssen, Vermittlung von Deutschkenntnissen oder Schwarzarbeit erfolgt eine Verweisberatung an entsprechenden Fachstellen. Bei fluchtspezifischen Beratungsbedarfen an der Schnittstelle zum Thema Arbeitsmarkt ist an das Angebot der Mobilen Jobberatung (MobiJob) zu verweisen (siehe Abschnitt 3.3).

3.2.3 Prozessdesign der Beratung



Abbildung 2: JOB POINT BERLIN, Ablauf des Beratungsprozesses

3.2.4 Rahmenbedingungen der Bewerbungsberatung

Die Rahmenbedingungen der Bewerbungsberatung sind wie folgt zu gestalten:

- Vereinbarung von Beratungsterminen vor Ort, telefonisch oder online;
- qualifiziertes Beratungspersonal mit Fachkenntnissen und einem schnellen Zugang zu Informationen. Daraus resultierend die Befähigung zur Information über die aktuelle Lage des Arbeitsmarktes der Region Berlin-Brandenburg und zur fundierten Einschätzung der Möglichkeiten der Ratsuchenden für die Aufnahme einer Beschäftigung;
- geeignete Räumlichkeiten samt technischer Ausstattung, die in der Beratung unterstützend eingesetzt werden kann;
- persönliche Beratung: Sollte ein unmittelbar physischer Kontakt nicht möglich sein, kann die Beratung auch telefonisch oder digital durchgeführt werden; auch hybride Beratungsarbeit, also die Kombination digitaler und physischer Beratung, ist möglich;
- absolute Vertraulichkeit und eine störungsfreie Umgebung zur Schaffung eines Vertrauensverhältnisses, welches die Beratung positiv beeinflusst;
- im Durchschnitt drei Beratungstermine pro Anliegen;
- Beratungsdauer pro Termin: 60-90 Minuten;
- Aushändigung einer Information zum Thema Datenschutz, in der gem. DSGVO über die Verarbeitung personenbezogener Daten informiert wird;
- mehrsprachige Beratung: Deutsch und Englisch als Beratungssprachen ist an allen Standorten möglich. Beratungen in anderen Sprachen sollen möglich sein, diesbezüglich sehr gute Sprachkompetenzen seitens des Beratungspersonals sind vorzuhalten;
- auf Wunsch Aushändigung der Beratungsergebnisse in Schriftform.

3.3 Mobile Jobberatung für Geflüchtete (MobiJob)

In Ergänzung von Beratungs- und Informationsangeboten im „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäft“ ist die Mobile Jobberatung für Geflüchtete (MobiJob) ein **zusätzliches mobiles Beratungsangebot, das speziell auf die Zielgruppe Geflüchteter zugeschnitten** ist. Das Beratungspersonal hat über Kenntnisse fluchtspezifischer Aspekte bei der Integration in den Arbeitsmarkt zu verfügen. Die MobiJob-Beratung ist in den Hauptherkunftssprachen anzubieten. Übergreifendes Ziel ist es, geflüchteten Ratsuchenden eine Angebotsstruktur zur Verfügung zu stellen, die ihnen bis zur Arbeitsmarktintegration und darüber hinaus Unterstützung bietet.

Der mit Flucht einhergehende Bruch von Berufsbiografien setzt in besonderem Umfang Sensibilität und Verantwortungsbewusstsein seitens des MobiJob-Beratungspersonals voraus. Ratsuchenden ist zu vermitteln, welche Möglichkeiten und Perspektiven auf dem Berliner Arbeitsmarkt mit in Herkunftsländern erworbenen Qualifikationen und Berufserfahrungen bestehen. Geflüchtete sind häufig mit spezifischen Herausforderungen konfrontiert, wie z.B. nachwirkende psychische Belastungen der Flucht, schwierige Wohnsituation (z.B. bei Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften) oder aufenthaltsrechtliche Beschränkungen. Das MobiJob-Beratungspersonal hat diesen Herausforderungen durch besondere Sensibilität, spezielle Schulungen und fundierter Verweisberatung zu begegnen.

Die Beratung von geflüchteten Menschen erfordert in höherem Maße eine flexible Arbeitsweise, sowohl örtlich als auch in Bezug auf die Art der Ansprache und Beratung. Damit geflüchtete Menschen frühzeitig und ortsnahe erreicht werden können, sind Beratungen und nach Möglichkeit auch regelmäßige Sprechstunden in Unterkünften für Geflüchtete als Option anzubieten. Außerdem sind Beratungsressourcen zu gewährleisten, die auch an Orten einsetzbar sind, die häufig von Menschen mit Fluchthintergrund aufgesucht werden, wie z.B. Sprachschulen, Stadtteilzentren und Beratungseinrichtungen. Sofern in einem bestimmten Einzugsgebiet keine frei verfügbaren Räume genutzt werden können, in denen eine störungsfreie Umgebung zur Schaffung eines Vertrauensverhältnisses gewährleistet werden kann, sind nach Rücksprache mit dem Fachreferat der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung kleinere Räumlichkeiten anzumieten. Bei Bedarf und Möglichkeit sind hierfür auch die „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfte“ zu nutzen. Dies gilt insbesondere für Folgeberatungen nach erfolgreicher (aufsuchender) Erstberatung, da hier die notwendige Infrastruktur und Technik, z.B. Computerarbeitsplätze, zur Verfügung stehen. Zu diesem Zweck haben mindestens einmal pro Quartal Austauschformate zwischen der Steuerung der MobiJob-Angebote und den einzelnen Standortleitungen stattzufinden.

Die Beratung der Mobilen Jobberatung ist hinsichtlich des Beratungsverständnis sowie der Rahmenbedingungen an die Bewerbungsberatung (siehe Abschnitt 3.2.) auszurichten. Die Beratung ist mehrsprachig anzubieten. Die dabei angebotenen Beratungssprachen haben neben Deutsch und Englisch nach Möglichkeit die Hauptherkunftssprachen zu umfassen, derzeit insbesondere Ukrainisch, Russisch und Arabisch.

Folgende Angebote sind inhaltlich abzudecken und nach Bedarf in geeigneter Weise zu ergänzen:

- Unterstützung bei der Orientierung auf dem deutschen und insbesondere Berliner Arbeitsmarkt,
- Workshops in geeigneter Gruppengröße zu Themen rund um den Einstieg in den Job, z.B. Stellensuche, Bewerbung, Vorstellungsgespräche,
- Hilfe und Orientierung bei der Stellensuche, Unterstützung bei der Nutzung von PCs zur Recherche in Stellendatenbanken,
- Beratung zu erfolgreichen Bewerbungsstrategien,
- Erstellen und Optimieren von Bewerbungsunterlagen,
- Unterstützung bei E-Mail- und Online-Bewerbungen,
- Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche,
- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit potenziellen Arbeitgebern,
- Beratung zu Arbeitsbedingungen und zu Fragen im Umgang mit Arbeitgebern,
- Aufbau und Pflege von Netzwerken.

3.4 Angebote für Workshops und Vorträge

Flankierend zu individuellen Beratungen sind von JOB POINT BERLIN Workshops und Vorträge zu den Themen Berliner Arbeitsmarkt, Arbeitssuche, Bewerbungsprozess und Beschäftigungsaufnahme anzubieten. Diese Themen können den Bedarfen der Zielgruppen entsprechend erweitert werden. Allgemein sollen Arbeitsuchende angesprochen werden, die sich vor Ort in den „JOB POINT BERLIN- Ladengeschäften“, per E-Mail und Telefon oder online über

die Webseite anmelden. Weiterhin können Teilnehmende über Maßnahmen bei Bildungs- und Beschäftigungsträgern sowie durch Empfehlungen der Jobcenter und Arbeitsagenturen akquiriert werden. In den Workshops sollen erste Kenntnisse und Grundlagen zu den oben genannten Themen vermittelt werden. Die Workshops sollen einen Rahmen für die Arbeit in Gruppen, das gemeinsame Lernen und den Erfahrungsaustausch in Peer-Groups bieten. Bestimmte Zielgruppen wie z.B. Alleinerziehende oder Zugewanderte sowie deren spezifische Herausforderungen können so angesprochen werden.

Die Workshops und Vorträge sollen Ratsuchenden ferner ein Kennenlernen der Angebote des JOB POINT BERLIN ermöglichen und so den Ausgangspunkt für eine Vertiefung im Rahmen einer Einzelberatung bilden. Insbesondere mit diesen Formaten sollen auch Unternehmen, insbesondere kleinere Unternehmen, angesprochen werden

Die Workshops und Vorträge sind mit geeigneten Instrumenten der Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings (vgl. Abschnitt 7) zu bewerben.

3.5 JOB POINT BERLIN-Stellenbörse

Als Angebot zur Vermittlung in Arbeit ist die Stellenbörse ein zentrales Element des JOB POINT BERLIN. Für lokale Arbeitgebende, insbesondere kleinere Unternehmen, soll sie die Möglichkeit bieten, kostenfrei mit Stellenanzeigen über ihre vakanten Stellen zu informieren und vor Ort in den „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften“ sowie online auf der JOB POINT-Homepage sichtbar zu sein. Die Stellenbörse muss folgenden Anforderungen genügen:

- **Regionaler Bezug:** Die Stellenbörse richtet sich an Arbeitssuchende und Arbeitgebende aus Berlin. Aber auch Stellen aus dem Land Brandenburg können eingepflegt werden.
- **Kostenfreiheit:** Die Nutzung der Stellenbörse ist kostenfrei.
- **Hohe Reichweite:** Die Anzeigen der Stellenbörse sind sowohl in den „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften“ auf Stellwänden auszustellen als auch online auf der JOB POINT BERLIN-Homepage zu veröffentlichen. Damit wird eine hohe Reichweite mittels digitaler Kanäle bei gleichzeitiger Nutzung analoger Darstellungsformen bezweckt, um auch Personen mit geringeren digitalen Kompetenzen oder fehlender IT-Ausstattung zu erreichen.
- **Priorität für Gute Arbeit:** Bei der Stellenakquise werden geringfügige Beschäftigungen und Angebote von Zeitarbeitsfirmen gegenüber Normalarbeitsverhältnissen nachrangig akquiriert. Außerdem sind bezüglich der Online-Stellenbörse (siehe Abschnitt 3.8.5) nach Möglichkeit bestimmte Merkmale wie z.B. Tarifbindung, Vorhandensein einer Befristung auszuweisen und/oder filterfähig zu gestalten.

Die Stellen sind durch Abfragen bei Arbeitgebenden laufend direkt zu akquirieren oder werden per E-Mail, über die JOB POINT BERLIN-Homepage oder telefonisch durch Arbeitgebende selbst geschaltet. Sie sind stets aktuell zu halten, damit keine veralteten Stellen angeboten werden. Über die direkte Vermittlung hinaus werden durch die Stellenbörse auch positive Effekte für die Netzwerkarbeit bezweckt. So hat die Akquisetätigkeit zum Aufbau eines großen, vielfältigen Arbeitgebendennetzwerks und zu Synergieeffekten zwischen verschiedenen Angeboten von JOB

POINT BERLIN beizutragen. Im Rahmen der Akquisetätigkeit sind Arbeitgebende über weitere Angebote von JOB POINT BERLIN zu informieren, insbesondere über die Jobdatings und die Jobmessen. Das JOB POINT BERLIN-Beratungspersonal wiederum wird über die Arbeit mit der Stellenbörse permanent in die Lage versetzt, mehr über die spezifischen Bedarfe des regionalen Arbeitsmarktes zu erfahren und diese Kenntnisse in die Beratungsarbeit einfließen zu lassen.

Für die Akquise vakanter Stellen bei Arbeitgebenden ist vom jeweiligen Projektträger JOB POINT BERLIN ein Konzept zur Stellenakquise zu erstellen und zu verwenden bzw. ein existierendes solches Konzept regelmäßig anzupassen. Die akquirierten Stellen sind regelmäßig kurzfristig in die für den JOB POINT BERLIN hierfür entwickelte Stellendatenbank einzupflegen.¹⁵

3.6 Jobdating

Das Jobdating ist ein spezielles **Kennenlernformat**, bei dem sowohl Unternehmen als auch Arbeitssuchenden die Möglichkeit gegeben werden soll, sich direkt im JOB POINT BERLIN mittels geeigneter bilateraler Kommunikationsformate zu präsentieren. Damit wird es möglich, dass interessierte Bewerberinnen und Bewerber sofort und direkt mit potenziellen Arbeitgebenden in Kontakt treten und Bewerbungsunterlagen überreichen können. Durch diesen persönlichen Kontakt bietet sich für Arbeitssuchende wie Arbeitgebende die Möglichkeit des Kennenlernens, ohne vorher formale Hürden, wie z.B. die Formulierung von Anschreiben, überwinden zu müssen. Das Jobdating erzeugt eine positive Unvoreingenommenheit, da durch den direkten Kontakt auch die Kommunikation von Bildungsabschlüssen und anderen in Lebensläufen formal zu erwähnenden Themen erst einmal in den Hintergrund rücken. Letztlich wird mittels des Jobdatings auch beabsichtigt, Bewerbungsprozesse zu beschleunigen, da sich durch den direkten Austausch von Arbeitssuchenden mit Arbeitgebenden beide Seiten direkt einen ersten Eindruck darüber verschaffen können, ob eine Zusammenarbeit perspektivisch möglich ist.

3.7 Jobmesse „Shop a Job“

In ähnlicher Weise bieten die in **belebten Einkaufszentren durchzuführenden Jobmessen** „Shop a Job“ die Vorteile eines persönlichen Kennenlernens vor Ort. Dadurch wird die Zahl der Besucherinnen und Besucher, der ausstellenden Arbeitgebenden und letztlich auch Menge und Intensität der damit unterstützten Vermittlungsprozesse erheblich erhöht. Einkaufszentren bieten als öffentliche Orte einen niedrigschwelligen und freien Zugang. Die Besucherinnen und Besucher erhalten die Möglichkeit, sich sofort mit den ausstellenden Unternehmen in Verbindung zu setzen, sich vor Ort bewerben und Informationen über Beschäftigungsmöglichkeiten bekommen zu können.

In die Organisation der Messe sind nach Möglichkeit Kooperationspartner einzubeziehen, wie z.B. Berliner Jobcenter, Agenturen für Arbeit, thematisch passfähige Bildungs- und Beschäftigungsträger. Die vom Projektträger JOB POINT BERLIN umzusetzenden Jobmessen

¹⁵ Diese IT-gestützte Stellendatenbank ist zentraler Baustein der JOB POINT BERLIN-Stellenbörse (Eingabe von Stellenangeboten, Realisierung der regelmäßigen Kontaktaufnahme mit den stellenausschreibenden Unternehmen, Freigabe für die Online-Stellenbörse).

bilden mit dem Titel „**Shop a Job**“ sowie dem dazugehörigem **Logo** eine eigenständige Marke mit hohem Wiedererkennungswert.

3.8 Digitale Angebote

3.8.1 Online-Ratgeber

Auf der JOB POINT BERLIN-Homepage ist eine **Sammlung geeigneter Anleitungen, Hinweise und Tipps rund um Schwerpunktthemen** wie Bewerbung, Stellensuche oder Beruf vorzuhalten und fortlaufend zu aktualisieren. Auch ist auf andere Angebote sowie Möglichkeiten zu Qualifizierung, Berufsorientierung, Quereinstieg und Ausbildung hinzuweisen. Auch Musteranschreiben und Musterlebensläufe sind abrufbar einzubeziehen. Der Online-Ratgeber dient dazu, Personen in der Beratung flankierend eine Wissensressource zur Verfügung zu stellen, aber auch Personen anzusprechen, die (noch) keinen Bedarf an einer persönlichen Beratung haben. Für Ratsuchende soll der Online-Ratgeber zudem ein Einstieg sein, um einen Überblick über das gesamte JOB POINT BERLIN-Angebot zu erhalten. Der Ratgeber ist durch den Projektträger JOB POINT BERLIN kontinuierlich um geeignete Themenbereiche zu erweitern.

3.8.2 Onlineberatung

Bei Bedarf muss es möglich sein, **Bewerbungsberatungen auch digital mittels Videokonferenz-Software** durchzuführen. Damit wird eine Erhöhung der Reichweite des Angebots bezweckt, da durch örtlich ungebundene, flexible Terminwahrnehmungen Zielgruppen erreicht werden können, die die Beratung sonst kaum oder gar nicht wahrgenommen hätten, insbesondere Personen mit Beeinträchtigungen oder Betreuungspflichten. Ungeachtet dessen ist das digitale Beratungsformat gegenüber der Beratung in Präsenz als eine **ergänzende und nachrangige Leistung** anzubieten, da der für den Erfolg einer Beratung zentrale Faktor der Vertrauensbildung nachweislich besser im persönlichen Gespräch erreicht werden kann.¹⁶ Über das Angebot der Onlineberatung ist auf der JOB POINT BERLIN-Homepage zu informieren.

3.8.3 Online-Veranstaltungen

Ausgewählte Veranstaltungen wie **Workshops, Vorträge oder Jobdatings** sind ebenfalls online anzubieten. Ähnlich wie bei der Onlineberatung ist damit eine Erhöhung der Reichweite verbunden. Dabei ist in geeigneter Weise zwischen reinen Online-Formaten und hybriden Veranstaltungen zu entscheiden. Über das Angebot ist auf der JOB POINT BERLIN-Homepage zu informieren.

3.8.4 Info-Chat

Mit einem Info-Chat, entweder in die JOB POINT BERLIN-Homepage einbezogen oder über Messengerdienste bereitgestellt, ist Interessenten die Möglichkeit zu geben, **schnell und**

¹⁶ gsub (2021): Report on the current state of digital information, advice, and guidance (IAG) services in Germany.

unkompliziert Kontakt mit dem Beratungspersonal aufzunehmen. Dies kann genutzt werden, um einen Termin zu vereinbaren oder kleine Fragen zum Thema Bewerbung zu klären.

3.8.5 Online-Stellenbörse

Die Stellenanzeigen der im Abschnitt 3.5 beschriebenen Stellenbörse sind auch **online** auf der Homepage des JOB POINT BERLIN laufend aktuell einzupflegen. Nach Möglichkeit sind bestimmte Merkmale wie z.B. Tarifbindung, Vorhandensein einer Befristung auszuweisen und/oder filterbar zu gestalten.

3.9 Umsetzung von Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheinen (AVGS)

Der Projektträger JOB POINT BERLIN hat durch seine räumlichen und personellen Strukturen zu gewährleisten, dass zusätzlich zu den im Abschnitt 3 erläuterten Angeboten bei Bedarf auch bundesfinanzierte Beratungsinstrumente umgesetzt werden können. Diese Optionen betreffen derzeit die Umsetzung von Beratungen mit **Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheinen nach §45 SGB III**, die Ratsuchenden durch Arbeitsagenturen und Jobcenter ausgestellt (und ihnen in Rechnung gestellt) werden können. Vom Projektträger JOB POINT BERLIN ist in Abstimmung mit der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung in regelmäßigen Abständen zu prüfen, ob und ggf. wo in ähnlichen Konstellationen auch **weitere Instrumente** umgesetzt werden können.

Die Umsetzung der Beratungen hat sich an Zielen und Grundsätzen des Abschnitts 2 auszurichten.

4 Umsetzungsstrukturen

Die Steuerung von JOB POINT BERLIN hat **zentral** zu erfolgen, standortübergreifende Aufgaben sind möglichst zu bündeln. Dabei ist die **standortübergreifende Kohärenz der Angebote, der Außenkommunikation und der Prozesse** sicherzustellen. Hintergrund ist die spezielle Beschaffenheit des JOB POINT BERLIN-Angebots, im Rahmen dessen neben dem Kerngeschäft der Beratung eine Vielzahl standortübergreifender Tätigkeiten effektiv nach einheitlichen Standards umzusetzen sind, insbesondere die Öffentlichkeitsarbeit, das Prozessmanagement, die Organisation von Veranstaltungen, die Bereitstellung digitaler Angebote und die konzeptionelle Arbeit.

4.1 Gesamtprojektleitung

Die Gesamtprojektleitung koordiniert die Standorte und das Gesamtprojekt. Standortübergreifende Aufgaben sind von ihr umzusetzen oder an einzelne Standorte zu delegieren. Sie hat dafür Sorge zu tragen, dass mittels verschiedener Formate die Kommunikation zwischen ihr und den Standorten sowie zwischen den Standorten untereinander sichergestellt ist, Prozesse, wo immer möglich, standardisiert ablaufen sowie Vorgaben der Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere zum Corporate Design, an allen Standorten einheitlich implementiert werden. Die **Mobile Jobberatung für Geflüchtete (MobiJob)** ist eng mit den Standorten zu verzahnen. Zugleich ist sie berlinweit

als aufsuchendes Beratungsangebot bereitzustellen. Aus diesem Grund ist das **MobiJob-Beratungsteam von einer separaten Steuerungsebene** (Teamleitung) zu koordinieren, die **direkt der Gesamtprojektleitung unterstellt** ist.

Die Gesamtprojektleitung ist Ansprechpartnerin der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung und ihren arbeitsmarktpolitischen Dienstleister und erfüllt ihnen gegenüber alle Berichtspflichten. Ferner ist durch sie, ebenfalls in Absprache mit der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung, bei Bedarf eine konzeptionelle Weiterentwicklung der Angebote und Prozesse des JOB POINT BERLIN sicherzustellen. Zur Unterstützung der Gesamtprojektleitung können für besonders ressourcenintensive, fachspezifische und standortübergreifende Aufgaben Stabsstellen eingerichtet werden. Die Gesamtprojektleitung ist hauptverantwortlich für die Abwicklung des Förderantrags und für das Finanzcontrolling der erhaltenen Fördermittel.

4.2 Standorte

In den „**JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften**“ werden die Beratungs- und Vermittlungsangebote umgesetzt.¹⁷ Die Standorte arbeiten eng zusammen. Die in den „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften“ erbrachten Angebote sind **standortübergreifend als standardisierte Produkte** anzubieten.

Standortspezifisch sind die Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit im Wirkungsbereich des eigenen sowie umliegender Bezirke in Abstimmung mit der standortübergreifend tätigen Gesamtprojektleitung. Nach Bedarf ist es möglich, zusätzliche Beratungsangebote und -formate an einzelnen Standorten anzubieten. Standortübergreifende Aufgaben, wie z.B. die Stellenakquise, können per Delegation der Gesamtprojektleitung von einzelnen Standorten übernommen werden. Die Bereitstellung digitaler Angebote (Online-Beratung, Online-Veranstaltung, Info-Chat) ist gleichmäßig auf die Standorte mittels Personalschlüssel zu verteilen. Abweichungen sind möglich, sofern einzelne Standorte zusätzliche Belastungen durch standortübergreifende Aufgaben haben.

4.3 Anforderungen an das Beratungspersonal

Um eine qualitativ hochwertige und professionelle Beratung sicherzustellen, werden an das in der Bewerbungsberatung (siehe Abschnitt 3.2) und der Mobilen Jobberatung (siehe Abschnitt 3.3) eingesetzte Beratungspersonal konkrete Anforderungen und Erwartungen hinsichtlich Qualifikationen und Kompetenzen gestellt.

Die notwendigen Kompetenzen des Beratungspersonals für eine professionelle und qualitative Beratungsarbeit lassen sich grob in drei Bereiche einteilen:

- Handlungs- und Methodenkompetenzen,
- Fach- und Wissenskompetenzen,
- soziale und personale Kompetenzen.

¹⁷ Zum Zeitpunkt dieser Veröffentlichung gibt es drei Standorte in den Bezirken Mitte, Neukölln und Charlottenburg-Wilmersdorf.

4.3.1 Handlungs- und Methodenkompetenzen

Das Beratungspersonal muss in der Lage sein, stabile Rahmenbedingungen für den Beratungsprozess zu schaffen, strukturelle Sicherheit und eine förderliche Gesprächssituation zu unterstützen. Es ist zudem in der Lage, gemeinsam mit Ratsuchenden eine auf deren Anliegen bezogene Erfassung der beruflichen Situation vorzunehmen und Reflexionen zu unterstützen, die eine Neubewertung ihrer Situation, die Formulierung erreichbarer Zielvorstellungen und die Erarbeitung konkreter Handlungsperspektiven ermöglichen.

Zu den notwendigen **Handlungs- und Methodenkompetenzen** gehören:

- Methoden zur Strukturierung und Gestaltung von Beratungsgesprächen und -prozessen,
- Methoden der Zielfindung, -definition und -entwicklung,
- Kenntnisse von Gesprächsführungstechniken (z.B. Nachfragen, aktives Zuhören, Reframing, Paraphrasieren),
- Methoden der Kompetenzmessung und Analyse von beruflichen Potenzialen,
- Case Management,
- Planung und Durchführung von Workshops und Gruppenberatungen,
- Anwenden von Moderationstechniken,
- Beratungspersonal der Mobilen Jobberatung (MobiJob) hat zudem über inhaltliche und methodische Kenntnisse zu Grundsätzen mobiler Beratungsansätze zu verfügen.

Das Beratungspersonal muss ferner in der Lage sein, geeignete **IT-Anwendungen und digitale Medien** für die Beratungsarbeit einzusetzen und bei Bedarf deren Nutzung durch Ratsuchende anzuleiten. Dazu gehören z.B.

- Einsatz von Office Programmen zur Dokumentenerstellung,
- Nutzung von Videotelefonie sowie Videokonferenztools,
- Einsatz von Online-Recherchertools,
- Einsatz von E-Mails sowie Messenger-Diensten,
- Nutzung von auf (generativer) künstlicher Intelligenz (KI) basierenden Anwendungen,
- Gestaltung hybrider Beratungsprozesse.

Das Beratungspersonal ist zu den Grenzen und Risiken bei der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologie in der Beratung zu sensibilisieren. Dazu gehören insbesondere:

- Risiko des Ausschlusses von Personen, die nicht über die notwendigen digitalen Kenntnisse und/oder Zugänge verfügen (digital divide),
- Erfassung und Verarbeitung personenbezogener Daten,
- KI- und algorithmenbasierte Diskriminierungsrisiken.

4.3.2 Fachkompetenzen und ihre formalen Anforderungen

Das Beratungspersonal für die Bewerbungsberatung und die Mobile Jobberatung (MobiJob) hat über ein **abgeschlossenes Hochschulstudium (mindestens Bachelor (FH)/BA bzw. gleichwertig dem DQR/EQR 6) in einer mit dem Bereich der Arbeitsmarktberatung themenverwandten Fachrichtung**, z.B. pädagogische Fachrichtungen, Personalmanagement, Psychologie, Sozialwissenschaften oder soziale Arbeit zu verfügen. Das Hochschulstudium des Beratungspersonals der Mobilen Jobberatung kann auch einen Bezug zu den Themen Integration und Migration aufweisen.

Das Beratungspersonal der Bewerbungsberatung hat zudem über **Berufserfahrung im Bereich der Beratung** zu verfügen, vorzugsweise im Themenbereich Arbeit (z.B. Berufsberatung, Arbeitsvermittlung).

Das Beratungspersonal der Mobilen Jobberatung (MobiJob) hat über **Berufserfahrung in der Beratungsarbeit mit Geflüchteten und/oder im Bereich Arbeit** zu verfügen.

Darüber hinaus verfügt das Beratungspersonal über folgende Kenntnisse bzw. ist bereit, diese zu erwerben:

- sehr gute Kenntnisse des Berliner Arbeitsmarktes, insbesondere zu Tendenzen von Angebot und Nachfrage sowie hinsichtlich beruflicher und sektoraler Entwicklungstendenzen,
- Kenntnisse über Berufe und Qualifikationen des deutschen Arbeitsmarktes,
- umfassende Kenntnisse in der arbeitsmarktbezogenen Beratung formal geringqualifizierter Personen,
- Kenntnisse rechtlicher und struktureller Rahmenbestimmungen, u. a. Datenschutz und Datensicherheit,
- Kenntnisse in der Netzwerkarbeit,
- Kenntnisse über weiterführende Beratungsdienste und -angebote, insbesondere in den Bereichen berufliche Bildung, Inklusion, Migration, Flucht, Frauen und Soziales,
- Kenntnisse der Arbeitsmarktpolitik, ihrer relevanten Förderstrukturen, -instrumente und -institutionen,
- sehr gute Kenntnisse über den Bewerbungsprozess sowie Bewerbungsstrategien,
- interkulturelle und Diversity-Kompetenzen,
- Kenntnisse in der Beratung von Personen mit Migrationserfahrung im Bereich Arbeit,
- Kenntnisse über besondere Herausforderungen hinsichtlich der Gleichstellung der Geschlechter auf dem Arbeitsmarkt;

Das Beratungspersonal der Bewerbungsberatung hat ferner folgende Fachkenntnisse mitzubringen oder muss bereit sein, diese zu erwerben:

- Kenntnisse über Transformationsprozesse in der Arbeitswelt und damit einhergehende Herausforderungen für Arbeitgebende, Arbeitnehmende und Arbeitsuchende,

- Kenntnisse in der Akquise von Arbeitgebenden und bei ihnen vakanter Stellen inkl. dem Abbau von Vorurteilen gegenüber einer herausfordernden Klientel,
- sehr gute Deutschkenntnisse, zudem sehr gute Englischsprachkenntnisse und/oder sehr gute Kenntnisse einer Sprache der Hauptherkunftsländer ausländischer Arbeitsuchender in Berlin.¹⁸

Das Beratungspersonal der Mobilen Jobberatung (MobiJob) hat unabhängig davon folgende Fachkenntnisse mitzubringen oder muss bereit sein, diese zu erwerben:

- Kenntnisse über die rechtlichen und institutionellen Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktzugangs von Geflüchteten,
- sehr gute Deutschkenntnisse, darüber hinaus sehr gute Englischsprachkenntnisse und/oder sehr gute Kenntnisse einer Sprache der Hauptherkunftsländer Geflüchteter in Berlin.

4.3.3 Soziale und personale Kompetenzen

Das Beratungspersonal ist in der Lage, einen für die Beratung angemessenen Beziehungsaufbau zu schaffen und für emotionale Sicherheit zu sorgen. Wertschätzung und Respekt den Ratsuchenden und ihren Anliegen gegenüber ist die Grundlage einer vertrauensvollen Beratungsbeziehung.

Das Beratungspersonal muss in der Lage sein, gemeinsam mit den Ratsuchenden deren Kompetenzen und Ressourcen zu identifizieren und diese, bezogen auf deren Anliegen bzw. Ziele, in die Beratung zu integrieren und zu stärken. Die Ratsuchenden sind hierbei sowohl als Inputgeber als auch als „Lösungsgeber“ zu fördern und zu unterstützen. Eine wertungsfreie und neutrale Haltung fördert die Ergebnisfindung.

Das Beratungspersonal unterstützt die Beziehung zu den Ratsuchenden durch konstruktive Ehrlichkeit und Authentizität in der Beratung mit einer klaren Rückmeldungs- und Feedbackkultur.

Das Beratungspersonal verfügt über ein hohes Maß an Empathie. Sie ist Basis für eine individuelle, auf die Ratsuchenden zugeschnittene Beratung und den Umgang mit den Herausforderungen, die sich im Bewerbungsprozess zeigen.

Zu den sozialen und personalen Kompetenzen gehören weiterhin:

- die Fähigkeit, Lebenswelten und Bedürfnislagen unterschiedlicher Zielgruppen zu berücksichtigen und zu erfassen,
- Methoden zur Identifizierung und Mobilisierung individueller Ressourcen,
- Wertschätzung als Fähigkeit, Ratsuchenden mit emotionaler Wärme und Respekt zu begegnen,
- Reflexionsfähigkeit,
- Kommunikationsfähigkeit,
- Teamfähigkeit,

¹⁸ Gemäß Statistik für Arbeit der BA waren im August 2023 65 % der ausländischen Arbeitsuchenden in Berlin aus den folgenden zehn Herkunftsländern: Türkei, Ukraine, Syrien, Bulgarien, Polen, Afghanistan, Rumänien, Libanon, Italien, Serbien.

- Verantwortungsbewusstsein,
- analytisches Denken, Fähigkeit zum selbstständigen Erarbeiten relevanter Informationen,
- die Fähigkeit zu eigenständiger Arbeitsgestaltung und Selbstorganisation,
- die Fähigkeit zu planen, zu strukturieren, zu priorisieren sowie die Planung eines angemessenen Ressourceneinsatzes.

4.4 Arbeitsvertragliche Standards

Das zum Einsatz kommende Fachpersonal muss beim Träger der Projektförderung gemäß den Prinzipien Guter Arbeit sozialversicherungspflichtig beschäftigt sein. Bei der arbeitsvertraglichen Bindung wird grundsätzlich von einem **Vollzeit-Arbeitsplatz** ausgegangen. In begründeten Fällen sind jedoch auch Arbeitsplätze in Form von Teilzeit-Modellen möglich.

Die Förderung der Personalkosten setzt eine Vergütung des geförderten Personals nach einem fachlich einschlägigen und in dieser fachlichen Einschlägigkeit von der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung bestätigten **Tarifvertrag** voraus. Die Vergütung der Beschäftigten richtet sich bezüglich ihrer Einstufung an den in Anlage 1 dargestellten Positionen inkl. Kurzbeschreibung. Verfügt der Träger der Projektförderung nach dieser Vorgabe als Arbeitgebender über keine oder keine fachlich einschlägige Tarifbindung, so ist für das im Rahmen der Projektförderung beschäftigte Personal **ersatzweise**, im Rahmen einer jeweils **expliziten individuellen arbeitsvertraglichen Inbezugnahme**, eine Vergütung auf dem Niveau des **TV-L** für die Dauer des Projektes, jedoch beschränkt auf seine **Entgeltbestandteile** (Entgeltgruppe/Erfahrungsstufe mit monatlicher Vergütung und Jahressonderzahlung), zu gewähren. Die in Anlage 1 dargelegte Auflistung von Positionen für die Projektumsetzung ist nicht abschließend. Weitere Positionen, wie z.B. zur Betreuung des Ladengeschäfts sowie für die Öffentlichkeitsarbeit, sind möglich.

4.5 Räumliche, sächliche und technische Infrastruktur

Die zum Einsatz kommenden Räumlichkeiten und deren Ausstattung haben ab Beginn des jeweiligen Projektförderzeitraums jederzeit dem **zur Zielerreichung notwendigen aktuellen 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. Im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens AZAV werden u.a. räumliche Ausstattungen turnusmäßig auf ihre Zweckmäßigkeit entsprechend der Anforderungen, die an eine Maßnahmendurchführung gestellt werden, überprüft.

Der Projektträger muss in der Lage sein, die vorab beschriebenen Angebote, soweit sie **stationärer** Natur sind, in **eigenen Räumlichkeiten** anbieten zu können. Die zum Einsatz kommenden Räumlichkeiten müssen daher in angemessener Zeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Standorte der Projektförderung müssen am Gebäude so ausgeschildert sein, dass sie von Ratsuchenden und Unternehmen gut aufzufinden sind. Den Anforderungen des **Arbeitsschutzes** ist dabei stets zu entsprechen.

Der Projektträger muss in der Lage sein, alle mit den vorab beschriebenen Angeboten verbundenen Aufgaben mit einer technischen bzw. **IT-Infrastruktur** umzusetzen, die jederzeit ohne Wirkungseinschränkungen eine **fach- und sachgerechte Zielerreichung** des Vorhabens gewährleistet.

4.6 Fachliche Begleitung und Controlling

Die fachliche Begleitung und das Controlling der Projektförderung JOB POINT BERLIN erfolgt durch das **Fachreferat der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung** in Abstimmung mit seinem **arbeitsmarktpolitischen Dienstleister**. Das Fachreferat legt die inhaltlichen Schwerpunkte fest und steht mit dem umsetzenden Projektträger im regelmäßigen Austausch zu inhaltlichen, konzeptionellen und öffentlichkeitswirksamen Fragestellungen. Zusätzlich finden mindestens zweimal pro Jahr gezielte Abstimmungen statt. Gleichzeitig überwacht das Fachreferat gemeinsam mit dem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister die Realisierung und die Umsetzung der festgelegten Standards für ein qualitativ hochwertiges Angebot sowie die Antragstellung für die Projektförderung im Rahmen einer Fehlbedarfsfinanzierung und dessen Abrechnung, die Dokumentation, die Öffentlichkeitsarbeit und die Erreichung von Leistungskennzahlen im Rahmen des Fachcontrollings.

5 Schnittstellen und Kooperationen

JOB POINT BERLIN positioniert sich mit seinen Angeboten in der Architektur des Landes Berlin zur Förderung von Beschäftigung an der Schnittstelle zwischen Arbeitssuchenden und Arbeitgebenden. Die Verknüpfungen zu anderen Diensten und Instrumenten sind dabei vielfältig. Für viele Personen, deren Vermittlungshemmnisse durch Coaching, Qualifizierung oder durch Arbeit in öffentlich geförderter Beschäftigung abgebaut wurden, kann JOB POINT BERLIN der nächste Schritt zur Integration in den ersten Arbeitsmarkt darstellen. Vor dem Hintergrund der Ziele des geförderten Vorhabens sind nachfolgende Schnittstellen besonders relevant, können und sollen zum Zwecke der Zielerreichung aber jederzeit angepasst und um weitere ergänzt werden.

Zusammenarbeit mit den Berliner Agenturen für Arbeit und Jobcentern

Aus dem oben genannten Grund ist der Austausch mit den Berliner Agenturen für Arbeit und Jobcentern für die Netzwerkarbeit des JOB POINT BERLIN sehr wichtig. Die Angebote des JOB POINT BERLIN sind bei Netzwerktreffen sowie sonstigen Austauschformaten der Berliner Agenturen für Arbeit und Jobcentern in geeigneter Weise bekannt zu machen.

Diese Kooperation soll insbesondere bei der Organisation der Jobmessen „Shop a Job“ und der Jobdatings stattfinden. Mit den Berliner Agenturen für Arbeit und Jobcentern sind Kooperationen anzustreben, die durch die Bekanntmachung bei potenziellen Zielgruppen zum Erfolg der Formate beitragen. Standortspezifisch können zudem weitere gemeinsame Veranstaltungen, wie z.B. Sprechstunden mit Jobcenter-Mitarbeitenden, durchgeführt werden.

Zusammenarbeit mit den Angeboten der Beratung zu Bildung und Beruf

Mit Bezug auf die Veränderungen der Arbeitswelt und der damit einhergehenden Veränderungen in den Erwerbsbiografien spielt der JOB POINT BERLIN eine wichtige Rolle, um Berlinerinnen und

Berliner bei den daraus folgenden Orientierungs- und Entscheidungsprozessen zu unterstützen. An diesem Punkt ist der JOB POINT BERLIN eng mit dem vom Land Berlin geförderten Angeboten der Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin (BBB) zu verzahnen.¹⁹ In der Beratung zu Bildung und Beruf wird zu Berufsmöglichkeiten beraten, werden Qualifikationslücken identifiziert und Möglichkeiten zur beruflichen Bildung aufgezeigt. Darauf aufbauend liegt der Fokus des JOB POINT BERLIN z.B. darauf, die passenden Stellen zu den vorhandenen Qualifikationen zu identifizieren.

Zusammenarbeit mit den Angeboten des Berliner Jobcoachings (BJC)

Obgleich durch die Fokussierung auf ganz bestimmte Zielgruppen und einen vergleichsweise hochstrukturierten Aufbau des Coachingprozesses erkennbar abgegrenzt von den per se klientel-offenen Beratungs- und Informationsangeboten von JOB POINT BERLIN, hat auch das landesfinanzierte Berliner Jobcoaching (BJC) ein dezidiertes Reintegrationsziel in den Berliner Arbeitsmarkt. Vor diesem gemeinsamen Zielhintergrund wird erwartet, dass vom Projektträger JOB POINT BERLIN jährlich regelmäßige Erfahrungsaustausche zu gemeinsam interessierenden Themen, wie z.B. Erfolgsfaktoren Arbeitgebendenakquise, Informationsaustausch zu Stellenvakanzen o.ä., stattfinden, die mit dem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung und BJC-Begleitstrukturen des instrumentenspezifischen Controllings (Projekt Koordinierungsstelle Qualifizierung und Fachaustausch; KQF) abzustimmen sind.

Verbände der Sozialpartner

Durch den Zugang zu Arbeitgebenden mittels der Stellenbörse sowie der Formate Jobdating und Jobmesse können über den JOB POINT BERLIN arbeitgeberseitig Hemmschwellen zur Beschäftigung von zuvor arbeitslosen Personen abgebaut werden. Daher hat sich die Netzwerkarbeit des JOB POINT BERLIN ausdrücklich auch auf Arbeitgebende und ihre Verbände, wie z.B. die Kammern, zu erstrecken. Gleiches gilt für Gewerkschaften, da sie ein unmittelbares Interesse an einem hohen Beschäftigungsstand haben. Als zusätzlicher Anreiz zur Einstellung von Arbeitslosen, erwerbstätigen Leistungsberechtigten nach SGB II und Teilnehmenden aus Beschäftigungs- bzw. Qualifizierungsmaßnahmen stehen unterschiedliche bundes- und landesfinanzierte Lohnkostenzuschüsse zur Verfügung, die durch den JOB POINT BERLIN gezielt in Richtung von Arbeitgebenden, insbesondere dabei kleineren Unternehmen, zu kommunizieren sind.

Weitere Kooperationen

Als öffentliche Beratungseinrichtung fungiert der JOB POINT BERLIN ferner als Erstanlaufstelle bei auftretenden Fragen zu verschiedenen arbeitsbezogenen Themen, bei denen zur Klärung von Sachverhalten Verweisberatungen erfolgen müssen. Umgekehrt wird von vielen dieser Stellen an JOB POINT BERLIN verwiesen. Aus diesem Grund ist eine Kooperation mit weiteren Einrichtungen vorgesehen, insbesondere mit

- der Jugendberufsagentur,
- kommunalen Ämtern und Einrichtungen (z.B. Bezirksämter, Integrationsbeauftragte),

¹⁹ Weitere Informationen zur Beratung zu Bildung und Beruf in Berlin: <https://beratung-bildung-beruf.berlin>

- sonstigen Trägern und Beratungseinrichtungen aus den Bereichen Arbeit, Bildung, Jugend, Soziales, Inklusion, Gesundheit, Familie, Gleichstellung, Antidiskriminierung, Migration (z.B. Arrivo, bridge, BEMA, Integrationslotsinnen und Integrationslotsen),
- Angeboten des Willkommenszentrums Berlin, in dem an mindestens einem Tag pro Woche Beratungen für Zugewanderte anzubieten sind.

Die Zusammenarbeit mit Einrichtungen und Diensten im Wirkungskreis des JOB POINT BERLIN ist im Sinne eines wirtschaftlichen Einsatzes von Fördermitteln darauf auszurichten, einen größtmöglichen Nutzen für Ratsuchende zu generieren und hierfür Synergiepotenziale verschiedener Ressourcen und Kapazitäten zu schaffen.

6 Qualitätssicherung

Beratungserfolg hängt maßgeblich von der Qualität in der Beratung ab. Es wird daher erwartet, dass die Rahmenbedingungen der Beratungs- und Vermittlungsangebote von JOB POINT BERLIN so gestaltet sind, dass für alle Ratsuchenden mit ihren unterschiedlichen Ansprüchen eine qualitativ hochwertige Beratung ermöglicht wird.

Grundsätzlich wird das Vorhandensein eines Systems zur Sicherung der Qualität der Beratungseinrichtung vorausgesetzt. Es muss nachgewiesen werden, dass ein funktionierendes und wirksames **Qualitätsmanagementsystem** eingeführt wurde (z. B. nach ISO 9001, ISO 29990, EFQM, LQW). Es wird erwartet, dass der Träger der Projektförderung nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung (AZAV) des SGB III in einer mit dem Thema der Projektförderung verbundenen Variante zugelassen ist.

Es ist seitens der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung vorgesehen, innerhalb des nächsten Förderzeitraums ab 07/2024 die bisher gewonnenen Erfahrungen in der Steuerung und Umsetzung der Projektförderung JOB POINT BERLIN, z.B. im Hinblick auf notwendige bzw. qualitätsfördernde Prozessschritte, Rahmenbedingungen, Handlungsleitlinien, Erfolgsfaktoren etc. im Rahmen eines „**Handbuchs der Qualitätssicherung JOB POINT BERLIN**“ (Arbeitstitel) zu fixieren. Hierfür wird vom Träger der Projektförderung ein hohes Maß an Kooperationsbereitschaft verlangt und sind Ressourcen zur Aufbereitung von Informationen gegenüber der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung vorzuhalten. Das geplante Handbuch soll hierbei sowohl die internen Prozesse der Projektumsetzung durch die Beschäftigten befördern als auch als externes Kommunikationsinstrument für Good Practice JOB POINT BERLIN Verwendung finden können.

6.1 Dokumentation und Monitoring

Die Dokumentation erbrachter Beratungs- und Informationsangebote ist systematisch mit der onlinebasierten **Stellendatenbank**²⁰ sowie mittels der Dokumentationsdatenbank **CASIAN** (Casian

²⁰ Siehe Erläuterungen zur Stellendatenbank im Abschnitt 3.5.

Case Management System)²¹ zu leisten. Die Erhebung der einzelnen Angebotsbausteine erfolgt differenziert und ist durch die Mitarbeitenden einzugeben.

In der Stellendatenbank sind Daten zur Anzahl der neu eingegangenen (akquirierten) Stellenangebote und der besetzten Stellen zu vermerken.

Außerdem sind die täglichen **Besuchszahlen** der „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfte“ an den einzelnen Standorten zu erfassen. Die Besuchszahlen der JOB POINT BERLIN-Homepage („Unique Visitors“) sind gesondert zu erfassen und auszuweisen.²²

Im Dokumentationsportal CASIAN sind die Bewerbungs- und MobiJob-Beratungen anonym zu erfassen. Es sind Informationen zum aktuellen Status der Beratungskundinnen und -kunden inklusive der soziodemografischen Daten zu erheben. Alle Beratungsfälle sowie Einzelberatungen sind in der Datenbank zu erfassen, aufzubereiten und zusammengeführt in einer Online-Statistik auszuweisen. Die Erhebung und Auswertung erfolgt unter strikter Einhaltung des Datenschutzes und umfasst nur die Daten, die für die Auswertung notwendig sind.

Die Auswertungen der im Dokumentationsportal CASIAN erfassten Beratungsarbeit sind dabei differenziert für die jeweiligen JOB POINT BERLIN-Standorte sowie standortübergreifend vorzunehmen und beziehen sich auf:

- die Anzahl der Beratungen pro Monat,
- Informationen zur Kundenstruktur (u.a. Geschlecht, Migrationshintergrund, Leistungsbezug, Alter, Ausbildungsniveau, Erwerbsstatus),
- Form, Art und Dauer der Beratung,
- Zugang.

Die Datenbanken sind weiterhin für die statistische Erhebung von Workshops, Veranstaltungen, Jobdatings und Messen zu nutzen. Hier sind für jedes Veranstaltungsformat die Zahl der durchgeführten Veranstaltungen und die Zahl der Teilnehmenden zu erfassen.

Zusätzlich zur Dokumentation der Beratungsleistung sind **Feedbacks zur Beratungen von Ratsuchenden und Arbeitgebenden** mittels von Fragebogens oder Umfragetools zu erfassen. Diese Feedbacks werden in jedem JOB POINT BERLIN-Standort und separat für MobiJob durchgeführt. Um eine Vergleichbarkeit herzustellen, sind standardisierte Fragebögen (siehe Muster-Feedbackbögen in Anlagen 2 und Anlage 3) zu verwenden, deren Antworten regelmäßig statistisch ausgewertet werden können. Bei der Durchführung des Monitorings sind die Anonymität der Befragten zu wahren sowie datenschutzrechtliche Vorgaben einzuhalten.

²¹ Die Rechte an der Datenbanksoftware liegen bei der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung, die Nutzungsrechte werden dem jeweiligen Träger der Projektförderung übertragen. CASIAN ist ein individualisierbares Monitoring- und Berichtssystem, mit dem Ergebnisse und Wirkung von Beratungsangeboten gemessen werden können. Im Fokus dieses Dokumentationsportals stehen öffentlich geförderte Angebote.

²² Auszuweisen sind „Unique Visitors“. Mit Unique Visitors sind einzelne Besucherinnen und Besucher einer Webseite innerhalb einer festgelegten Zeitspanne gemeint. Jede IP-Adresse wird dabei in einem bestimmten Zeitraum nur einmal gezählt, egal wie oft der User auf die gleiche Website zugegriffen hat.

Für das Feedback von Ratsuchenden und Arbeitgebenden sind insbesondere folgende Themen wichtig:

- Qualität der Beratung, Stärkung der Handlungskompetenz, Verweisberatung, Themen der Beratung,
- Verbesserungsvorschläge sowie Information darüber, über welche Kanäle das Beratungsangebot bekannt wurde.

Ergänzend plant die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung im Zeitraum der nächsten Projektförderungsphase eine stichprobenartige Untersuchung des Verbleibs von Ratsuchenden auf freiwilliger Basis sechs Monate nach Abschluss der jeweiligen Beratung. Bei Einmündung in Beschäftigung oder Weiterbildung ist anzugeben, um welche Art der Beschäftigung oder Weiterbildung es sich handelt. Es werden nur Ratsuchende kontaktiert, die nach Abschluss der Beratung unter Angabe von Kontaktdaten der Abfrage des Verbleibes ausdrücklich zugestimmt haben. Vom Träger der Projektförderung sind entsprechende Ressourcen vorzuhalten.

6.2 Professionalisierung und Weiterbildung des Personals

Qualifiziertes Personal ist die Basis für eine professionelle Beratung und Weiterbildung und darüber hinaus ein wichtiger Aspekt Guter Arbeit. Professionelle Angebote von JOB POINT BERLIN haben insofern eine klassische Schnittstelle zur eigenen Personalentwicklung wahrzunehmen.

Die **Auswahl des Beratungspersonals für Bewerbungsberatung** hat auf der Grundlage der Anforderungen und Qualifikationserfordernisse für das Beratungspersonal (siehe Abschnitt 4.3) zu erfolgen. Neu eingestelltes Beratungs- und Betreuungspersonal ist mittels eines fachlich-kollegialen Mentorings systematisch in die Standards und Qualitätsanforderungen einzuarbeiten. Dazu gehören eine fachliche Einführung, die Begleitung und Reflexion von Beratungsverläufen (u.a. kollegiale Fallanalyse, Beobachtung und Auswertung) sowie die sukzessive Übernahme von Beratungskundinnen und -kunden.

Zur Sicherstellung der Beratungsqualität gehört die regelmäßige **Weiterbildung** des Personals durch interne betriebliche Fortbildungen, die Nutzung externer Weiterbildungsangebote sowie die Teilnahme an Fachtagungen. Ziel ist der Erwerb und die Aktualisierung des vorhandenen Fachwissens sowie die Reflexion von Beratungserfahrungen.

Um den Wissenstransfer zu gewährleisten, ist ein internes (digitales) **Wissensmanagementsystem** vorzuhalten, in dem Informationen zu den unterschiedlichsten Themen (z. B. Entwicklungen am Arbeitsmarkt, Studien und Untersuchungen) zu finden sind sowie Erfahrungen im Umgang mit relevanten Beratungsthemen nachgelesen und ausgetauscht werden können.

6.3 Erfolgskontrolle entlang von Indikatoren

Als Teil der Berichtspflicht gegenüber der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung und zum Zweck der kontinuierlichen Erfolgskontrolle sind die im Abschnitt 2.1 festgelegten Ziele mit folgenden

Zielindikatoren versehen und deren Erreichung mindestens jährlich, in Abstimmung mit der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung auch unterjährig auszuweisen.

Für das Ziel „**Verringerung vermittlungsrelevanter Informationsdefizite und Verbesserung von Entscheidungskompetenzen auf der Angebotsseite des Arbeitsmarktes** mit besonderem Fokus auf Geflüchtete, Arbeitslose und Menschen in prekären Beschäftigungssituationen“ sind als Indikatoren für die Zielerreichung festgelegt:

- Entwicklung Zufriedenheit und Kompetenzsteigerung von Ratsuchenden (Beratungen, Informationsarbeit, getrennt nach JOB POINT BERLIN und MobiJob) auf Basis eines Fragebogens (siehe Anlage 2),
- Entwicklung der Anzahl der Bewerbungsberatungen,
- Entwicklung der Anzahl der Verweisberatungsgespräche,
- Entwicklung der umgesetzten Anzahl von Jobcentern bzw. Arbeitsagenturen vergebener Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheine (AVGS),
- Entwicklung Anzahl „Ladenbesuche“,
- Entwicklung Anzahl „Internetbesuche“,
- Entwicklung Anzahl Veranstaltungen („Shop-a-job“, „Jobdatings“).

Für das Ziel „**Verringerung vermittlungsrelevanter Informationsdefizite auf der Nachfrageseite des Arbeitsmarktes** mit besonderem Fokus auf kleinere²³ Berliner Unternehmen“ sind als Indikatoren für die Zielerreichung festgelegt:

- Entwicklung Zufriedenheit kooperierender Arbeitgebender auf Basis geeigneter Befragungen (siehe Anlage 3),
- Entwicklung der Zahl akquirierter freier Stellen bei Arbeitgebenden,
- Entwicklung Anzahl von Veranstaltungen mit Fokus auf Unternehmen/Arbeitgebende (Jobmessen, Jobdatings).

Die für Arbeit zuständige Senatsverwaltung behält sich vor, im Rahmen der weiteren Umsetzung der Förderung von JOB POINT BERLIN einzelne oder mehrere dieser Indikatoren zukünftig anzupassen, um weitere zu ergänzen oder zusätzlich auch mit Sollwerten zu versehen.

7 Öffentlichkeitsarbeit und Marketing

Insbesondere bei Beratungsangeboten von JOB POINT BERLIN hängt der Erfolg zu einem großen Teil von der Bekanntheit, aber auch von dem Vertrauen in die Einrichtung und Marke ab. In vielen Fällen ist erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit der Ausgangspunkt von Beratungsprozessen, wenn sich Ratsuchende und Arbeitgebende über die Kanäle des JOB POINT BERLIN zu bestimmten Themen wie Bewerbung, Beruf, Stellensuche oder Stelleninteressenten informieren.

Konkret sind Öffentlichkeitsarbeit und Marketing auf folgende Ziele auszurichten:

²³ Dazu zählen Kleinstunternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten und Kleinunternehmen mit weniger als 50 Beschäftigten.

- Steigerung des Bekanntheitsgrads, des Interesses an und des Vertrauens in die Angebote JOB POINT BERLIN, insbesondere bei den Zielgruppen der Ratsuchenden und Arbeitgebenden,
- Entwicklung eines eigenständigen, sichtbaren Profils mit Alleinstellungsmerkmalen JOB POINT BERLIN, das sich ausreichend von Angeboten anderer Einrichtungen abgrenzt,
- Unterstützung für zielgruppenadäquate Ansprachen mit den eigenen Angeboten,
- Informationsarbeit zu Berufen und Tätigkeitsprofilen, die vom Fachkräfte- und/oder Arbeitskräftemangel betroffen sind, mit besonderem Fokus auf solche, die dazu beitragen, die Energiewende voranzubringen und Folgen des Klimawandels abzumildern („Klimaberufe“),
- Informationsarbeit zu den JOB POINT BERLIN-Angeboten in Richtung des an Arbeitsmarktthemen interessierten Fachpublikums und Netzwerkpartnern, verbunden mit dem Ziel, die bisher erzielte Reichweite und Sichtbarkeit zu erhöhen,
- Informationsarbeit zu Jobmessen und anderen angebotenen Veranstaltungen,
- Kommunikation zielgruppenspezifischer Angebote mit dem Fokus auf Integration in Arbeit, z.B. Informationsarbeit zu Themen wie Bewerbung, Stellensuche oder Berufe,
- Kommunikation arbeitgeberspezifisch aufbereiteter Informationen, wie z.B. zu Themen von Förderinstrumenten zur Unterstützung von Einstellungen in den Arbeitsmarkt.

Um diese Ziele zu erreichen, sind verschiedene Aktivitäten umzusetzen und kontinuierlich zu professionalisieren, insbesondere:

- **Corporate Design:** Das für den JOB POINT BERLIN **bereits entwickeltes Corporate Design** ist als Grundlage für eine erfolgreiche und einheitliche Kommunikation durch den Projektträger zu nutzen. Das visuelle Profil, das durch das Corporate Design geschaffen wird, prägt die Art und Weise, wie Angebote des JOB POINT BERLIN wahrgenommen werden und ist eine wichtige Voraussetzung dafür, um das geförderte Projekt als Marke des Landes Berlin identifizierbar und (wieder-) erkennbar zu halten. Zentrales Element des Corporate Designs sind die Logos (JOB POINT BERLIN und MobiJob). Dieses sowie weitere Richtlinien und Standards für das Erscheinungsbild und die Kommunikation der Marke sind im Styleguide (siehe Anlage 4) festgelegt. Sämtliche Veröffentlichungen wie Flyer oder Berichte ebenso wie die Außenfassaden der „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfte“ haben sich am Corporate Design zu orientieren. Die umzusetzenden Jobmessen bilden mit dem Titel „**Shop a Job**“ sowie dem dazugehörigem **Logo** bereits eine eigenständige Marke mit hohem Wiedererkennungswert und sind als solche weiterzupflegen. Im Rahmen des Corporate Designs ist stets die Landesfinanzierung und hierbei die Erkennbarkeit des Fördergebers darzustellen.
- **Homepage:** Der JOB POINT BERLIN-Webauftritt²⁴ stellt das wichtigste digitale Aushängeschild für die standortübergreifende Außendarstellung dar. Durch die moderne Darstellung der Ziele und Angebote trägt der **Webauftritt als Marketingtool zur Gewinnung von Ratsuchenden und interessierten Arbeitgebenden** bei. Die Homepage informiert zudem über Standorte, Veranstaltungen sowie Kontaktmöglichkeiten, u.a. zur Terminvergabe. Darüber

²⁴ Derzeit unter <https://www.jobpoint-berlin.de> abrufbar

hinaus sind auf der Webseite die weiteren digitalen Angebote wie der Online-Ratgeber (siehe 3.8.1) und die Online-Stellenbörse (siehe 3.8.5) integriert. Eine barrierefreie Webseite ist anzustreben. Die Webseite erfüllt derzeit aktuelle Standards, u.a. durch die Verwendung eines Responsiven Designs. Relevante Inhalte sollen zukünftig auch auf Englisch dargestellt werden. Um die Zahl der virtuellen Besuche zu erhöhen, sind die Inhalte der Homepage mittels Suchmaschinenoptimierung (SEO) zu optimieren sowie fortlaufend zu aktualisieren. Für **MobiJob ist eine eigene Webseite** zu betreiben, die speziell zum mobilen Beratungsangebot für Geflüchtete informiert und mehrsprachig ist.

- **Social Media:** Ein weiteres Instrument zur Zielgruppenansprache ist die Nutzung Sozialer Medien. Social-Media-Plattformen haben eine große Reichweite und ermöglichen es, die Zielgruppen direkt anzusprechen. Da die Nutzung sozialer Medien durch die regelmäßige Erstellung von Inhalten mit einem hohen Aufwand verbunden ist, ist die Wahl der sozialen Medien sowie das Kosten-Nutzenverhältnis regelmäßig zu überprüfen.
- **Newsletter:** Regelmäßig sind Newsletter zu versenden, im Rahmen derer über Veranstaltungen, Angebote oder vakante Stellen berichtet wird. Die Newsletter richten sich insbesondere an Multiplikatorinnen und Multiplikatoren für JOB POINT BERLIN-Angebote.
- **Pressearbeit:** Über Veranstaltungen sowie andere größere Ereignisse ist in Abstimmung mit der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung mittels Pressemitteilungen zu informieren, verbunden mit dem Ziel, durch die daraus generierte Berichterstattung eine breitere Öffentlichkeit zu erreichen.
- **Werbung:** Unter Berücksichtigung verfügbarer finanzieller Mittel sind insbesondere zur Erhöhung der Besuche der „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfte“ und Messeständen **klassische Werbemittel** wie Printwerbung, Außenwerbung, Anzeigen, Radiowerbung zu nutzen. Ebenso kann **Onlinewerbung**, einschließlich Anzeigen in sozialen Netzwerken, zum Einsatz kommen. Das Kosten-Nutzen Verhältnis ist im Vorfeld sowie fortlaufend abzuwägen. Flyer mit Informationen über die JOB POINT BERLIN-Angebote sind in den „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäften“, bei Veranstaltungen sowie bei Netzwerkpartnern auszulegen.

Alle Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit und des Marketings und die hierfür einzusetzenden Instrumente sind im Rahmen einer **standortübergreifenden Strategie** festzulegen, zum Zwecke größtmöglicher Wirkung aufeinander abzustimmen - und hierbei **mit dem Fachreferat der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung** und seinem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister abzustimmen. Dabei können und sollen spezifische Ziele definiert und Aktivitäten abgeleitet werden. Insbesondere die Heterogenität der durch den JOB POINT BERLIN angesprochenen Zielgruppen ist zu berücksichtigen. In diesem Sinne sind verschiedene Publikationen, wie z.B. Flyer oder Inhalte auf dem Internetauftritt, auch in Einfacher Sprache anzubieten. **Veröffentlichungen sind separat durch das Fachreferat freizugeben.**

Quellen und Verweise

- Bundesagentur für Arbeit (2023): Die Arbeitsmarktsituation von Frauen und Männern 2022. <https://statistik.arbeitsagentur.de/DE/Statischer-Content/Statistiken/Themen-im-Fokus/Frauen-und-Maenner/generische-Publikationen/Frauen-Maenner-Arbeitsmarkt.htm>
- Dhiman, Manjeet / Holmes, Aimee (2021): The Hybrid Future: Shifting Employment Services to Meet Client Needs. <https://ceric.ca/2021/10/hybrid-future-shifting-employment-services-to-meet-client-needs>
- GesBiT mbH (2018): JOB POINT BERLIN. Konzept Beratung. Version 1.0.
- gsub mbH (2004): Abschlussbericht Job Point Neukölln. Projektnummer B 212 - 5509-§ 10/20133/01. Laufzeit 01.11.2001 bis 31.10.2003.
- gsub mbH (2021): Report on the current state of digital information, advice, and guidance (IAG) services in Germany.
- IHK-Fachkräftemonitor (2021): <https://www.ihk.de/berlin/politische-positionen-und-statistiken-channel/arbeitsmarkt-beschaeffigung/fachkraeftesicherung/fachkraeftemonitor-update-2021-5108316>
- Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (2021): Potenzielle Auswirkungen der fortschreitenden Digitalisierung auf den Arbeitsmarkt in Berlin und Brandenburg. https://doku.iab.de/regional/BB/2021/regional_bb_0321.pdf
- Land Berlin (2018): Gesamtkonzept zur Integration und Partizipation Geflüchteter.
- Metropolis (2023): Projekt: „Good E-Guidance Stories“. First Thematic Report: goodeguidance.eu/goodeguidance/wp-content/uploads/2023/02/First_Thematic_Report_EXPERT-GROUP-GECS.pdf
- Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (2016): Gemeinsames Rahmen-Arbeitsmarktprogramm des Landes Berlin und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit.
- Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (2023): Fachkonzept Beratung zu Bildung und Beruf. Version 2.0 (Stand 05.2023)
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2022): Stabilisieren und Reintegrieren. JobCoaching für langzeitarbeitslose Berlinerinnen und Berliner und in Berlin lebende Geflüchtete. Fachkonzept zur Umsetzung des Berliner JobCoaching (BJC) ab Januar 2023. Version 01.06.2022. https://www.berlin.de/sen/arbeit/_assets/beschaeffigung/jobcoaching/fachkonzept_berliner_jobcoching.pdf?ts=1687960349
- Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung (2019): Algorithmen und das Recht auf digitale Gleichbehandlung, abrufbar unter: https://www.berlin.de/sen/lads/_assets/ueber-uns/materialien/20191216_algorithmen-barrierearmes-pdf.pdf

- SÖSTRA Berlin (2022): Betriebspanel Berlin. Ergebnisbericht, abrufbar unter: https://www.berlin.de/sen/arbeit/_assets/top-themen/gute-arbeit/betriebspanel-berlin-2021-praesentation-pressekonferenz.pdf
- Statistik der Bundesagentur für Arbeit (2023): Der Arbeitsmarkt in der Region Berlin-Brandenburg (Monatsbericht). Januar 2023.
- Statistik der Bundesagentur für Arbeit (2023): Migrations-Monitor Arbeitsmarkt. März 2023.

Anlage 1 Eingruppierung förderfähiger Personalstrukturen

Position	Einstufung TV-L	Mind. Qualifikationsniveau	Kurzbeschreibung
Gesamtprojektleitung	E12	Hochschulabschluss (Master oder Diplom FH/MA)	Gesamtprojektverantwortung, eigenverantwortliche Standortkoordination, Außendarstellung, Personal- und Projektmanagement, Projektentwicklung, Netzwerkarbeit, Controlling, übergreifende Aufgaben, Antrags- und Finanzmanagement, Abstimmung mit der Fachstelle und dem arbeitsmarktpolitischen Dienstleister
Standortleitung	E11	Hochschulabschluss (Bachelor oder Diplom FH/BA)	Leitung und Organisation des „JOB POINT BERLIN-Ladengeschäfts“, Mitarbeiterführung und Einsatzplanung, Projekt- und Qualitätsmanagement, Controlling, Abrechnung und Finanzmanagement, Außendarstellung, Netzwerkarbeit, Entwicklung des Standortes, Sonderaufgaben
Stellvertretende Standortleitung	E10	Hochschulabschluss (Bachelor FH/BA) bzw. akademischer Abschluss gleichwertig DQR/EQR 6	Stellvertretung der Standortleitung (siehe Standortleitung), Beratung von Beratungskundinnen und -kunden (siehe Beratungspersonal)
Beratungspersonal	E10	Hochschulabschluss (Bachelor FH/BA) bzw. akademischer Abschluss gleichwertig DQR/EQR 6	Eigenständige Beratung, verlässliche Dokumentation, Unterstützung und Anleitung der Ratsuchenden, Konzeption und Umsetzungen von Seminaren, Workshops und weiteren Veranstaltungen

Anlage 2 Muster-Feedbackbogen für Ratsuchende²⁵

Wie war Ihre Beratung? Vielen Dank, dass Sie sich 3 Minuten Zeit nehmen. Ihr Feedback ist freiwillig und völlig anonym.

1. Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

<input type="checkbox"/>	Jobcenter/Agentur für Arbeit	<input type="checkbox"/>	Ladengeschäft	<input type="checkbox"/>	Internet
<input type="checkbox"/>	Durch eine Fördermaßnahme	<input type="checkbox"/>	Empfehlung	<input type="checkbox"/>	Sonstiges

2. Waren Sie gerade in der Beratung bei Angeboten eines JOB POINTs oder bei der mobilen Beratung (MobiJob)?

<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN - Mitte	<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN - Neukölln
<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN - Charl.-Wilmersdorf	<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN - MobiJob

3. Was war das Thema Ihrer Beratung oder Ihres Besuchs? (Mehrfachantworten möglich)

<input type="checkbox"/>	Bewerbungsunterlagen	<input type="checkbox"/>	Vorstellungsgespräch	<input type="checkbox"/>	Stellensuche
<input type="checkbox"/>	Berufsorientierung	<input type="checkbox"/>	Anderes		

4. Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen für Sie zutreffen.

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Ich weiß es nicht
Ich konnte meine Fragen klären.					
Ich habe mich bei der Beratung hinsichtlich Ablauf, Räumlichkeit und Ausstattung wohl gefühlt.					
Ich weiß jetzt besser, wo ich weitere Informationen finden kann.					
Mir ist jetzt klarer, was ich erreichen möchte.					
Ich kenne meine nächsten Schritte.					
Ich möchte das Ergebnis meiner Beratung/meines Besuchs umsetzen.					

5. Ich werde JOB POINT BERLIN bzw. die mobile Beratung (MobiJob) weiterempfehlen.

<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
--------------------------	----	--------------------------	------

6. Haben Sie Lob oder Kritik für uns? Dann können Sie uns das hier mitteilen.

.....
.....
.....

7. Bitte geben Sie an, welches persönliche Merkmal auf Ihre Situation zutrifft.

<input type="checkbox"/>	weiblich	<input type="checkbox"/>	männlich	<input type="checkbox"/>	divers
--------------------------	----------	--------------------------	----------	--------------------------	--------

8. In welcher Beziehung stehen Sie zum Arbeitsmarkt?

<input type="checkbox"/>	Derzeit arbeitslos	<input type="checkbox"/>	Beschäftigung in Mini-Job	<input type="checkbox"/>	Beschäftigung in Teilzeit
<input type="checkbox"/>	Beschäftigung Vollzeit-Job	<input type="checkbox"/>	Selbständig	<input type="checkbox"/>	Anderes

Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

²⁵ Dieser Muster-Feedbackbogen ist an allen Standorten JOB POINT BERLIN in ausreichender Zahl sichtbar vorzuhalten und während Beratungsgesprächen mit der Bitte um selbständiges Ausfüllen im Anschluss, nach Möglichkeit vor dem Verlassen der Räumlichkeiten, zu thematisieren. Alternativ das Ausfüllen per Link im Netz nach Mitteilung der E-Mailadresse anzubieten. Nach Rücksprache mit der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung ist es möglich, die aufgeführten Fragen/Themenkomplexe anzupassen. Die Befragungen bzw. deren Auswertungen sind so umzusetzen, dass sich für den Fördergeber jährlich zu Jahresbeginn ein repräsentatives Feedback-Bild für das Vorjahr ergibt.

Anlage 3 Muster-Feedbackbogen für Arbeitgebende zu Veranstaltungsformaten von JOB POINT BERLIN²⁶

Wie waren Ihre Erfahrungen mit dem JOB POINT BERLIN? Vielen Dank, dass Sie sich 3 Minuten Zeit nehmen, damit wir unsere Angebote noch besser auf die Bedürfnisse von Arbeitgebenden ausrichten können.

1. Mit welchen Standorten von JOB POINT BERLIN waren Sie zuletzt in Kontakt?

<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN - Mitte	<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN- Neukölln
<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN - Charl.-Wilmsdorf	<input type="checkbox"/>	JOB POINT BERLIN - MobiJob

2. Welches Veranstaltungsformat von JOB POINT BERLIN haben Sie als Unternehmen bzw. Arbeitgebender konkret genutzt?

<input type="checkbox"/>	Jobmesse „Shop a Job“	<input type="checkbox"/>	Jobdating
<input type="checkbox"/>	Sonstige		

3. Bitte kreuzen Sie an, welche Aussagen für Sie zutreffen.

	Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft nicht zu	Ich weiß es nicht
Die Planung und Organisation entsprachen meinen Erwartungen.					
Die Besucherzahl bzw. Resonanz war zufriedenstellend.					
Ich konnte geeignete Bewerberinnen und Bewerber finden.					
Die Betreuung war zufriedenstellend.					
Insgesamt war ich mit der Veranstaltung sehr zufrieden.					

4. Ich werde JOB POINT BERLIN bzw. die mobile Beratung (MobiJob) weiterempfehlen.

<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nein
--------------------------	----	--------------------------	------

5. Haben Sie Lob oder Kritik für uns? Dann können Sie uns das hier mitteilen.

.....
.....
.....

6. Bitte geben Sie ihre derzeitige Beschäftigtenzahl an.

<input type="checkbox"/>	weniger als 10 Beschäftigte	<input type="checkbox"/>	zwischen 10 und 49 Beschäftigte	<input type="checkbox"/>	zwischen 50 und 249 Beschäftigte
<input type="checkbox"/>	mehr als 250 Beschäftigte				

Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

²⁶ Dieser Muster-Feedbackbogen ist von JOB POINT BERLIN für aussagefähige Feedbacks zu von Arbeitgebenden genutzten Veranstaltungsformaten zu verwenden. Nach Rücksprache mit der für Arbeit zuständigen Senatsverwaltung ist es möglich, die aufgeführten Fragen/Themenkomplexe anzupassen, wenn die Zielerreichung dadurch besser beurteilt werden kann. Die Auswertungen müssen für den Fördergeber jährlich zu Jahresbeginn ein repräsentatives Feedback-Bild für das Vorjahr ermöglichen.

Anlage 4 Styleguide 2023 JOB POINT BERLIN (Corporate Design)

Diese Anlage wird mit separater Datei angefügt.