



KASSYS-Rahmenhandbuch
für
Integrationsfachdienste (IFD)
nach den §§ 192 ff. SGB IX

Herausgeber:

Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und
Hauptfürsorgestellen (BIH) e.V.

c/o LVR-Inklusionsamt

Deutzer Freiheit 77-79

50679 Köln

Version:

KASSYS Bund 4.03

Veröffentlichungsstand:

31.01.2024

Inhaltsverzeichnis

0. Versions- und Änderungshistorie	6
1. Einführung	10
1.1 Grundsätzlicher Aufbau und Handhabung von KASSYS	14
1.2 Systempflege und Weiterentwicklung	19
2. Führung/Management	20
2.1 Gesetzlicher Auftrag / vertragliche Grundlage / Finanzierung	21
2.1.1 Aufgaben des Integrationsfachdienstes	24
2.1.2 Zielgruppen, Personenkreis	26
2.2 Grundlagen der Beteiligung im Einzelfall	28
2.2.1 Beauftragung durch das Integrationsamt	29
2.2.2 Beauftragung im Einzelfall durch den Rehabilitationsträger	30
2.2.3 Einzelfallverantwortung (einschließlich Akteneinsicht)	32
2.2.4 Unterstützte Beschäftigung	33
2.2.5 Regionale Vereinbarungen	37
2.3 Strukturqualität	38
2.3.1 Örtliche Zuständigkeit	39
2.3.2 Anforderungen an Träger, IFD-Strukturen und Supervision	41
2.3.3 Personalmanagement	43
2.3.3.1 Anforderungen an die Qualifikation des Personals	44
2.3.3.2 Fachliche Einarbeitung	46
2.3.3.3 Fort- und Weiterbildung	47
2.3.4 Ausstattung	48
2.3.4.1 Räumliche Ausstattung und Zugang	49
2.3.4.2 Sächliche Ausstattung und Erreichbarkeit	51
2.3.5 Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit	53
2.3.6 Datenschutz, Datensicherheit und Schweigepflicht	55
2.3.6.1 Datenschutz und Datensicherheit	56
2.3.6.2 Schweigepflicht	60
2.4 Qualitätssicherung	62
2.4.1 Gemeinsame Empfehlung der Bundesarbeitsgemeinschaft Rehabilitation zu § 37 Absatz 1 SGB IX	63
2.4.2 Dokumentation	65
2.4.3 Zielvereinbarungen	67
2.4.4 Kundenerwartungen / -anforderungen	72

3. Kernprozesse	74
3.1 Vorgelagerte Klärungsprozesse	75
3.1.1 Niederschwelliger Zugang (Kontaktphase)	76
3.1.2 Qualifizierte Beratung	78
3.2 Individuelle Unterstützungsprozesse	80
3.2.1 Sicherung	81
3.2.2 Vermittlung	83
3.2.3 Übergang WfbM – allgemeiner Arbeitsmarkt	85
3.2.4 Übergang Schule-Beruf	87
3.2.5 Aufgaben nach § 193 Absatz 2 SGB IX	89
3.2.5.1 Erstellung individueller Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofile	90
3.2.5.2 Unterstützung bei der Berufsorientierung und Berufsberatung in Schulen	94
3.2.5.3 Begleitung der betrieblichen Ausbildung	95
3.2.5.4 Erschließen geeigneter Arbeitsplätze	98
3.2.5.5 Integrationsvorbereitung	100
3.2.5.6 Begleitung und Training am Arbeitsplatz	103
3.2.5.7 Information der Mitarbeitenden über Art und Auswirkungen der Behinderung	104
3.2.5.8 Psychosoziale Betreuung und Krisenintervention	106
3.2.5.9 Ansprechpartner für Arbeitgeber und Leistungen abklären	108
3.2.5.10 Klärung der Leistungen für schwerbehinderte Menschen	110
3.2.6 Regionale Sonderprogramme	113
3.3. Information und Beratung der Arbeitgeber	114
3.3.1 Beratung des Arbeitgebers im Rahmen eines Einzelfalls	116
3.3.1.1 Art der Behinderung und die Auswirkungen am Arbeitsplatz	117
3.3.1.2 Information und Abklärung fachlicher und finanzieller Leistungen	118
3.3.2 Beratung des Arbeitgebers im Rahmen der Prävention (§ 167 Absatz 1 SGB IX)	119
3.3.3 Einzelfallübergreifende oder fallunabhängige Information und Beratung des Arbeitgebers	120
3.4 Beteiligung im Verwaltungsverfahren	123
3.4.1 Fachdienstliche Stellungnahmen	124
3.4.2 Sachverhaltsermittlung	127
3.4.3 Einschaltung des IFD im Kündigungsschutzverfahren	129
3.5 Maßnahmen zur Qualitätssteuerung	131
4. Ergebnisse	133
4.1 Ergebnisdarstellung	134
4.1.1 Einzelfalldokumentation	135

4.1.2 BIH-Statistik	137
4.2 Überprüfung und Bewertung der Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit	139
4.2.1 Ergebnisbewertung	140
4.2.1.1 Überprüfung Zielerreichung	142
4.2.1.2 Kundenzufriedenheit	144
4.2.1.3 Beschwerdemanagement	148
4.2.1.4 Gemeinsame Betrachtung mit den Leistungsträgern	151
4.2.2 Einleitung Qualitätszirkel / Prozess der fortlaufenden Verbesserung	153
5. Anhang	155
5.1 Zum Verhältnis von KASSYS zur AZAV	156
5.2 Audit	158

0. Versions- und Änderungshistorie

KASSYS Bund Version 4.03 (Veröffentlichungsstand: 31.01.2024)

In der nachfolgenden Tabelle sind die Änderungen aufgeführt, die von der KASSYS-Version 4.02 zur KASSYS-Version 4.03 vollzogen wurden. Diese sind in der Reihenfolge der Kapitel aufgelistet.

Zur besseren Orientierung findet sich in der nachfolgenden Tabelle mit der Spaltenüberschrift „I, N“ der Hinweis, ob es sich bei den Änderungen

- um inhaltliche Änderungen handelt (I) oder
- ein Kapitel neu (N) erstellt wurde.

Redaktionelle Änderungen, wie z.B. die Korrektur von Zeichensetzungs-, Rechtschreib-, Grammatikfehlern, Begriffe, die ausgeschrieben wurden, die aktualisiert wurden, sind aus Gründen der Übersicht in der nachfolgenden Tabelle nicht enthalten. Gleiches gilt für das Hinterlegen von Verlinkungen.

Der inhaltliche Schwerpunkt der KASSYS-Version 4.03 liegt vor allem auf der Aktualisierung der Regelungen infolge der Veränderungen der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) nach § 196 Absatz 3 SGB IX (Stand: August 2022).

Abkürzungen in der Spalte „durch“:

RD = Änderungen, die durch die BIH-Redaktionsgruppe vorgenommen wurden.

Version	Datum	Änderung			
		in Kapitel	I, N	Stichwort zur Änderung	durch
4.0	10.10.18	Erstversion			AA
4.01	31.03.21	Version 4.01			
4.02	30.04.22	Version 4.02			
4.03	31.01.24	Version 4.03			
		0. Versions- und Änderungshistorie zu KASSYS Bund 4.02	I	für Version 4.03 aktualisiert	RD

		1. Einführung	I	(Neufassung Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste); Absatz 9 des Textes: § 1 Absatz 2 in § 2 Absatz 1 geändert	RD
		1.1 Grundsätzlicher Aufbau und Handhabung von KASSYS 4.0	I	Vollständige Überarbeitung und Anpassung des Textes an die Online-Version; erläuternde Grafik und Tabelle eingefügt	RD
		2.1 Gesetzlicher Auftrag / vertragliche Grundlage / Finanzierung	I	Aktualisierung aufgrund geänderter Gemeinsamer Empfehlung Integrationsfachdienste (Vergütungspauschalen)	RD
		2.2.2 Beauftragung im Einzelfall durch den Rehabilitationsträger	I	Anpassung an die überarbeitete Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste; Ausführung in schwarzem Rahmen hinzugefügt	RD
		2.3.1 Örtliche Zuständigkeit	I	Präzisierung des Arbeitsplatzbegriffs der BIH (Beschluss des Arbeitsausschusses Rechtsfragen am 9.11.22) zur Klärung der Zuständigkeit des IFD	RD
		2.3.6.1 Datenschutz und Datensicherheit	I	Hinweis auf landesspezifische Vorgaben nach Beschluss BIH-Arbeitsausschuss 'Integrationsbegleitung' (AA)	AA
		2.4.2 Dokumentation	I	Präzisierung der Dokumentation inklusive der Datenqualität als Grundlagenthema	RD

	3.1.1 Niederschwelliger Zugang (Kontaktphase)	I	Überarbeitung in Zusammenhang mit der Aktualisierung der Gemeinsamen Empfehlungen Integrationsfachdienste	RD
	3.1.2 Qualifizierte Beratung	I	Aktualisierung aufgrund geänderter Gemeinsamer Empfehlung Integrationsfachdienste; Sprachliche Differenzierung zur Qualifizierten Beratung	RD
	3.2.5.7 Information der Mitarbeiter im Betrieb oder in der Dienststelle über Art und Auswirkungen der Behinderung	I	Kürzung des Seitentitels	RD
	3.3. Information und Beratung der Arbeitgeber	I	Hinweis zur Zusammenarbeit Integrationsfachdienst - Einheitliche Ansprechstelle für Arbeitgeber aufgenommen	AA
	3.4.3 Einschaltung des IFD im Kündigungsschutzverfahren	I	Absatz im schwarzen Rahmen gelöscht	RD
	4.1.1 Einzelfalldokumentation	I	Aktualisierung aufgrund geänderter Gemeinsamer Empfehlung Integrationsfachdienste	RD
	4.1.2 BIH-Statistik	I	Aktualisierung aufgrund geänderter Gemeinsamer Empfehlung Integrationsfachdienste	RD
	4.2.1 Ergebnisbewertung	I	Aktualisierung aufgrund geänderter Gemeinsamer Empfehlung Integrationsfachdienste	RD

		4.2.1.4 Gemeinsame Ergebnisbewertung in Koordinierungsausschüssen	I	Aktualisierung aufgrund geänderter Gemeinsamer Empfehlung Integrationsfachdienste	RD
		Anlagenverzeichnis	N	Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste nach § 196 Absatz 3 SGB IX (Stand: August 2022) ins Anlagenverzeichnis eingefügt	RD
		KASSYS Dokumentation	N	Barrierearmut -Beschreibung zum Einfügen eines Alternativtextes ergänzt	RD

1. Einführung

Netz und Struktur der Integrationsfachdienste in Deutschland

Gemäß dem Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-Konvention) erkennen die Vertragsstaaten das gleiche Recht von Menschen mit Behinderungen auf Arbeit an; dies beinhaltet das Recht auf die Möglichkeit, den Lebensunterhalt durch Arbeit zu verdienen, die in einem offenen inklusiven und für Menschen mit Behinderungen zugänglichen Arbeitsmarkt und Arbeitsumfeld frei gewählt oder angenommen wird. Die Vertragsstaaten sichern und fördern die Verwirklichung des Rechts auf Arbeit durch geeignete Schritte. Hierzu zählt u. a. der Erlass von Rechtsvorschriften, um Menschen mit Behinderungen einen wirksamen Zugang z. B. zu allgemeinen fachlichen und beruflichen Beratungsprogrammen, Stellenvermittlung sowie Berufsausbildung und Weiterbildung zu ermöglichen.

In Deutschland sind in den Sozialgesetzbüchern, insbesondere im Sozialgesetzbuch IX, die entsprechenden Regelungen dargelegt. Dabei sind in Teil 3 Ausführungen zu den Integrationsfachdiensten geregelt, die zur Teilhabe behinderter oder schwerbehinderter Menschen^[1] am Arbeitsleben nach §§ 192 ff. SGB IX als Dienste Dritter, beteiligt werden können.

(Sozial-) Leistungsträger (gemäß § 12 in Verbindung mit § 29 SGB I) können allgemein Dienste Dritter bei der Ausführung der Sozialleistung zur Ausführung ihrer Leistungen hinzuziehen (§§ 89 und 97 SGB X).

Nach § 185 Absatz 2 Satz 5 SGB IX kann das Integrationsamt Integrationsfachdienste bei der Durchführung begleitender Hilfen im Arbeitsleben beteiligen. Zur Finanzierung gelten hier die Regelungen des § 28 SchwbAV. Da es sich um ein weisungsgebundenes öffentlich-rechtliches Angebot handelt, sollen Leistungen in der Regel bis zur vollen Höhe der notwendigen Kosten erbracht werden.

In der Praxis bedeutet dies, dass die Integrationsämter dafür verantwortlich sind, flächendeckend Integrationsfachdienste mit möglichst vereinheitlichten Strukturen vorzuhalten. Ziel ist es, dass alle potenziellen Auftraggeber die Integrationsfachdienste zu gleichen Bedingungen nutzen können. Diese so genannte Strukturverantwortung wurde zum 01.01.2005 durch den Gesetzgeber von der Bundesagentur für Arbeit auf die Integrationsämter übertragen. Verwiesen wird hierzu auch die Begründung zum Entwurf eines Gesetzes zur Förderung der Ausbildung und Beschäftigung schwerbehinderter Menschen (Drucksache 15/2318 vom 09.01.2014).

Eine wörtliche Aussage zur Strukturverantwortung enthält das SGB IX nicht. Im Gesetzestext selbst wird die Strukturverantwortung der Integrationsämter aber an einigen Regelungen im SGB IX deutlich, die typische Bestandteile einer einzelfallübergreifenden Aufgabe normieren.

So sollen laut § 194 Absatz 5 SGB IX die Integrationsämter darauf hinwirken, dass die berufsbegleitenden und psychosozialen Dienste bei den Integrationsfachdiensten konzentriert werden. Dies bedeutet, dass in der jeweiligen Region nur noch einen einheitlichen Integrationsfachdienst geben soll, eine Trennung in verschiedene Aufgabenbereiche erledigende Integrationsfachdienste soll somit nicht mehr erfolgen.

Gemäß § 196 Absatz 3 SGB IX wird der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) die Federführung bei der Vereinbarung der Gemeinsamen Empfehlung zur Klärung der Zusammenarbeit und zur Finanzierung der Kosten, die dem Integrationsfachdienst bei der Wahrnehmung der Aufgaben der Rehabilitationsträger entstehen, übertragen.

Nach § 2 Absatz 1 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) liegt die Strukturverantwortung für die Integrationsfachdienste beim Integrationsamt^[2]. Das Integrationsamt sorgt im Rahmen seiner Strukturverantwortung dafür, dass das komplette Dienstleistungsangebot nach § 193 SGB IX für alle Personengruppen nach § 192 SGB IX sowie unter Einhaltung der fachlichen Anforderungen nach § 195 SGB IX im Sinne des § 28 Absatz 1 Nummer 2 SGB IX für alle Vereinbarungspartner der Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste vorgehalten wird.

Als strukturverantwortliche Stelle trägt das Integrationsamt somit dafür Sorge, dass der Integrationsfachdienst für verschiedene Leistungsträger zur Verfügung steht und seine Beteiligung nach einheitlichen Grundsätzen erfolgt.

Hiervon abzugrenzen ist die Verantwortung im Einzelfall, die beim jeweiligen Leistungsträger verbleibt.

Zur Qualitätssicherung der Arbeit in den Integrationsfachdiensten hat die BIH im Rahmen der Strukturverantwortung der Integrationsämter das Qualitätsmanagement-Referenzmodell „KASSYS“ entwickelt. Grundlage hierfür ist § 37 SGB IX, der vorsieht, dass die Rehabilitationsträger ein effektives Qualitätsmanagement zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen vereinbaren sollen (siehe hierzu auch die Ausführungen zu der [Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)).

Qualitätsmanagement

Im Qualitätsmanagement werden alle organisatorischen Maßnahmen verortet, die der fortlaufenden Verbesserung der Prozessqualität, der Leistungen und damit den Produkten (Ergebnissen) jeglicher Art dienen. Der Begriff Leistungen betrifft im Qualitätsmanagement vor allem die innerorganisatorischen Leistungen.

Zu den Inhalten des Qualitätsmanagements zählen:

- Optimierung von internen und externen Kommunikationsstrukturen,
- Professionelle Lösungsstrategien,
- Erhaltung oder Steigerung der Zufriedenheit von Kunden oder Klienten,
- Erhaltung oder Steigerung der Motivation der Mitarbeitenden,
- Standardisierungen und gezielte Weiterentwicklungen bestimmter Handlungs- und Arbeitsprozesse,
- Normen für Produkte oder Leistungen,
- Dokumentationen,
- Berufliche Weiterbildung,
- Ausstattung und Gestaltung von Arbeitsräumen.

Qualitätsmanagement führt nicht zwangsläufig zu einem höherwertigen Ergebnis, sondern stellt nur die vorgegebene Qualität sicher.

Es gibt eine Reihe von Qualitätsmanagementnormen bzw. Business-Excellence-Modellen, welche als verpflichtende Vorgabe oder auch als Rahmen für die Etablierung eines Qualitätsmanagements herangezogen werden. Die Nutzung der verschiedenen Qualitätsstandards zeigt starke regionale und branchenspezifische Unterschiede. Die bekanntesten Qualitätsmanagementmodelle sind das EFQM-Modell (Enterprise Quality Feedback Management) sowie die DIN EN ISO 9001, die beide Schnittmengen in der Prozessorientierung haben.

Zentrales Anliegen des EFQM-Modells ist die stetige Verbesserung der Qualität mittels Innovation und Lernen in allen Unternehmensteilen, auch in Zusammenarbeit mit anderen EFQM-Anwendern. Die Orientierung erfolgt an den Besten. EFQM lässt sich auch auf Dienstleistungs- und soziale Einrichtungen anwenden.

Qualitätsmanagement ist ein selbstreferenzieller Prozess, das heißt, die Verfahren zur Verbesserung des jeweiligen Gegenstands lassen sich auch auf den Qualitätsmanagementprozess selbst anwenden.

Die internationale Norm DIN EN ISO 9001 bietet eine gute und zielführende Orientierung, um ein funktions- und leistungsfähiges Qualitätsmanagementsystem professionell aufzubauen. Die Norm beinhaltet Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagement-System. Die Organisation zeigt ihre Fähigkeit auf, Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, die die Kundenerwartungen und die gesetzlichen Anforderungen erfüllen. Für den Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems liefert die DIN EN ISO 9001 eine zielführende Orientierung, auch wenn sich der Integrationsfachdienst hiernach nicht zertifizieren lässt.

Im Qualitätsmanagement werden Beschreibungen für Qualitätspolitik, Ziele und Verantwortlichkeiten festgelegt, wobei auf die fortlaufende Verbesserung der Prozesse geachtet wird. Erfahrungen daraus fließen wieder zurück in die Planung. Daraus entsteht folgender Regelkreis:



1 PlanDoCheckAct-Kreis. Quelle: Wikipedia: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Bei der Durchführung von Audits wird zwischen internen und externen Audits. Im Zusammenhang mit einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 oder einer AZAV-Zulassung bedarf es immer eines externen Auditors. Durch diesen sollen Unparteilichkeit und Objektivität sichergestellt werden.

Qualitätssicherung mit KASSYS

In der Diskussion zur Qualität von sozialen Dienstleistungen werden seit geraumer Zeit Standards in der Organisation und zur inhaltlichen Umsetzung gefordert. Diesem Umstand hat der Gesetzgeber auch in § 194 Absatz 4 SGB IX Rechnung getragen, indem er Maßnahmen zur Qualitätssicherung als gemeinsame Aufgabe der Auftraggeber und der Auftragnehmer festgeschrieben hat.

Qualitätsmanagement gehört zu den Kernaufgaben des Integrationsfachdienstes; durch Qualitätsmanagement soll die Effektivität und Effizienz der angestrebten Prozessziele im Integrationsfachdienst erhöht werden. Dabei gilt es, materielle und zeitliche Vorgaben zu berücksichtigen sowie die Qualität von Produkten oder Dienstleistungen zu erhalten oder weiterzuentwickeln.

Die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement bildet KASSYS ab. Dabei formuliert und strukturiert KASSYS die Anforderungen an Führung/Management, Kernprozesse und Ergebnisse in Form eines Rahmenhandbuches. Das Rahmenhandbuch bildet die bundesweit geltenden Regelungen ab; diese werden durch länderspezifische Regelungen ergänzt bzw. konkretisiert (siehe auch [1.1. Grundsätzlicher Aufbau und Handhabung von KASSYS](#)).

Voraussetzung für die Beauftragung und/oder Beteiligung des Integrationsfachdienstes im Rahmen der Teilhabe am Arbeitsleben bzw. der begleitenden Hilfen ist die Umsetzung der in KASSYS genannten Qualitätsaspekte und Maßnahmen. Die Anwendung von KASSYS in den Integrationsfachdiensten ist somit verpflichtend.

Durch die bundesweite Anwendung von KASSYS soll ein vergleichbarer Standard bei der Erbringung der Dienstleistungen gewährleistet werden.

Das Integrationsamt versteht in diesem Prozess seine zentrale Steuerungsrolle in Verbindung mit seiner gesetzlichen Verpflichtung als strukturverantwortlicher Auftraggeber insbesondere in Bezug auf die Verpflichtung aller Beteiligten zur Qualitätssicherung und deren Weiterentwicklung. Die Integrationsämter prüfen, ob KASSYS in den Integrationsfachdiensten Anwendung findet.

Das vorliegende Handbuch leistet einen Beitrag zur Sicherung und zur fortlaufenden Weiterentwicklung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen der Integrationsfachdienste, indem es z. B. Voraussetzungen und Anforderungen an Integrationsfachdienste bzw. deren Träger formuliert, Kernprozesse im Rahmen der Tätigkeit der Integrationsfachdienste beschreibt und evaluiert und Maßnahmen zur Qualitätssicherung in den Blick nimmt.

[1] Die Inhalte des vorliegenden KASSYS-Rahmenhandbuchs beziehen sich in gleichem Maße auf Frauen und Männer sowie auf Menschen, die sich dauerhaft weder dem männlichen noch dem weiblichen Geschlecht zuordnen. Weiterentwicklungen in Bezug auf gendergerechte Sprache werden in die kontinuierliche Überarbeitung des KASSYS-Rahmenhandbuchs Einzug halten. Aktuell wurde jedoch die männliche Form für alle Personenbezeichnungen gewählt. Die weiteren Formen werden dabei stets mitgedacht.

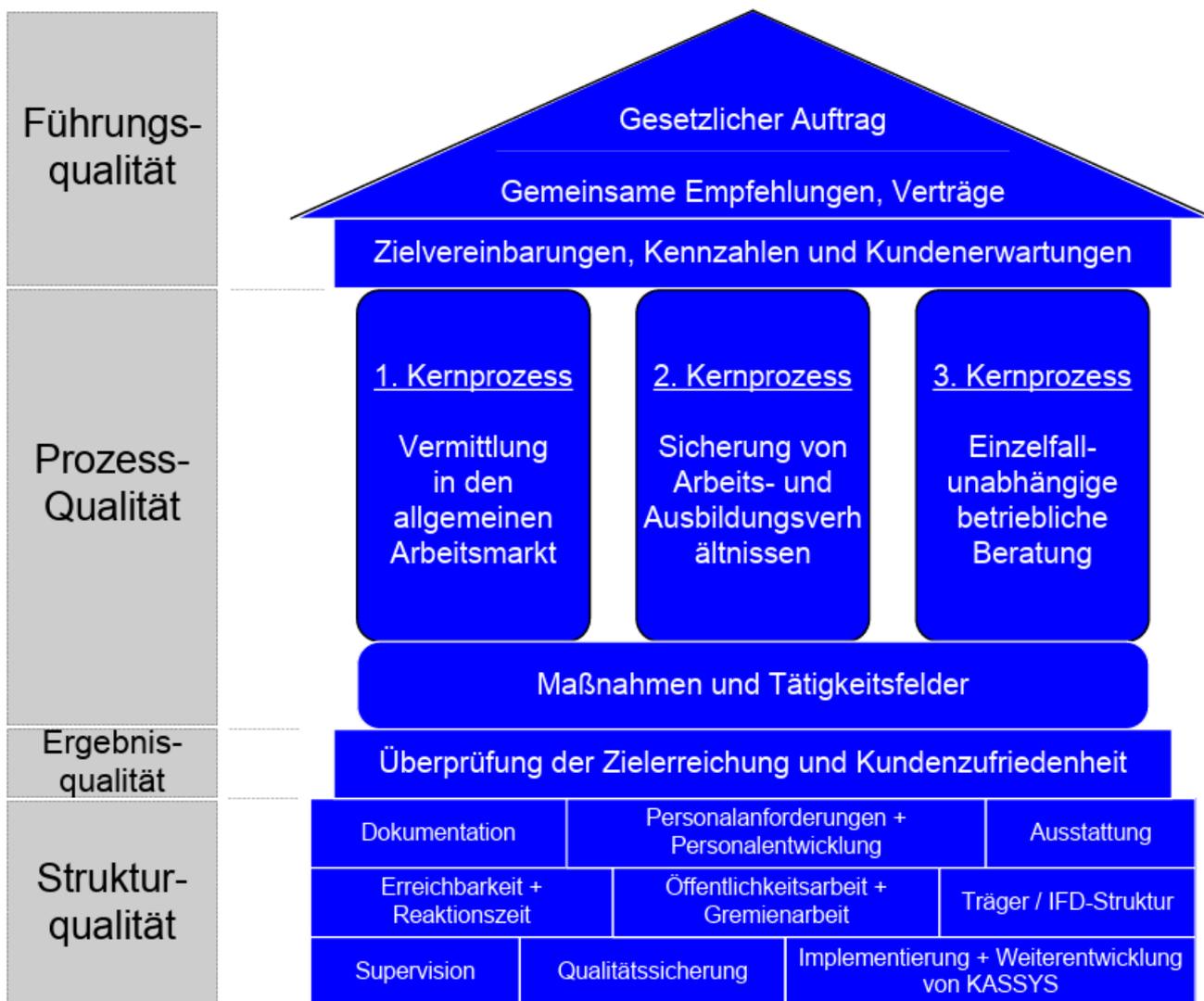
[2] Im vorliegenden KASSYS-Rahmenhandbuch wird regelmäßig der im Sozialgesetzbuch Neuntes Buch genannte Begriff „Integrationsamt“ verwendet. Die in einzelnen Bundesländern vorgenommene Umbenennung in „Inklusionsamt“ wird dabei stets mitgedacht. Bei den länderspezifischen Ausführungen verwenden die Integrationsämter die jeweils für sie geltende Bezeichnung.

1.1 Grundsätzlicher Aufbau und Handhabung von KASSYS

Wofür steht die Bezeichnung KASSYS?

KASSYS ist die Abkürzung für **K**asseler **S**ystemhaus.

- Die interdisziplinäre Arbeitsgruppe, die KASSYS entwickelt hat, hatte überwiegend in Kassel getagt; daher findet sich Kassel in der Bezeichnung.
- In früheren Versionen wurden die Bestandteile von KASSYS in Form eines Hauses systematisiert (siehe nachfolgende Grafik).



Auch nach der grundsätzlichen Überarbeitung zur Version 4.0 wurde - auch wenn KASSYS nicht mehr als Haus systematisiert wird - an der bisherigen Bezeichnung festgehalten.

Wofür steht KASSYS 4.0?

KASSYS 4.0 steht für die vierte, vollständig überarbeitete Version von KASSYS.

Mit der Version 4.0 wurden der Aufbau des Handbuches neu geordnet und der Aufbau der einzelnen KASSYS-Kapitel vereinheitlicht.

Wie ist das KASSYS-Rahmenhandbuch 4.0 aufgebaut?

Das KASSYS-Rahmenhandbuch gliedert sich in folgende fünf Teile:

Kapitel	Kurzbeschreibung des Inhalts	Qualitätsdimension
1. Einführung	Allgemeine und einleitende Informationen zum KASSYS-Rahmenhandbuch sowie zur Nutzung	
2. Führung/Management	Der Integrationsfachdienst als Organisation bzw. die Organisation des Integrationsfachdienstes	Führung und Strukturqualität
3. Kernprozesse	Abläufe und Vorgehensweisen („praktische“ Arbeit in den Schwerpunkten des Integrationsfachdienstes)	Prozessqualität
4. Ergebnisse	Ergebnisse der Arbeit des Integrationsfachdienstes <ul style="list-style-type: none"> • im Hinblick auf den Begleitungsprozess (Einzelfall) und • im Hinblick auf den Integrationsfachdienst (den gesamten Beratungsdienst) 	Ergebnisqualität
5. Anhang	Weitere Informationen	

Wie sind die einzelnen KASSYS-Kapitel aufgebaut?

Grundsätzlich sind zwei Arten von KASSYS-Kapiteln zu unterscheiden:

Handelt es sich um Kapitel mit allgemeinen einführenden Informationen zu mehreren KASSYS-Kapiteln, so stehen diese im Fließtext.

1.1 Grundsätzlicher Aufbau und Handhabung von KASSYS 4.0



Eigentümer: Dirk Murschall ***
Letzte Aktualisierung: Juli 18, 2022 von Oliver Brülls • Angesehen von 14 Personen

Bei der vorliegenden Fassung handelt es sich um das Rahmenhandbuch KASSYS 4.0.

In diesem Rahmenhandbuch werden in den Feldern „Begründete Verpflichtung“, „Übergeordnete Anforderungen“ und „Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung“ Regelungen und Vorgehensweisen etc. erläutert, die für alle Integrationsfachdienste §§ 192 ff. SGB IX grundsätzlich bundesweit gelten bzw. zu beachten sind.

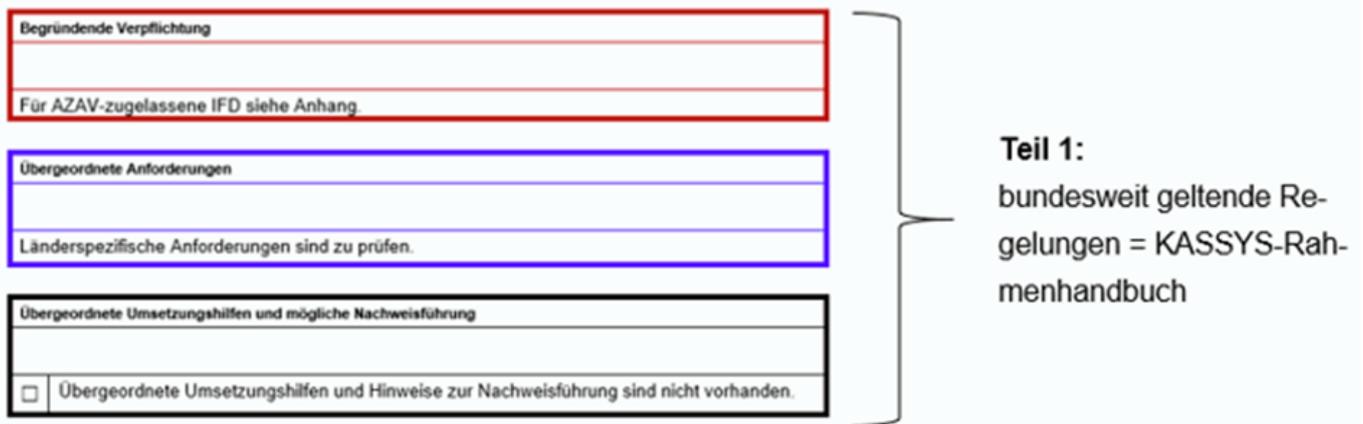
Um KASSYS 4.0 als Instrument zur Qualitätssicherung umfänglich nutzen zu können, sind durch das jeweilige Integrationsamt die spezifischen Regelungen zu den Standards, Prozessen, Abläufen und die Vereinbarungen im Bundesland dem Rahmenhandbuch hinzuzufügen.

In den einzelnen Kapiteln wird dies jeweils durch die Pflichtfelder „Länderspezifische Anforderungen“ und „Länderspezifische Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung“ konkretisiert.

Diese Vorgehensweise wurde gewählt, da sich die Struktur und die Schwerpunktsetzungen der Integrationsfachdienste in den einzelnen Bundesländern voneinander unterscheiden.

Alle anderen Kapitel haben folgenden Aufbau:

In Teil 1 (roter, blauer und schwarzer Rahmen) finden sich Regelungen, die bundesweit für alle Integrationsfachdienste gelten und den Rahmen für die Tätigkeit aller Integrationsfachdienste in Deutschland bilden. Es handelt sich somit um den „gemeinsamen Nenner“, auf den sich alle Integrationsämter in Deutschland verständigt haben.



Im Bereich “KASSYS-BUND” finden sich, da hier nur Regelungen der Bundesebene dargestellt werden, ausschließlich diese drei farbigen Rahmen.

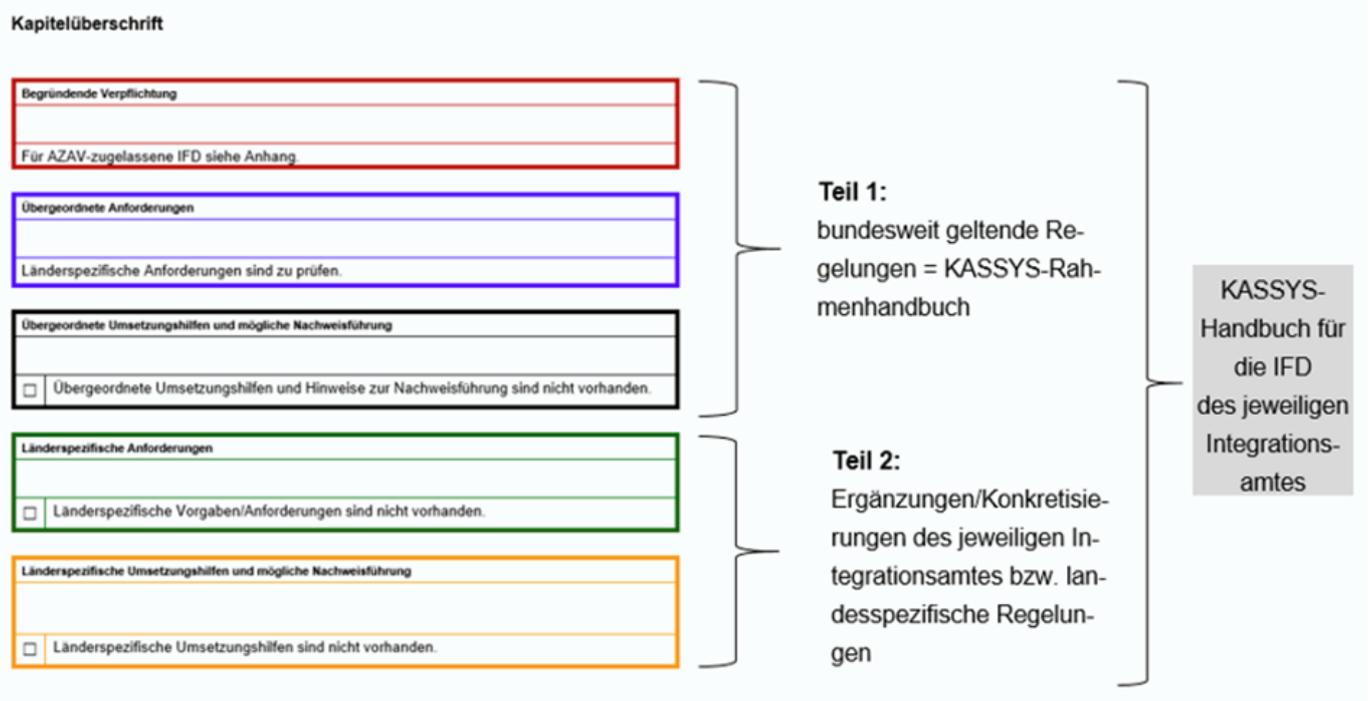
In den Bereichen der “KASSYS-Länder/Integrationsämter” findet sich zusätzlich der nachfolgende **Teil 2** mit den grünen und gelben Rahmen.

Die grünen und gelben Rahmen enthalten ergänzende Regelungen auf Landes- bzw. Integrationsamtsebene, die die Regelungen auf Bundesebene konkretisieren. Gibt es keine spezifizierenden Regelungen, so ist dies durch ein Kreuz in der Checkbox am unteren Rand des Rahmens dokumentiert.



Die Aufteilung in einen Bundes- und einen Landesteil wurde gewählt, da sich die Struktur und die Schwerpunktsetzungen der Integrationsfachdienste in den einzelnen Bundesländern voneinander unterscheiden.

Die Regelungen der Bundesebene, ergänzt um die Regelungen auf Landesebene/Regelungen des Integrationsamtes, bilden das KASSYS-Handbuch für die Integrationsfachdienste des jeweiligen Integrationsamtes:



In der nachfolgenden Tabelle werden die Bezeichnungen der einzelnen farbigen Rahmen wiedergegeben und der grundsätzliche Inhalt erläutert:

Ebene	Rahmen	Überschrift des Rahmens	Erläuterung zum grundsätzlichen Inhalt des Rahmens
Bund	<i>Kein Rahmen</i>	Kapitelüberschrift	Kapitelnummer und Kapitelbezeichnung

<p>Bund</p>		<p>Feld mit rotem Rahmen: Begründende Verpflichtung</p>	<p>Hier werden die bundesweit geltenden gesetzlichen Grundlagen benannt.</p>
<p>Bund</p>		<p>Feld mit blauem Rahmen: Übergeordnete Anforderungen</p>	<p>Hier finden sich die Erklärungen zu den im roten Feld vorgenannten bundesweit geltenden gesetzlichen Grundlagen. In diesem Rahmen findet sich auch ein Hinweis auf die Prüfung länderspezifischer Anforderungen.</p>
<p>Bund</p>		<p>Feld mit schwarzem Rahmen: Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung</p>	<p>In diesem Feld finden sich entweder Hinweise auf Umsetzungshilfen, die bundesweit gelten, oder der Hinweis, dass diese nicht vorhanden sind.</p>
<p>Land/ Integrationsamt</p>		<p>Feld mit grünem Rahmen: Länderspezifische Anforderungen</p>	<p>Hier finden sich ggf. gesetzliche Regelungen des jeweiligen Bundeslandes/des Integrationsamtes oder der Hinweis, dass diese nicht vorhanden sind.</p>
<p>Land/ Integrationsamt</p>		<p>Feld mit gelbem Rahmen: Länderspezifische Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung</p>	<p>Dieses Feld beinhaltet Hinweise auf Umsetzungshilfen, die landesweit/integrationsamtsweit gelten oder den Hinweis, dass diese nicht vorhanden sind.</p>

1.2 Systempflege und Weiterentwicklung

Qualitätsmanagement mit dem System KASSYS 4.0 auf der Grundlage des vorliegenden Rahmenhandbuchs wird als umfassender und kontinuierlicher Prozess verstanden. Dies bedeutet, dass auch die Systempflege und Weiterentwicklung des Rahmenhandbuchs KASSYS 4.0 unter hohen Qualitätsanforderungen stehen und daher transparenter Regelungen bedürfen.

Die Wahrnehmung der Systempflege und inhaltliche Weiterentwicklung des Rahmenhandbuchs erfolgt auf Bundesebene durch den Arbeitsausschuss Integrationsbegleitung der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH).

Diese Aufgabe wird als regelmäßiger Tagesordnungspunkt der Arbeitstreffen des Arbeitsausschusses Integrationsbegleitung verortet. Der Arbeitsausschuss Integrationsbegleitung tagt in der Regel zweimal jährlich.

Im Rahmen seiner Zuständigkeit für das Rahmenhandbuch KASSYS 4.0 auf Bundesebene stellt der Arbeitsausschuss Integrationsbegleitung folgende Funktionen sicher:

1. Initiativfunktion (Treiberfunktion) mit dem Ziel der Klärung offener Punkte, insbesondere bei neuen gesetzlichen bzw. untergesetzlichen Regelungen
2. Adressatenfunktion mit dem Ziel der Sichtung und Würdigung von inhaltlich überarbeiteten bzw. neu erstellten KASSYS-Kapiteln
3. Qualitätsmanagementfunktion mit dem Ziel der weiteren Vereinheitlichung von Prozessen und Regelungen
4. Qualifizierungsfunktion auf Bundesebene
5. Öffentlichkeitsfunktion auf Bundesebene
6. Berichts- und Beratungsfunktion gegenüber der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH)

Der Arbeitsausschuss Integrationsbegleitung wird im Rahmen der Wahrnehmung der Systempflege und der Weiterentwicklung des Rahmenhandbuchs auf Bundesebene durch einen KASSYS-Redaktionskreis unterstützt. Dieser Redaktionskreis setzt sich aus einzelnen Mitgliedern des Arbeitsausschuss Integrationsbegleitung sowie weiteren Mitarbeitenden der Integrationsämter im Aufgabenfeld Integrationsbegleitung zusammen. Er tagt in der Regel einmal jährlich.

Der KASSYS-Redaktionskreis sichtet und verarbeitet redaktionelle Rückmeldungen in eigener Zuständigkeit. Darüber hinaus überarbeitet er inhaltlich bzw. erstellt neue KASSYS-Kapitel und stellt die Entwürfe dem Arbeitsausschuss Integrationsbegleitung zur weiteren inhaltlichen Bewertung bzw. Freigabe zur Verfügung (siehe auch Kapitel 4.2.2).

Die Pflege und die Weiterentwicklung von KASSYS 4.0 in den Kapitefeldern auf Landesebene (siehe Kapitel 1.1) liegen in der Zuständigkeit des regional zuständigen Integrationsamtes.

2. Führung/Management

 Weitere Ausführungen siehe Unterkapitel

2.1 Gesetzlicher Auftrag / vertragliche Grundlage / Finanzierung

Begründende Verpflichtung

§§ 185 SGB IX ff.

§§ 194 SGB IX ff.

§ 49 SGB IX

§ 55 Absatz 3 SGB IX

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)

§§ 27 a, 28 Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Das SGB IX hat den Zweck, behinderte und von Behinderung bedrohte Menschen in ihrer Selbstbestimmung und ihrer gleichberechtigten Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern und Benachteiligungen zu vermeiden bzw. entgegenzuwirken.

Ein Hauptanliegen des SGB IX ist es, die Koordination der Leistungen und das Zusammenwirken der Leistungsträger durch wirksame Instrumente sicherzustellen. Diesem Zweck dienen u. a.

- die Klärung des Hilfebedarfs im Einzelfall,
- die Verpflichtung der Rehabilitationsträger, ein schnelles und dauerhaftes Zuständigkeitsklärungsverfahren gemäß § 14 und § 15 SGB IX sicher zu stellen, sowie
- die gesetzliche Festlegung zu gemeinsamem Handeln und zur frühzeitigen Berücksichtigung weiterer Maßnahmen und Hilfen zur Eingliederung behinderter bzw. von Behinderung bedrohter Menschen, die möglicherweise in die Zuständigkeit eines anderen Rehabilitationsträgers fallen.

Im Ergebnis führt dies zu einem System von Unterstützungsleistungen, das teilweise für die vorgenannten Zielgruppen identisch ist, teilweise aber auch bedarfspezifische Unterschiede enthält.

Das Schwerbehindertenrecht (Teil 3 im SGB IX) umfasst die „Besonderen Regelungen zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen“. Geregelt sind dort die möglichen Leistungen, welche Leistungsinhalte diese haben und wer der jeweils dafür zuständige Leistungsträger ist.

Grundsätzlich gilt jedoch, dass Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben der Rehabilitationsträger (Teil 1 SGB IX) vorrangig vor den Leistungen der begleitenden Hilfe der Integrationsämter zu sehen sind (vgl. § 185 Absatz 6 SGB IX).

Im SGB IX, Teil 3, Kapitel 7 sind die Aufgaben der Integrationsfachdienste zusammengefasst, die als Dienste Dritter an den Maßnahmen zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen beteiligt werden können.

Daraus ergibt sich, dass eine Unterstützung durch den Integrationsfachdienst keine auf freie gemeinnützige Einrichtungen und Organisationen übertragene eigenständige Leistung ist, sondern eine Aufgabe des

Integrationsamtes, bei der gem. §§ 27a und 28 Absatz 1 Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung (SchwbAV) Integrationsfachdienste bei der Durchführung beteiligt werden.

Der Integrationsfachdienst ist somit kein autonomer und eigenständiger Akteur im Rahmen der gesetzlichen Aufgaben.

Dies betrifft zunächst die nach den Umständen des Einzelfalles notwendige Unterstützung von schwerbehinderten Menschen. Die psychosoziale Betreuung von Menschen mit Schwerbehinderung ist als gesetzlicher Bestandteil der begleitenden Hilfe nach § 185 Absatz 2 SGB IX originäre Aufgabe des Integrationsamtes.

Im Weiteren tragen die Integrationsämter die Strukturverantwortung für die Integrationsfachdienste.

Die Strukturverantwortung beinhaltet das Vorhalten und Steuern eines flächendeckenden Angebotes von Integrationsfachdiensten nach bundeseinheitlichen Mindeststandards. Das Integrationsamt trägt im Rahmen seiner Strukturverantwortung dafür Sorge, dass das komplette Dienstleistungsangebot nach § 193 SGB IX für alle Personengruppen nach § 192 SGB IX sowie unter Einhaltung der fachlichen Anforderungen nach § 195 SGB IX für alle Vereinbarungspartner der Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste vorgehalten wird.

Neben der Beratung und Begleitung für den oben genannten Personenkreis mit besonderem psychosozialen Unterstützungsbedarf sowie deren Arbeitgeber im Auftrag der Integrationsämter gemäß § 185 Absatz 3 Nummer 3 SGB IX (Teil 3, vgl. oben) kann der Integrationsfachdienst somit auch im Rahmen des § 55 Absatz 3 SGB IX (Berufsbegleitung bei Unterstützter Beschäftigung) sowie Leistungen zur Teilhabe der Rehabilitationsträger gemäß § 49 SGB IX beauftragt werden.

Die Integrationsämter nehmen die Strukturverantwortung in Abstimmung mit den übrigen Auftraggebern der Integrationsfachdienste wahr. Näheres ist [Kapitel 2.2.2](#) zu entnehmen.

Auftraggeber der Integrationsfachdienste können neben den Integrationsämtern auch die Rehabilitationsträger sein. Bei Erteilung des Auftrages an den Integrationsfachdienst liegt die Verantwortlichkeit für den Einzelfall weiterhin beim Auftraggeber. Dies bedeutet zum Beispiel, dass auch im Hinblick auf eingelegte Rechtsmittel der jeweilige Auftraggeber Anspruchsgegner des betroffenen schwerbehinderten Menschen bleibt (vergleiche § 194 Absatz 1 Satz 2 SGB IX).

Gemeinsam gilt für die Träger der Rehabilitation und die Integrationsämter, dass sie die Leistungen der Integrationsfachdienste in Anspruch nehmen können, wenn dies für die Verbesserung der Teilhabe insbesondere schwerbehinderter und behinderter Menschen, die bei der Eingliederung in den allgemeinen Arbeitsmarkt am konkreten Arbeitsplatz eine berufliche Begleitung benötigen, erforderlich ist.

Um die Beauftragung der Integrationsfachdienste im Einzelnen und die Verantwortlichkeit im Verhältnis zwischen Integrationsfachdienst und seinen Auftraggebern konkret zu regeln, hat der Gesetzgeber mit Einführung des SGB IX eine gesetzliche Grundlage in § 194 SGB IX geschaffen. Diese regelt die vertragliche Ausgestaltung der Zusammenarbeit zwischen dem Auftraggeber und dem Träger des Integrationsfachdienstes sowie die Verantwortlichkeit im Einzelfall.

Die Inanspruchnahme von Integrationsfachdiensten wird grundsätzlich vom Auftraggeber vergütet. Bei Beauftragung durch das Integrationsamt kann gemäß § 27a Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung in Verbindung mit § 196 SGB IX die Vergütung der Inanspruchnahme von Integrationsfachdiensten aus Mitteln der Ausgleichsabgabe erfolgen.

Leistungen kommen damit nur dann in Betracht, wenn durch das Integrationsamt oder die Rehabilitationsträger ein entsprechender Auftrag für den Einzelfall erteilt wurde. Das Tätigwerden des IFD setzt somit immer eine Beauftragung voraus.

Mit der Beauftragung legt der Auftraggeber in Abstimmung mit dem Integrationsfachdienst Art, Umfang und Dauer des im Einzelfall notwendigen Einsatzes des Integrationsfachdienstes fest.

Näheres zur Beauftragung, zur Nutzung und Inanspruchnahme der Integrationsfachdienste durch die Rehabilitationsträger sowie zu ihrer Finanzierung findet sich in der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation.

Die Vergütung bei Inanspruchnahme der Integrationsfachdienste durch die Rehabilitationsträger gemäß § 6 Absatz 1 Nummer 1 bis 5 SGB IX regelt § 8 in Verbindung mit der Anlage Vergütungspauschalen der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) in der jeweils aktuellen Fassung.

§ 28 Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung regelt, welche Voraussetzungen ein Dienst erfüllen muss, um als Integrationsfachdienst eine Vergütung durch das Integrationsamt zu erhalten.

Die Leistungen und Maßnahmen des Integrationsfachdienstes werden auf Grundlage einer vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Integrationsamt und dem Träger des Integrationsfachdienstes erbracht.

Die konkrete Ausgestaltung von Verträgen und Vereinbarungen erfolgt jeweils nach den länderspezifischen Regelungen.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.1.1 Aufgaben des Integrationsfachdienstes

Begründende Verpflichtung

§ 193 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Aufgaben der Integrationsfachdienste sind in § 193 Absatz 1 SGB IX wie folgt beschrieben:

Die Integrationsfachdienste können zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben (Aufnahme, Ausübung und Sicherung einer möglichst dauerhaften Beschäftigung) durch Dritte beteiligt werden, indem sie die schwerbehinderten Menschen beraten, unterstützen und auf geeignete Arbeitsplätze vermitteln sowie die Arbeitgeber informieren und beraten.

§ 193 Absatz 2 SGB IX benennt sowohl die einzelnen Aufgaben – von der Diagnostik und der Arbeitsplatzakquise über die Vorbereitung auf den Arbeitsmarkt, die Vermittlung bis hin zur Krisenintervention, Nachbetreuung, Leistungsbeantragung – als auch die Aufgabenfelder – vom Übergang von der Schule in den Beruf über die berufliche Ausbildung, die Einarbeitung bis zur Begleitung am konkreten Arbeitsplatz.

Diese sind:

- die Fähigkeiten der zugewiesenen schwerbehinderten Menschen zu bewerten und einzuschätzen und dabei ein individuelles Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofil zur Vorbereitung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt in enger Kooperation mit den schwerbehinderten Menschen, dem Auftraggeber und der abgebenden Einrichtung der schulischen oder beruflichen Bildung oder Rehabilitation zu erarbeiten,
- die Bundesagentur für Arbeit auf deren Anforderung bei der Berufsorientierung und Berufsberatung in den Schulen einschließlich der auf jeden einzelnen Jugendlichen bezogenen Dokumentation der Ergebnisse zu unterstützen,
- die betriebliche Ausbildung schwerbehinderter, insbesondere seelisch und lernbehinderter Jugendlicher zu begleiten,
- geeignete Arbeitsplätze auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu erschließen,
- die schwerbehinderten Menschen auf die vorgesehenen Arbeitsplätze vorzubereiten,
- die schwerbehinderten Menschen, solange erforderlich, am Arbeitsplatz oder beim Training der berufspraktischen Fähigkeiten am konkreten Arbeitsplatz zu begleiten,
- mit Zustimmung des schwerbehinderten Menschen die Mitarbeiter im Betrieb oder in der Dienststelle über Art und Auswirkungen der Behinderung und über entsprechende Verhaltensregeln zu informieren und zu beraten,
- eine Nachbetreuung, Krisenintervention oder psychosoziale Betreuung durchzuführen sowie
- als Ansprechpartner für die Arbeitgeber zur Verfügung zu stehen, über die Leistungen für die Arbeitgeber zu informieren und für die Arbeitgeber diese Leistungen abzuklären,

- in Zusammenarbeit mit den Rehabilitationsträgern und den Integrationsämtern die für den schwerbehinderten Menschen benötigten Leistungen zu klären und bei der Beantragung zu unterstützen.

Ist die Rentenversicherung für die Durchführung einer stufenweisen Wiedereingliederung (§ 44 SGB IX) zuständig, kann diese auf Grundlage der Verwaltungsvereinbarung der Rehabilitationsträger und der BIH vom 11.12.2019 während der Dauer der stufenweisen Wiedereingliederung auch einen Integrationsfachdienst beauftragen. Voraussetzung ist in diesen Fällen ein eigenständiges LTA-Verfahren beim Rehabilitationsträger.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Siehe auch Absatz 3 „Kernprozesse“.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.1.2 Zielgruppen, Personenkreis

Begründende Verpflichtung

§ 2 SGB IX
§ 192 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zielgruppen und Personenkreis im Rahmen der Aufgabenstellung der Integrationsfachdienste sind in § 192 Absatz 2 ff. SGB IX ausführlich aufgezählt.

Dazu gehören insbesondere

1. schwerbehinderte Menschen mit einem besonderen Bedarf an arbeitsbegleitender Betreuung,
2. schwerbehinderte Menschen, die nach zielgerichteter Vorbereitung durch die Werkstatt für behinderte Menschen am Arbeitsleben auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt teilhaben sollen und dabei auf aufwendige, personalintensive, individuelle arbeitsbegleitende Hilfen angewiesen sind sowie
3. schwerbehinderte Schulabgänger, die für die Aufnahme einer Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt auf die Unterstützung eines Integrationsfachdienstes angewiesen sind.

Ein besonderer Bedarf an arbeits- und berufsbegleitender Betreuung ist insbesondere gegeben bei schwerbehinderten Menschen mit geistiger oder seelischer Behinderung oder mit einer schweren Körper-, Sinnes- oder Mehrfachbehinderung, die sich im Arbeitsleben besonders nachteilig auswirkt und allein oder zusammen mit weiteren vermittlungshemmenden Umständen (Alter, Langzeitarbeitslosigkeit, unzureichende Qualifikation, Leistungsminderung) die Teilhabe am Arbeitsleben auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt erschwert.

Der Integrationsfachdienst kann im Rahmen der Aufgabenstellung auch zur beruflichen Eingliederung von behinderten Menschen, die nicht schwerbehindert sind, tätig werden.

Hierbei wird den besonderen Bedürfnissen seelisch behinderter oder von einer seelischen Behinderung bedrohter Menschen Rechnung getragen.

§ 2 SGB IX definiert den Behinderungsbegriff und unterscheidet zwischen den Ausprägungen von Behinderung bedroht, behindert, schwerbehindert oder gleichgestellt.

Nach § 2 Absatz 1 SGB IX sind Menschen mit Behinderungen Menschen, die körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Barrieren an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate hindern können. Eine Beeinträchtigung nach Satz 1 liegt vor, wenn der Körper- und Gesundheitszustand von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweicht. Menschen sind von Behinderung bedroht, wenn eine Beeinträchtigung nach Satz 1 zu erwarten ist.

Nach Absatz 2 sind Menschen im Sinne des Teils 3 SGB IX schwerbehindert, wenn bei ihnen ein Grad der Behinderung von wenigstens 50 vorliegt und sie ihren Wohnsitz, ihren gewöhnlichen Aufenthalt oder ihre

Beschäftigung auf einem Arbeitsplatz im Sinne des § 156 rechtmäßig im Geltungsbereich dieses Gesetzbuches haben.

Nach Absatz 3 sollen schwerbehinderten Menschen gleichgestellt werden Menschen mit Behinderungen mit einem Grad der Behinderung von weniger als 50, aber wenigstens 30, bei denen die übrigen Voraussetzungen des Absatzes 2 vorliegen, wenn sie infolge ihrer Behinderung ohne die Gleichstellung einen geeigneten Arbeitsplatz im Sinne des § 156 nicht erlangen oder nicht behalten können (gleichgestellte behinderte Menschen).

Schwerbehinderten Menschen gleichgestellt sind auch behinderte Jugendliche und junge Erwachsene während der Zeit einer Berufsausbildung in Betrieben und Dienststellen oder einer beruflichen Orientierung, auch wenn der Grad der Behinderung weniger als 30 beträgt oder ein Grad der Behinderung nicht festgestellt ist. Somit sind sie dem Regelungsbereich des Schwerbehindertenrechtes zugehörig, auch wenn der Grad der Behinderung weniger als 30 beträgt oder ein Grad der Behinderung nicht festgestellt ist (§ 151 Absatz 4).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.2 Grundlagen der Beteiligung im Einzelfall

Die Grundlagen der Beteiligung im Einzelfall ergeben sich aus § 17 Absatz 1 Nummer 2 SGB I, wonach die zur Ausführung von Sozialleistungen erforderlichen sozialen Dienste und Einrichtungen vom Leistungsträger zur Verfügung gestellt werden. Mit § 97 Absatz 1 Satz 1 SGB X ist der Leistungsträger legitimiert, seine Aufgaben von einem Dritten wahrnehmen zu lassen, wenn durch diesen die sachgerechte Aufgabenerfüllung geboten wird.

Was die Teilhabe behinderter Menschen anbelangt, so sind in § 192 SGB IX die Integrationsfachdienste als Dienste Dritter definiert, die bei der Durchführung von Maßnahmen zur Teilhabe am Arbeitsleben für von Behinderung bedrohte, behinderte und schwerbehinderte Menschen beteiligt werden können.

Die Beteiligung (= Beauftragung) des Integrationsfachdienstes durch die Leistungsträger ist differenziert zu betrachten:

- Die Beauftragung durch das Integrationsamt ergibt sich aus dessen Aufgabenstellung im Rahmen der §§ 185 ff. SGB IX.
- Die Beauftragung durch Rehabilitationsträger im Rahmen ihrer jeweiligen Aufgabenstellung ist in § 49 Absatz 6 Nummer 9 SGB IX normiert.^[1]
In der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation e.V. haben sich die Rehabilitationsträger und die Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen auf der Basis des § 196 Absatz 3 SGB IX auf Grundsätze zur Beteiligung des Integrationsfachdienstes verständigt.

Bei der Beteiligung von Dritten im Einzelfall regelt § 194 Absatz 1 und 2 in Verbindung mit § 89 Absatz 2 SGB X, dass der zuständige Leistungsträger fallverantwortlich bleibt (siehe Kapitel 2.2.3).

Die Beteiligung des Integrationsfachdienstes im Rahmen der Unterstützten Beschäftigung hat in § 55 SGB IX in Verbindung mit § 185 Absatz 4 SGB IX eine andere Grundlage (siehe Kapitel 2.2.4).

Darüber hinaus können regionale Vereinbarungen davon abweichende Grundlagen der Beteiligung definieren.

[1] Diese Regelung umfasst auch die Beauftragung des Integrationsfachdienstes durch den Rehabilitationsträger mit der erforderlichen Anleitung und Begleitung am Ausbildungsplatz und in der Berufsschule im Rahmen des Budgets für Ausbildung nach § 61a SGB IX.

2.2.1 Beauftragung durch das Integrationsamt

Begründende Verpflichtung

§ 185 Absatz 2 Satz 4 SGB IX

§ 185 Absatz 4 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Nach § 185 Absatz 2 Satz 4 SGB IX umfasst die begleitende Hilfe im Arbeitsleben auch die nach den Umständen des Einzelfalles notwendige psychosoziale Betreuung von schwerbehinderten Menschen.

Die psychosoziale Betreuung schwerbehinderter Menschen ist als gesetzlicher Bestandteil der begleitenden Hilfe nach § 185 Absatz 2 SGB IX originäre Aufgabe des Integrationsamtes. Sie kann nicht in ihrer Gesamtheit auf Dienste freier gemeinnütziger Einrichtungen und Organisationen übertragen werden. Das Integrationsamt kann jedoch gem. §§ 27a und 28 Absatz 2 Schwerbehinderten-Ausgleichsverordnung (SchwbAV) Integrationsfachdienste bei der Durchführung dieser Aufgabe beteiligen.

Nach § 185 Absatz 4 SGB IX i. V. m. § 55 Absatz 5 SGB IX können die Integrationsfachdienste im Einzelfall im Rahmen der „Unterstützten Beschäftigung“ mit der Berufsbegleitung beauftragt werden.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.2.2 Beauftragung im Einzelfall durch den Rehabilitationsträger

Begründende Verpflichtung

§ 49 Absatz 6 Satz 2 Nummer 9 SGB IX in Verbindung mit § 196 Absatz 3 SGB IX
§ 37 SGB IX

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Nach § 196 Absatz 3 in Verbindung mit § 37 SGB IX vereinbart die Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen e.V. mit den Rehabilitationsträgern nach § 6 Absatz 1 Nummer 2 bis 5 SGB IX unter Beteiligung der maßgeblichen Verbände eine [Gemeinsame Empfehlung](#) zur Inanspruchnahme der Integrationsfachdienste durch die Rehabilitationsträger, zur Zusammenarbeit und zur Finanzierung der Kosten, die dem Integrationsfachdienst bei der Wahrnehmung der Aufgaben der Rehabilitationsträger entstehen.

Ziel der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) ist es, dass die Integrationsfachdienste Leistungsträger übergreifend arbeiten. Das heißt, dass alle Rehabilitationsträger, die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben erbringen, sowie das Integrationsamt den Integrationsfachdienst mit der Durchführung von Aufgaben beauftragen können. Sie soll zur Schaffung einheitlicher und verbindlicher Kriterien zur Beauftragung, Verantwortung und Steuerung sowie zur Finanzierung und bedarfsgerechten Ausstattung der Integrationsfachdienste dienen. Dies stellt die Grundlage für eine effektive und effiziente Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Parteien sicher und schafft für alle Prozessbeteiligten eine Planungssicherheit.

Die zentralen Regelungsinhalte sind:

- Der Integrationsfachdienst stellt ein Beratungs- und Begleitungsangebot zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen, von Behinderung bedrohten und schwerbehinderten Menschen sowie deren Arbeitgeber bereit; dieses tritt neben schon vorhandene Leistungen und eigene Unterstützungsangebote der oben genannten Rehabilitationsträger zur Teilhabe am Arbeitsleben.
- Der Integrationsfachdienst ist somit ein ergänzendes Angebot, welches von den Trägern der Rehabilitation genutzt werden kann, um die eigenen Handlungsmöglichkeiten im Rahmen der Sicherstellung der Teilhabe am Arbeitsleben zu erweitern.
- Das Angebot des Integrationsfachdienstes ist niederschwellig. Es ist Aufgabe des Integrationsfachdienstes entsprechend zu beraten und, wenn weitere Leistungen erforderlich sind, den Menschen mit Behinderung bei der Beantragung der Leistung bei dem zuständigen Leistungsträger zu unterstützen.
- Die IFD können im Einzelfall mit der Vermittlung einschließlich einer sechsmonatigen Stabilisierungsphase zur Sicherung des Vermittlungserfolgs, mit der Arbeitsplatzsicherung oder mit einer fachdienstlichen Stellungnahme beauftragt werden.
- Bewilligt ein Rehabilitationsträger den Antrag auf Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben und beteiligt den Integrationsfachdienst an der Auftragserfüllung, so wird der Integrationsfachdienst in dessen Auftrag auf der Grundlage des § 49 Absatz 6 Satz 2 Nummer 9 SGB IX in Verbindung mit der [Gemeinsamen](#)

Empfehlung Integrationsfachdienste tätig. Gemäß § 194 Absatz 1 SGB IX bleibt der Rehabilitationsträger für die Ausführung der Leistung verantwortlich (siehe [Kapitel 2.2.3](#)).

- Nicht Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Nutzung der Integrationsfachdienste für schwerbehinderte Menschen im Rahmen der Aufgaben nach §§ 187 Absatz 1 Nummer 1 bis 3 und 193 Absatz 2 Nummer 1 und 2 SGB IX.

Von der Einzelfallverantwortung der Rehabilitationsträger ist die Strukturverantwortung abzugrenzen. Gemäß § 2 der **Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste** liegt die Strukturverantwortung für die Integrationsfachdienste beim Integrationsamt. Dieses legt Näheres zur Beauftragung, Zusammenarbeit, fachlichen Leitung, Aufsicht sowie Dokumentation, Qualitätssicherung und Ergebnisbeobachtung fest (siehe hierzu die einschlägigen KASSYS-Kapitel).

Die Finanzierung der Leistung des Integrationsfachdienstes erfolgt mittels einer Einzelfallpauschale, die sich für den Vermittlungsauftrag aus einer monatlichen Pauschale sowie einer ersten und zweiten Sicherungsprämie zusammensetzt. Im Bereich der Arbeitsplatzsicherung besteht die Vergütung aus einer Monatspauschale. Die Erstellung einer fachdienstlichen Stellungnahme wird mit einer Pauschale vergütet. Die in der Anlage „Vergütungspauschalen“ zum § 8 der **Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste** enthaltenen Festlegungen zur Finanzierung werden im Abstand von zwei Jahren überprüft.

Gemäß der Verwaltungsvereinbarung vom 11.12.2019 zwischen der Deutschen Rentenversicherung, der Bundesagentur für Arbeit, der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV), der Landwirtschaftlichen Unfallversicherung und der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) über die Erbringung von Leistungen der Begleitenden Hilfe im Arbeitsleben nach dem SGB IX Teil 3 im Verhältnis zu den Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben gemäß Teil 1 SGB IX kann die Deutsche Rentenversicherung im Rahmen ihrer Zuständigkeit für die Durchführung einer stufenweise Wiedereingliederung (§ 44 SGB IX) während ihrer Dauer auch einen Integrationsfachdienst beauftragen. Voraussetzung ist in diesen Fällen ein eigenständiges Verfahren (Antrag) für Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

In § 5 der **Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste** sind Anlässe für eine Beauftragung genannt.

Absatz 1 konkretisiert, dass bei einem besonderen Bedarf an arbeits- und berufsbegleitender Unterstützung der Integrationsfachdienst zu beauftragen ist.

In Absatz 2 sind beispielhaft zielführende Anlässe aufgelistet.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.2.3 Einzelfallverantwortung (einschließlich Akteneinsicht)

Begründende Verpflichtung

§ 194 Abs. 1 und 2 SGB IX

§ 89 SGB X

§ 25 SGB X

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Verantwortung für die Ausführung der Dienstleistung des Integrationsfachdienstes bleibt nach § 194 Absatz 1 Satz 2 SGB IX bei dem für den Einzelfall zuständigen Leistungsträger (Fallverantwortung). Mit der Beauftragung legt der Auftraggeber nach § 194 Absatz 2 SGB IX in Abstimmung mit dem Integrationsfachdienst Art, Umfang und Dauer des im Einzelfall notwendigen Einsatzes des Integrationsfachdienstes fest.

Die Zusammenarbeit der Leistungsträger und ihre Beziehungen zu Dritten sind im dritten Kapitel des SGB X normiert.

Nach § 89 Absatz 2 SGB X wird der Auftraggeber durch die Beauftragung nicht von seiner Verantwortung gegenüber dem Betroffenen entbunden.

Gemäß Absatz 3 hat der Beauftragte dem Auftraggeber die erforderlichen Mitteilungen zu machen, auf Verlangen über die Ausführung des Auftrags Auskunft zu erteilen und nach der Ausführung des Auftrags Rechenschaft abzulegen.

Absatz 4 regelt, dass der Auftraggeber berechtigt ist, die Ausführung des Auftrags jederzeit zu prüfen.

Nach Absatz 5 ist der Auftraggeber berechtigt, den Beauftragten an seine Auffassung zu binden.

Die Beurteilung, ob und inwieweit auf Antrag des Klienten diesem Akteneinsicht zu gestatten ist, obliegt dem für den Einzelfall zuständigen Leistungsträger.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.2.4 Unterstützte Beschäftigung

Begründende Verpflichtung

§ 55 SGB IX

Gemeinsame Empfehlung Unterstützte Beschäftigung nach § 55 Absatz 6 SGB IX gemäß § 26 Absatz 6 und 7 SGB IX der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) in der geänderten Fassung vom 26. Juli 2021

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Gemäß § 49 Absatz 1 SGB IX werden Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben erbracht, um die Erwerbsfähigkeit behinderter oder von Behinderung bedrohter Menschen entsprechend ihrer Leistungsfähigkeit zu erhalten, zu verbessern, herzustellen oder wiederherzustellen und ihre Teilhabe am Arbeitsleben möglichst auf Dauer zu sichern.

Zur Umsetzung gleichen Rechts auf Teilhabe am Arbeitsleben für Menschen mit Behinderung nach Artikel 27 der UN-Konvention ist die Unterstützte Beschäftigung als Instrument gesetzlich verankert worden.

Ziel der Unterstützten Beschäftigung ist es nach § 55 Absatz 1 SGB IX Leistungsberechtigten mit besonderem Unterstützungsbedarf eine angemessene, geeignete und sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu ermöglichen und zu erhalten.

Die Gemeinsame Empfehlung Unterstützte Beschäftigung enthält unter anderem Regelungen zu den

- Zielen,
- Zuständigkeiten der Leistungsträger,
- Leistungsinhalten,
- Qualitätsanforderungen an die Leistungserbringer,
- Anforderungen an die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität,
- Anforderungen an die Prozessqualität,
- Anforderungen an die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure.

Zielgruppe der Unterstützten Beschäftigung sind:

- Menschen mit Lernbehinderungen im Grenzbereich zur geistigen Behinderung,
- Menschen mit geistigen Behinderungen im Grenzbereich zur Lernbehinderung,
- Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung und/oder Verhaltensauffälligkeiten,
- Schulabgängerinnen und Schulabgänger mit Leistungsvermögen im Grenzbereich der Anforderungen des allgemeinen Arbeitsmarktes,

- Erwachsene, die im Laufe ihres (Erwerbs-)Lebens z. B. eine psychische Erkrankung erworben haben oder aufgrund eines Unfalls erkrankt sind und deren Leistungsvermögen infolgedessen im Grenzbereich der Anforderungen des allgemeinen Arbeitsmarktes liegt,
- Beschäftigte aus dem Arbeitsbereich nach Förderung des Übergangs gemäß § 58 Absatz 2 Nummer 3 SGB IX, deren Leistungsvermögen soweit (wieder-)hergestellt ist, dass sie unter den üblichen Bedingungen des allgemeinen Arbeitsmarktes tätig werden können und
- weitere Personen, für die die Unterstützte Beschäftigung geeignet erscheint.

Die Unterstützte Beschäftigung umfasst zwei Phasen:

- die individuelle betriebliche Qualifizierung und
- bei Bedarf die Berufsbegleitung.

Individuelle betriebliche Qualifizierung (InbeQ)

Gemäß § 55 Absatz 2 SGB IX erhalten Menschen mit Behinderung vom zuständigen Rehabilitationsträger Leistungen zur individuellen betrieblichen Qualifizierung insbesondere, um

- sie für geeignete betriebliche Tätigkeiten zu erproben,
- auf ein sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis vorzubereiten und
- bei der Einarbeitung und Qualifizierung auf einem betrieblichen Arbeitsplatz zu unterstützen.

Die Beteiligung des Integrationsfachdienstes bei den Leistungen zur individuellen betrieblichen Qualifizierung setzt voraus, dass diese auf der Grundlage einer länderspezifischen Regelung erfolgt.

Berufsbegleitung

Gemäß § 55 Absatz 3 SGB IX erhalten Menschen mit Behinderung Leistungen der Berufsbegleitung insbesondere, um nach Begründung eines sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisses die zu dessen Stabilisierung erforderliche Unterstützung und Krisenintervention zu gewährleisten.

Die Leistung der Berufsbegleitung wird bei Zuständigkeit eines Rehabilitationsträgers nach § 6 Absatz 1 Nummer 3 oder 5 (Träger gesetzlichen Unfallversicherung, Träger der Kriegsopferversorgung sowie die Träger der Kriegsopferfürsorge) von diesem, im Übrigen von dem Integrationsamt im Rahmen seiner Zuständigkeit, soweit erforderlich, erbracht.

Eine Berufsbegleitung zur Sicherung des Arbeitsverhältnisses kann gemäß der Gemeinsamen Empfehlung insbesondere bei folgenden Anlässen angezeigt sein:

- während der Probezeit,
- wenn das Arbeitsverhältnis befristet ist,
- wenn Nach- und Weiterqualifizierungen erforderlich sind,
- wenn die eigene betriebliche Rolle im Umgang mit Kollegen noch nicht gefunden ist,
- wenn der Mensch mit Behinderungen von Konflikten im Betrieb betroffen ist,
- wenn das Leistungsvermögen von den betrieblichen Anforderungen abweicht,
- wenn sich betriebliche Arbeitsabläufe ändern oder Ansprechpersonen wechseln,
- wenn psychische und/oder emotionale Instabilität vorliegen,

- wenn die vermittelte Person weiterhin eine Unterstützung benötigt,
- wenn die Verantwortlichen im Beschäftigungsbetrieb weiterhin Unterstützung benötigen.

Die Inhalte und Maßnahmen der Berufsbegleitung richten sich gemäß der Gemeinsamen Empfehlung nach den Erfordernissen des Einzelfalls und können eine individuelle Beratung, Unterstützung, Krisenintervention und Jobcoaching des Leistungsberechtigten mit besonderem Unterstützungsbedarf am Arbeitsplatz sowie die einzelfallbezogene Beratung des Arbeitgebers umfassen.

Insbesondere sind dies Maßnahmen

- der Arbeitsdiagnostik,
- des Trainings der sozialen und kommunikativen Kompetenzen,
- der regelmäßigen Einzelfallberatung der Arbeitgeber und Arbeitnehmer auf unterschiedlichen Betriebsebenen,
- zur Beratung bei Veränderungen der Arbeitsorganisation/Arbeitsbedingungen und die Begleitung ihrer Umsetzung,
- zur Gewährleistung einer innerbetrieblichen personellen Unterstützung oder
- zur Organisation eines Jobcoachings.

Sofern Leistungen der Berufsbegleitung wegen fehlender Voraussetzungen nach § 55 Absatz 3 SGB IX nicht möglich sind, kann der zuständige Rehabilitationsträger gemäß der Gemeinsamen Empfehlung prüfen, ob anderweitige Leistungen zur Teilhabe gewährt werden können. Dieser kann unter Berücksichtigung des individuellen Bedarfs für die Rehabilitation von Menschen ohne Schwerbehinderung bzw. Gleichstellung z. B. eine Beauftragung des Integrationsfachdienstes im Rahmen seiner Aufgabenstellung nach § 192 Absatz 4 SGB IX prüfen.

Zielgruppe der Berufsbegleitung durch das Integrationsamt

Zielgruppe der Berufsbegleitung durch das Integrationsamt sind schwerbehinderte und gleichgestellte Menschen im Sinne des § 151 Absatz 1 und 2 SGB IX, für die ein sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis erreicht werden konnte und bei denen ein Bedarf an Berufsbegleitung zur Stabilisierung des Beschäftigungsverhältnisses besteht.

Voraussetzung, Beginn, Umfang, Dauer der Leistung Berufsbegleitung durch das Integrationsamt

Grundsätzlich sind die Leistungen der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben nach § 185 Absatz 2 und 3 SGB IX Ermessensleistungen. Im Gegensatz dazu besteht auf die Leistung der Berufsbegleitung nach § 55 Absatz 3 SGB IX in Verbindung mit § 185 Absatz 4 SGB IX, sofern ein entsprechender Bedarf besteht, ein Rechtsanspruch.

Die Berufsbegleitung entspricht gemäß der Gemeinsamen Empfehlung im Bereich der Integrationsämter weitgehend der psychosozialen Betreuung nach § 185 Absatz 2 Satz 4 SGB IX. Ggf. wird dies durch länderspezifische Regelungen konkretisiert bzw. ergänzt.

Die Leistungen des Integrationsamtes sind nachrangig. Die Übernahme der Kosten einer Berufsbegleitung durch das Integrationsamt setzt voraus, dass alle zumutbaren Maßnahmen des Arbeitgebers sowie alle vorrangigen Maßnahmen der Rehabilitationsträger zum Erhalt des Arbeitsplatzes im Sinne des Sozialgesetzbuches zur Stabilisierung und Sicherung eines sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisses ausgeschöpft sind.

Die Berufsbegleitung setzt nach Begründung eines sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisses ein, mit dem Ziel, dieses dauerhaft zu sichern.

Die Leistungen werden auf Antrag erbracht, solange und soweit sie wegen Art oder Schwere der Behinderung zur Sicherung des Arbeitsverhältnisses erforderlich sind.

Der Integrationsfachdienst kann für die Feststellung des Bedarfs an Berufsbegleitung mit dem Fertigen einer fachdienstlichen Stellungnahme beauftragt werden (siehe Kapitel 3.4.1).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Für die länderspezifische Umsetzung sollten die Übergangsphasen der Unterstützten Beschäftigung entsprechend der angeführten Vorschriften in einer Rahmenvereinbarung zwischen der Bundesagentur für Arbeit und dem jeweiligen Integrationsamt geregelt werden. Durch die Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten sollen einheitliche und verbindliche Kriterien für den Übergang aus der Phase der „individuellen betrieblichen Qualifizierung“ (InbeQ) zur Berufsbegleitung festgelegt und beschrieben werden.

Die Einhaltung der Vereinbarung sichert die gesetzliche Forderung nach der frühzeitigen Einbindung der beteiligten Leistungsträger vor Begründung eines versicherungspflichtigen Arbeitsverhältnisses durch den Teilnehmer und trägt erheblich zur Stabilisierung des Arbeitsverhältnisses bei.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.2.5 Regionale Vereinbarungen

Begründende Verpflichtung

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Das Recht auf Arbeit für Menschen mit Behinderungen in einem offenen, einbeziehenden und zugänglichen Arbeitsmarkt und Arbeitsumfeld ist in Artikel 27 der UN-Behindertenrechtskonvention festgeschrieben.

Die Rehabilitationsträger nach § 6 SGB IX und die Integrationsämter können zur Umsetzung dieser Aufgaben und Ziele regionale Netzwerke bilden. Die Integrationsfachdienste können bei der Umsetzung der vereinbarten Aktivitäten beteiligt werden.

Als Instrument der konstruktiven Zusammenarbeit der Partner haben sich Kooperations- oder Rahmenvereinbarungen auf regionaler Ebene etabliert. Diese befördern eine zielführende und passgenaue Durchführung von Modellprojekten und Sonderprogrammen für besondere Zielgruppen, aber auch im Rahmen des gesetzlichen Auftrages nach SGB IX.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Die Beratung zu und der Austausch über regionale Vereinbarungen und Modellprojekte soll im Rahmen der regional etablierten Austauschformate (siehe [Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)) stattfinden.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3 Strukturqualität

Die Strukturqualität umfasst die Beschreibung der Rahmenbedingungen, die zur Erbringung der Dienstleistung erfüllt bzw. gegeben sein müssen.

Die Strukturqualität in den Integrationsfachdiensten umfasst zum Beispiel:

- die personelle Ausstattung und Qualifizierung
- die sächliche Ausstattung und Barrierefreiheit
- die Erreichbarkeit und Reaktionszeit
- die Öffentlichkeitsarbeit
- die Netzwerk- und Gremienarbeit
- die Qualitätssicherung
- die Sicherstellung der Ergebnisdokumentation
- die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements

Die Strukturqualität kann durch Veränderungen in den genannten Bereichen direkt beeinflusst werden. Die drei Qualitätsdimensionen Strukturqualität (bezieht sich vorrangig auf den Dienst), Prozessqualität und Ergebnisqualität (letztere beziehen sich auf die Dienstleistung) stehen in einem Zusammenhang und beeinflussen sich gegenseitig.

Das Integrationsamt als strukturverantwortliche Stelle trägt dafür Sorge, dass die Leistungen der Integrationsfachdienste verschiedenen Leistungsträgern zur Verfügung stehen, die Beteiligung der Integrationsfachdienste nach einheitlichen Grundsätzen erfolgt und die Leistungen der Integrationsfachdienste in vergleichbarer Qualität erbracht werden.

In den folgenden Kapiteln werden die Bereiche der Strukturqualität erläutert.

Die Vorgehensweise, wie der Nachweis, dass die Vorgaben zur Strukturqualität erfüllt werden, erbracht wird, ist länderspezifisch geregelt.

2.3.1 Örtliche Zuständigkeit

Begründende Verpflichtung

§ 194 Absatz 2, Absatz 3 Nummer 3 und Absatz 4 SGB IX
§ 8 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Örtliche Zuständigkeit eines Integrationsamtes

Im Bereich der Begleitenden Hilfe im Arbeitsleben bzw. der Verwendung der Ausgleichsabgabe existiert keine gesetzliche Regelung zur örtlichen Zuständigkeit. Um eine Regelung herbeizuführen, wurde die örtliche Zuständigkeit durch die Beschlüsse des Fachausschusses Schwerbehindertenrecht der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) geregelt.

Örtliche Zuständigkeit eines Integrationsfachdienstes

Grundsätzlich richtet sich die örtliche Zuständigkeit des Integrationsfachdienstes nach der örtlichen Zuständigkeit des Integrationsamtes im Rahmen der Begleitenden Hilfe im Arbeitsleben. Die Übersicht kann nicht jede Einzelfallgestaltung lösen. Die Integrationsämter können im Einzelfall abweichende Absprachen über die Zuständigkeit treffen.

In der Übersicht über die örtliche Zuständigkeit ist diese für die Integrationsfachdienste wie folgt geregelt:

Die Zuständigkeit des Integrationsfachdienstes richtet sich

- im Rahmen der Vermittlung nach dem Wohnort des schwerbehinderten Menschen,
- im Rahmen der Betreuung nach dem Arbeitsplatz des schwerbehinderten Menschen;
- bei Arbeitsplatz- oder Wohnungswechsel ist der neue Integrationsfachdienst und das neue Integrationsamt zu informieren und gegebenenfalls die Abgabe zu regeln.

Der Arbeitsplatz ist immer der zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer vereinbarte Arbeitsort. Dies kann bei entsprechender vertraglicher Regelung auch die Wohnung oder ein anderer Ort sein. Bei Anwesenheiten von ein bis zwei Mal pro Monat im Betrieb bleibt es bei einer Zuständigkeit des Integrationsamtes, in dessen Zuständigkeitsbereich der häusliche Arbeitsplatz liegt. Ist ein Mitarbeiter ausschließlich im Außendienst tätig, ist regelmäßig das Integrationsamt örtlich zuständig, in dessen Zuständigkeitsbereich der Wohnsitz des schwerbehinderten Menschen liegt.

Ist also zwischen dem Arbeitgeber und dem schwerbehinderten Arbeitnehmer (vertraglich) vereinbart, dass die Arbeit vollständig von zu Hause aus erledigt wird, ist dies der Ort des Arbeitsplatzes und der Integrationsfachdienst am Wohnort des Arbeitnehmers ist zuständig.

Die örtliche Zuständigkeit eines Integrationsfachdienstes wird auch im Beauftragungsvertrag zwischen dem Integrationsamt und dem Träger/den Trägern des Integrationsfachdienstes geregelt.

Die Rehabilitationsträger beauftragen in der Regel einen Integrationsfachdienst im Rahmen seiner örtlichen Zuständigkeit.

Das Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten gemäß § 8 SGB IX ist bei der Ausführung der Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben bzw. der Begleitenden Hilfe im Arbeitsleben zu beachten.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Im Beschluss des Fachausschusses Schwerbehindertenrecht der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) zur örtlichen Zuständigkeit der Integrationsämter vom 12.11.2014 ist die Zuständigkeit der Integrationsämter geregelt (siehe "[Örtliche Zuständigkeit der Integrationsämter](#)").

Die Regelung wurde mit Datum vom 9.11.2022 vom BIH Arbeitsausschuss Rechtsfragen zur Frage des Arbeitsplatzes präzisiert.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.2 Anforderungen an Träger, IFD-Strukturen und Supervision

Begründende Verpflichtung

§ 195 Absatz 1 Nummer 4 SGB IX

§ 30a Bundeszentralregistergesetz

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Ein Integrationsfachdienst muss rechtlich oder organisatorisch und wirtschaftlich eigenständig sein.

- Die rechtliche Eigenständigkeit liegt vor, wenn der Integrationsfachdienst in der Rechtsform einer juristischen Person geführt wird und das Ziel verfolgt, den in § 192 Absätze 2 bis 4 SGB IX bezeichneten Personenkreis bei der Verwirklichung der Teilhabe am Arbeitsleben (Aufnahme, Ausübung und Sicherung einer möglichst dauerhaften Beschäftigung) zu unterstützen.
- Die organisatorische und wirtschaftliche Eigenständigkeit liegt vor, wenn der Träger die Aufgaben und die Finanzen des Integrationsfachdienstes von den übrigen Aufgaben organisatorisch getrennt darstellt und wahrnimmt (z. B. in einer eigenen Abteilung oder Unterabteilung). Bei der Bewertung der Eigenständigkeit wird dem Grundgedanken gefolgt, dass der Integrationsfachdienst von einem außenstehenden Dritten als eigenständiger Dienstleister wahrgenommen wird.

Die Geschäftsführung des Trägers ist verantwortlicher Ansprechpartner für die Leistungsträger. Dem Träger obliegt die Einrichtung und Organisation des Dienstes.

Der Träger des Integrationsfachdienstes führt die Dienstaufsicht über die Fachkräfte des Integrationsfachdienstes. Regelungen zur fachlichen Aufsicht beim Träger erfolgen durch das jeweilige Integrationsamt.

Die organisatorischen Aufgaben und die Binnendifferenzierung sind schriftlich festzuhalten.

In Abstimmung mit dem Integrationsamt kann ggf. eine vom Träger bestellte Teamleitung oder Koordination zur Organisation der internen Arbeitsabläufe sowie der Abstimmungs- und Beauftragungsprozesse eingesetzt werden. Die Regelungen hierzu erfolgen länderspezifisch.

Der IFD-Träger/-verbund hat sicherzustellen, dass auf allen Ebenen (Dienstaufsicht, fachliche Aufsicht, Fachkräfte) die Vertretung zu jedem Zeitpunkt sichergestellt ist.

Der Träger des Integrationsfachdienstes muss über Erfahrungen mit dem zu unterstützenden Personenkreis (§ 192 Absatz 2 SGB IX) verfügen sowie arbeitsmarktbezogene Kenntnisse vorweisen. Für zielgruppenspezifische und arbeitsmarktbezogene Kenntnisse können Erfahrungen aus dem Bereich der beruflichen Rehabilitation von Vorteil sein.

Der Träger hat sicherzustellen, dass für Fachkräfte im Integrationsfachdienst, die durch Beaufsichtigung, Betreuung, Erziehung oder Ausbildung Kontakt zu Minderjährigen haben (siehe z. B. Kapitel 3.2.4 Übergang Schule-Beruf, 3.2.5.2 Unterstützung bei der Berufsorientierung und Beratung in Schulen, 3.2.5.3 Begleitung der betrieblichen Ausbildung), ein erweitertes Führungszeugnis ohne Einträge vorliegt (§ 30a Absatz 1 Ziffer 2 des Gesetzes über das Zentralregister und das Erziehungsregister (Bundeszentralregister-BZRG)).

Der Träger des Integrationsfachdienstes gewährleistet die Durchführung von Supervision. Neben einer Fallsupervision können organisatorische oder strukturelle Fragen des Integrationsfachdienstes Gegenstand der Teamsupervision sein.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Der Träger weist gegenüber dem Integrationsamt die Erfüllung der übergeordneten Anforderungen in geeigneter Form nach, z. B. durch ein Organigramm.

Fragen zur Strukturqualität können Teil der Zielvereinbarungsgespräche sein.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.3 Personalmanagement

 Weitere Ausführungen siehe Unterkapitel

2.3.3.1 Anforderungen an die Qualifikation des Personals

Begründende Verpflichtung

§ 195 Absatz 1 Nummer 1 und 3 SGB IX

§ 28 Absatz 2 Nummer 1 SchwbAV

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Integrationsfachdienste müssen nach der personellen Ausstattung in der Lage sein, ihre Aufgaben gemäß § 193 SGB IX wahrzunehmen.

Die zu beauftragenden Dienste Dritter müssen mit Fachkräften ausgestattet sein, die über eine geeignete Berufsqualifikation, eine psychosoziale oder arbeitspädagogische Zusatzqualifikation und ausreichende Berufserfahrung verfügen.

Dazu zählen Fachkräfte

- mit abgeschlossenem Diplom-Studium, z. B. als Diplom-Sozialpädagoge, Diplom-Sozialarbeiter, Diplom-Psychologe, Diplom-Heilpädagoge oder vergleichbaren Studienabschlüssen,
- mit abgeschlossenem Bachelor- bzw. Master-Studium, z. B. in den Studiengängen Rehabilitationspädagogik, Management sozialer Dienstleistungen, Gesundheits- und Sozialwesen, psychosoziale Beratung und Therapie/Mediation, Sozial- und Organisationspädagogik oder vergleichbarem Studienabschluss
oder
- mit ergotherapeutischer Ausbildung.

Darüber hinaus werden für bestimmte Behinderungsbilder spezifische Kenntnisse bzw. Qualifikationen benötigt, wie z. B. Hintergrundwissen über Sozialisierungs- und Lebensbedingungen sowie deren Auswirkungen auf das Arbeitsleben, ggf. Gebärdensprachkenntnisse und Kenntnisse der Gehörlosenkultur sowie die Anwendung besonderer Kommunikationstaktiken. Kenntnisse über Hilfsmittel für sinnesbehinderte Menschen werden vorausgesetzt, sofern sie im Rahmen der Beteiligung des Integrationsfachdienstes erforderlich sind. Welche spezifischen Qualifikationen im Einzelnen benötigt werden, ist in den Ländern zu regeln.

Eine ausreichende Berufserfahrung liegt in der Regel dann vor, wenn mindestens zwei Jahre im Rahmen einer der vorgenannten Berufsqualifikation mit der Zielgruppe gearbeitet wurde.

Weiterhin werden Kenntnisse aus dem Bereich der Arbeitsdiagnostik, der Beratungstechniken und Methoden der sozialen Arbeit, der betrieblichen Abläufe und Strukturen gefordert, sowie die Fähigkeit, Konflikte zu erkennen und realistische Konfliktlösungsstrategien zu erarbeiten und situationsangemessen umzusetzen.

Rechtskenntnisse aus Sozial- und Arbeitsrecht mit Schwerpunkt SGB IX sowie die Fähigkeit zur Anfertigung fachdienstlicher Stellungnahmen, um Leistungsentscheidungen der Auftraggeber zu unterstützen, sind Voraussetzung.

Fachkräfte, die im Vermittlungsbereich eingesetzt werden, sollen über Kenntnisse aus dem Bereich der Akquise verfügen.

Daneben werden EDV-Kenntnisse, wie z. B. Office-Anwendungen, Klientendatenverwaltungsprogramme, Internet etc. gefordert.

Der Träger des Integrationsfachdienstes hält die schriftlichen Nachweise zur Qualifikation des Personals vor.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Eine psychosoziale und/oder arbeitspädagogische Zusatzqualifikation ist insbesondere dann ergänzend angezeigt, wenn fachliche Kenntnisse bezogen auf unterschiedliche Behinderungsformen (geistige, seelische, Körper-, Sinnes-, Lern- und Mehrfachbehinderungen) und deren Auswirkungen auf das Arbeitsleben nicht ausreichend vorhanden sind. Diese Qualifikation kann in angemessener Zeit durch Teilnahme an geeigneten Fortbildungsmaßnahmen erworben werden.

Eine systemische Zusatzqualifikation kann hilfreich sein, um in schwierigen und umfassenden Beratungskontexten Lösungen zu finden.

Eine persönliche Eignung beinhaltet

- die Fähigkeit zum empathischen Umgang mit Menschen unterschiedlicher Herkunft und den verschiedensten behinderungsbedingten Besonderheiten,
 - ein hohes Maß an Selbständigkeit und Selbstorganisation sowie Teamfähigkeit
 - die Fähigkeit ein angemessenes Nähe-/Distanz-Verhältnis aufrecht zu erhalten,
 - die Fähigkeit, das eigene Handeln zu reflektieren,
 - eine hohe Belastbarkeit sowie Eigeninitiative und Einsatzbereitschaft,
 - die Fähigkeit, betriebliche Situationen bei Gesprächen mit Arbeitgebern und Klienten zu klären,
 - die Bereitschaft, Außentermine wahrzunehmen sowie
 - ein situationsangepasstes Erscheinungsbild.
-

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.3.2 Fachliche Einarbeitung

Begründende Verpflichtung

§ 195 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Planung der fachlichen Einarbeitung und deren Umsetzung obliegt der fachlichen Leitung des Integrationsfachdienstes.

Bei der Einstellung erfolgt eine Analyse des Qualifizierungsbedarfs im Hinblick auf die Tätigkeit als IFD-Fachkraft. Über den Qualifizierungsbedarf stimmen sich der Anstellungsträger, die fachliche Leitung des Integrationsfachdienstes und das Integrationsamt ab. Die Einarbeitung neuer Fachkräfte setzt die Anleitung und Unterstützung durch die fachliche Leitung und/oder berufserfahrende Fachkräfte im Integrationsfachdienst (i. d. R. mindestens zwei Jahre Zugehörigkeit zum Integrationsfachdienst) voraus.

Die Einarbeitung erfolgt nach einem individuellen Einarbeitungsplan, aus dem Inhalt, Zeiträume und Verantwortlichkeiten hervorgehen.

Zum Ende der Probezeit wird die Einarbeitung durch die Beteiligten ausgewertet. Die Ergebnisse fließen in der weiteren Planung und die Planung der Fort- und Weiterbildungen ein (siehe Kapitel 2.3.3.3).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.3.3 Fort- und Weiterbildung

Begründende Verpflichtung

§ 195 Absatz 1 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Um die Aufgaben nach § 193 SGB IX erfüllen zu können, hat der Träger des Integrationsfachdienstes diesen personell angemessen auszustatten. Neben einer fundierten Grundqualifikation (siehe Kapitel 2.3.3.1) ist eine kontinuierliche Qualifizierung der Fachkräfte eine zwingende Notwendigkeit, um den Anforderungen, die an den Integrationsfachdienst gestellt werden, gerecht zu werden.

Die Qualifizierung der Fachkräfte hat ziel- und aufgabenbezogen und somit arbeitsbegleitend und kontinuierlich zu erfolgen. Fortbildungen müssen dementsprechend auf die vorgefundenen und sich verändernden Rahmenbedingungen des Tätigkeitsfeldes zugeschnitten sein.

Die Konzeption und Abstimmung von Qualifizierungsmaßnahmen gehören zur Strukturverantwortung des Integrationsamtes.

Konzeptionell sind bei Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen die Vorgaben des Integrationsamtes und anderer Leistungsträger zu berücksichtigen. Daneben sind die Vorgaben des Trägers sowie die Wünsche der Fachkräfte im Fortbildungskonzept des Trägers zu verankern. Die Nachweispflicht liegt beim Träger des Integrationsfachdienstes.

Im Sinne eines umfassenden Qualitätsverständnisses ist neben anderen Größen (Ziel- und Prozessorientierung, Ressourcenorientierung etc.) die Mitarbeiterzufriedenheit eine wichtige Größe. Geeignete Bildungsmaßnahmen dienen einer Stabilität und Entwicklung der Fachkräfte.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen werden bundesweit durch die Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH) und durch weitere Institutionen sowie regional angeboten und weiterentwickelt.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.4 Ausstattung

 Weitere Ausführungen siehe Unterkapitel

2.3.4.1 Räumliche Ausstattung und Zugang

Begründende Verpflichtung

§ 195 Absatz 1 Nummer 1 SGB IX

§ 28 Absatz 2 Nummer 1 SchwbAV

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Integrationsfachdienste müssen nach der räumlichen Ausstattung in der Lage sein, ihre gesetzlichen Aufgaben wahrzunehmen.

Die Räumlichkeiten müssen deutlich als Beratungsstelle des Integrationsfachdienstes ausgewiesen und erkennbar sein.

Der Träger des Integrationsfachdienstes sorgt dafür, dass dieser frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren erreichbar ist und die Leistung in einer barrierefreien Umgebung ausgeführt werden kann.

Im Rahmen der zu gewährleistenden Barrierefreiheit können Sprechzeiten bzw. Termine auch in weiteren regionalen Stützpunkten vorgehalten werden oder stattfinden.

Die räumliche Ausstattung der Integrationsfachdienste muss gewährleisten, dass mit den Kunden Einzelgespräche im professionellen Beratungssetting geführt werden können und die Diskretion gewahrt wird.

Für die vielfältigen Außenkontakte in Unternehmen oder bei Kooperationspartnern wird die räumliche Mobilität der Fachkräfte vorausgesetzt. Die Träger müssen die Mobilität sicherstellen (z. B. Dienstfahrzeug, Job-Ticket, Carsharing oder Anerkennung der Nutzung eines privaten Kraftfahrzeuges).

Zur Barrierefreiheit zählen u. a. eine Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel, die Bereitstellung von Parkplätzen für auf ein Kraftfahrzeug angewiesene Personen sowie ein entsprechender Gebäude-/Bürozugang inklusive erforderlicher Wegweiser (z. B. Beschilderung im Empfangsbereich) und Sanitäreinrichtungen.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Eine Orientierung zur Weiterentwicklung der Barrierefreiheit der Beratungsstelle bzw. bei der Suche und Anmietung neuer Räumlichkeiten für den Integrationsfachdienst bietet die DIN 18040 (Barrierefreies Bauen) und das Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderung (siehe § 4 Barrierefreiheit).

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.4.2 Sächliche Ausstattung und Erreichbarkeit

Begründende Verpflichtung

§ 195 Absatz 1 Nummer 1 SGB IX

§ 28 Absatz 2 Nummer 1 SchwbAV

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Sächliche Ausstattung

Die Integrationsfachdienste müssen nach der sächlichen Ausstattung in der Lage sein, ihre gesetzlichen Aufgaben wahrzunehmen.

Zur Erfüllung der durch das Integrationsamt geforderten Dokumentationsanforderungen stellt der Träger des Integrationsfachdienstes die Kommunikations-, Büro- und Nachrichtentechnik einschließlich notwendiger Netzleistungen zur Verfügung.

Arbeits- und Informationsmittel, wie z. B. Internet, Fachliteratur etc. sind den IFD-Fachkräften durch den Träger zur Nutzung zur Verfügung zu stellen.

Der Träger stellt sicher, dass das länderspezifisch vereinbarte Corporate Design (einheitliches Erscheinungsbild) durch Beschilderung, Visitenkarten, Geschäftspapier etc. eingesetzt und eingehalten wird.

Erreichbarkeit

Der Träger muss gewährleisten, dass Kunden den Integrationsfachdienst durch zeitgemäße Kommunikationsmittel (z. B. Anrufbeantworter, E-Mail, Smartphone etc.) barrierefrei erreichen können. Dabei sind datenschutzrechtliche Regelungen zwingend einzuhalten.

Für eine persönliche Erreichbarkeit regelt der Träger in Absprache mit dem Integrationsamt verbindliche Geschäftszeiten. Es ist zu gewährleisten, dass der Integrationsfachdienst zu den üblichen Geschäftszeiten durch eine zentrale Telefoneinwahl erreichbar ist und eingehende Anliegen zeitnah und bedarfsgerecht bearbeitet werden können.

Zeitnah bedeutet:

- in Krisensituationen: unverzüglich
 - bei Beratungsanfragen: innerhalb von 2 Wochen
-

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

-
- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.5 Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit

Begründende Verpflichtung

§ 194 Absatz 3 SGB IX

§ 195 Absatz 1 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Ausgehend von der gesetzlichen Vorgabe zur Zusammenarbeit gemäß § 194 Absatz 3 SGB IX ist die Netzwerkarbeit mit Auftraggebern und Kooperationspartnern ein wichtiges und kontinuierliches Aufgabenfeld sowohl hinsichtlich einzelfallbezogener als auch übergreifender Themen um gemeinsam lösungsorientierte Ergebnisse zu erzielen.

Im Rahmen der Strukturverantwortung obliegt es den Integrationsämtern für ein flächendeckendes Angebot von Integrationsfachdiensten zu sorgen. Dieses muss sowohl den Nutzern als auch den Kooperations- und Netzwerkpartnern mittels gezielter Öffentlichkeitsarbeit bekannt sein. Die Zuständigkeit für die Herausgabe einer Homepage oder von Flyern, einschließlich deren Pflege, kann den Integrationsfachdiensten übertragen werden.

Dabei ist zu beachten, dass die Öffentlichkeitsarbeit nach landesweit mit dem Integrationsamt abgestimmten Corporate Design oder sonstigen Vorgaben erfolgt. Ein einheitliches Erscheinungsbild der Integrationsfachdienste erhöht die Erkennbarkeit der Integrationsfachdienste der Region und spiegelt die rechtliche, organisatorische und wirtschaftliche Eigenständigkeit des Integrationsfachdienstes (in Bezug auf den Träger) wider. Das gilt gleichermaßen für die Herausgabe von Werbe- und Informationsmaterial (Flyer) und für die Internetpräsenz. Eine Abstimmung mit dem Integrationsamt hat grundsätzlich im Vorfeld einer Veröffentlichung zu erfolgen, um gemeinsame oder koordinierte Ziele (ggf. bei überregionalen Veranstaltungen auch mit weiteren Integrationsfachdiensten) zu erreichen.

Regionale Besonderheiten und Kontexte sind in dem Vorgehen zu berücksichtigen und bieten Gestaltungsspielraum.

Eine Mitarbeit und Präsenz in den maßgeblichen, regionalen Gremien, wie z. B. Psychosoziale Arbeitsgemeinschaften (PSAG), ist für die Pflege der Netzwerkarbeit aber auch für gemeinsames Handeln von Bedeutung.

Für die Koordination der Teilnahme ist diese mit dem Träger der Integrationsfachdienste und dem Integrationsamt abzustimmen.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Die Barrierefreiheit der Informationsmedien ist sicherzustellen. Sie erfolgt beispielsweise durch:

- Darstellung von Informationen in „leichter Sprache“,
- Gebärdensprachvideos,
- Barrierefreiheit der IFD-Seiten im Internet.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.6 Datenschutz, Datensicherheit und Schweigepflicht

War der Sozialdatenschutz in der Vergangenheit ausschließlich im SGB und den Bundes- und Landesdatenschutzgesetzen normiert, ist seit Geltung der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) in 2016 diese nun vorrangig anwendbar. Manche Vorschriften finden sich ausschließlich in der EU-DSGVO (z. B. zur Einwilligung), während andere nach wie vor in den (an die EU-DSGVO angepassten) Sozialgesetzbüchern geregelt sind (z. B. zur Datenerhebung, -nutzung und -übermittlung).

Im Datenschutzrecht geht es – anders als bei der Schweigepflicht – nicht nur um die Weitergabe von Informationen („Datenübermittlung“), sondern um einen umfassenden Schutz von personenbezogenen Daten.

Daher sind bei der Weitergabe von Informationen durch Mitarbeitende in Integrationsfachdiensten sowohl die Regelungen des Datenschutzrechts (Datenübermittlung) als auch die zur Schweigepflicht (Offenbarung von Geheimnissen) zu beachten, die inhaltlich nicht deckungsgleich sind.

Dem Datenschutz unterliegt alles, was Fachkräfte in der Sozialen Arbeit mit Informationen ihrer Klientinnen und Klienten tun (Datenverarbeitung). Dies sind z. B. persönliche Angaben erfragen, Notizen machen, analoge oder elektronische Akten führen, Akten (offen oder verschlossen) aufbewahren, aus den Akten Berichte und Stellungnahmen schreiben, im Team kollegial beraten, Fallkonferenzen mit anderen durchführen, Akten vernichten usw.

Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit (Schweigepflicht) bzw. zum Datenschutz betrifft unterschiedliche Rollen (Personen bzw. Institutionen). Während es sich bei der Schweigepflicht um eine persönliche Verpflichtung (und damit auch Haftung) der das Berufsgeheimnistragenden bzw. Amtsträgerinnen und Amtsträger handelt, müssen den Datenschutz die „Verantwortlichen“ gewährleisten, das sind in der Regel die Träger von Einrichtungen bzw. deren Organisationseinheiten, nicht die einzelnen Mitarbeitenden im Integrationsfachdienst.

Weitere Regelungen und Informationen zum Datenschutz in Abgrenzung zur Schweigepflicht finden sich in den nachfolgenden Kapiteln.

2.3.6.1 Datenschutz und Datensicherheit

Begründende Verpflichtung

Artikel 4 EU-DSGVO ergänzend zu §§ 67 Buchstabe a-d SGB X
Artikel 6 Absatz 2 und 3 EU-DSGVO in Verbindung mit § 35 SGB I
Artikel 9 EU-DSGVO
Bundesdatenschutzgesetz
§ 213 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Fachkräfte in Integrationsfachdiensten haben Zugang zu sehr persönlichen Informationen. Der vertrauensvolle Umgang mit diesen Daten ist Voraussetzung für ihre Arbeit. Träger und Mitarbeitende von Integrationsfachdiensten sind verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

Datenschutz

In den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz sind der Schutz vor der missbräuchlichen Verarbeitung personenbezogener Daten sowie der Schutz des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung aufgeführt.

Datenschutz umfasst dabei die Sicherheit dieser Daten bei allen Verarbeitungsvorgängen (von der Erhebung über die Speicherung bis hin zur Vernichtung) und den Schutz der Betroffenen und anderer vor möglichen Folgen einer solchen Datenverarbeitung.

Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Sozialdaten erfolgt unter den Voraussetzungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung und des Zweiten Kapitels des SGB X.

Die Datenschutzgrundnorm, § 35 SGB I, ist hierbei der Ausgangspunkt jeder datenschutzrechtlichen Prüfung.

Artikel 6 EU-DSGVO regelt die Zulässigkeit der Verarbeitung von Personendaten. § 35 Absatz 2 SGB I legt fest, dass Sozialdaten nur verarbeitet werden dürfen, soweit die Vorschriften der §§ 67 ff. SGB X und der anderen Sozialgesetzbücher dies vorsehen und soweit nicht die EU-DSGVO vorrangig anzuwenden ist.

Eine unbefugte Verarbeitung der Daten ist nicht zulässig.

Die Datenschutzregelungen orientieren sich an bedeutenden Grundsätzen:

- **Verbot mit Erlaubnisvorbehalt:** Es ist alles verboten, wofür es nicht ausdrücklich eine Erlaubnis (eine Einwilligung oder eine gesetzliche Regelung) gibt.
- **Erforderlichkeit:** Es werden nur Daten erhoben, die zwingend benötigt werden, um die gestellte Aufgabe rechtmäßig, vollständig und in angemessener Zeit erfüllen zu können (siehe Kapitel [2.4.2 Dokumentation](#) und [4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)). Eine Erhebung von Daten auf Vorrat ist nicht erlaubt.

- **Zweckbindung:** Daten sind an den Grund der Erhebung gebunden und dürfen nicht zu einem anderen Zweck genutzt werden.
- **Erneute Legitimation bei Zweckänderung:** Bei jeder Zweckänderung muss grundsätzlich eine neue Berechtigung vorliegen, nur diese Legitimation darf für den neuen Zweck verwendet werden.
- **Transparenz:** Betroffene müssen wissen, warum welche Daten zu welchem Zweck erhoben werden und welche Rechte sie in diesem Zusammenhang in Anspruch nehmen können.

Den Betroffenen stehen individuelle Rechte zu. Sie können Auskunft über die von ihnen verarbeiteten Daten einfordern, sie können verlangen, dass die Daten gelöscht werden, sobald sie nicht mehr benötigt werden, sie haben das Recht, fehlerhafte Daten korrigieren zu lassen und sie haben ein Recht auf Widerspruch gegen die Datenverarbeitung.

Für den Integrationsfachdienst folgt hieraus, dass die Klienten bzw. Arbeitgeber, die beraten werden, über ihre Rechte im Zusammenhang mit der Datenerhebung im Integrationsfachdienst und der Weitergabe bzw. Verarbeitung umfassend in geeigneter barrierefreier Form informiert werden müssen.^[1]

Das heißt, der Integrationsfachdienst informiert darüber, welche persönlichen Daten erhoben und gespeichert werden. Bereits bevor personenbezogene Daten aufgenommen werden, sind der betroffenen Person ihre Rechte in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und leicht verständlichen Sprache zu vermitteln.

Im ersten Gespräch mit dem Beteiligten, bei dem persönliche Angaben erfragt werden, müssen die folgenden Informationen erteilt werden:

- Name und Kontaktdaten der/des Verantwortlichen für den Datenschutz, ggf. Kontaktdaten der/des Datenschutz-Beauftragten, nach welcher Rechtsvorschrift und zu welchem Zweck (was und warum) die Daten verarbeitet werden,
- wem die Daten (eventuell oder sicher) übermittelt werden,
- wie lange die Daten gespeichert werden,
- welche Rechte die Betroffenen haben (u.a. auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die Datenverarbeitung, Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde).

Der Integrationsfachdienst klärt die Menschen mit Behinderung in einer für die Person verständlichen Form persönlich bzw. schriftlich über den Sozialdatenschutz zu Beginn der Zusammenarbeit auf.

Ein entsprechendes Merkblatt zum Sozialdatenschutz nach den gesetzlichen Regelungen ist der Person auszuhändigen. Der Erhalt und die Erläuterung dieses Merkblattes muss, auf Grund der besseren Nachweisführung schriftlich von ihr bestätigt und vom Integrationsfachdienst entsprechend dokumentiert werden.

Die Belehrung der Mitarbeitenden des Integrationsfachdienstes über ihre Pflichten nach §§ 67a und 76 SGB X ist vom Träger des Integrationsfachdienstes zu dokumentieren.

Entsprechende Hinweise zum Datenschutz müssen auch auf der Homepage des Integrationsfachdienstes angebracht sein. Im E-Mail-Verkehr sowie bei der Nutzung sogenannter Social Media sind die Vorgaben des Schutzes von Personendaten unbedingt einzuhalten.

Die Erhebung von Sozialdaten durch den Integrationsfachdienst und ihre Übermittlung an das Integrationsamt oder den jeweils zuständigen Leistungsträger ist nur insoweit zulässig, als es zur Beauftragung und Ergebnisbewertung des Integrationsfachdienstes erforderlich ist. Es gelten die Vorschriften des § 67 ff. SGB X.

Persönliche Daten der Klientinnen/Klienten dürfen ohne deren Einwilligung nicht an Personen oder Institutionen, die nicht unmittelbar an dem Eingliederungsprozess beteiligt sind, bekannt gegeben werden.

Bei den Trägern und in den Diensten müssen daher geeignete technische und organisatorische Maßnahmen getroffen sein, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten (Artikel 32 EU-DSGVO).

Dazu gehört auch, dass die Datenverarbeitung des Integrationsfachdienstes durch geeignete Maßnahmen von der sonstigen Datenverarbeitung eines Trägers getrennt wird.

Die Mitarbeitenden des Integrationsfachdienstes haben nach § 213 SGB IX die Betriebs- und Geschäftsdaten von Rehabilitationsträgern, dem Integrationsamt sowie den Unternehmen, die im Rahmen der Aufgabenerledigung bekannt werden, geheim zu halten.

Die Beteiligten sind ebenfalls darüber zu informieren, dass ihre Daten zu statistischen Zwecken an das Integrationsamt weitergegeben werden.

Im Zusammenhang mit den statistischen Zwecken wird vorausgesetzt, dass die Ergebnisse der Verarbeitung keine personenbezogenen sondern aggregierte Daten sind und diese Ergebnisse oder personenbezogenen Daten nicht für Maßnahmen oder Entscheidungen gegenüber einzelnen natürlichen Personen verwendet werden (ErwGr. 162 EU-DSGVO).

Datensicherheit

Die Datensicherheit ist zu gewährleisten, um Daten jeglicher Art gegen Bedrohungen, Manipulation, unberechtigten Zugriff oder Kenntnisnahme abzusichern. Dabei geht es um die Maßnahmen, welche ergriffen werden müssen, um die Sicherheit von Daten sicherzustellen.

Die Datenverarbeitung im Integrationsfachdienst muss so erfolgen, dass die Daten insbesondere vor Vernichtung, Verlust, Veränderung, unbefugter Offenlegung und unbefugtem Zugang (unbeabsichtigt oder unberechtigt) geschützt sind, beispielsweise durch technische Maßnahmen und durch ein verantwortungsvolles Nutzerverhalten.

Der Träger des Integrationsfachdienstes muss die Arbeitsbedingungen und technischen Voraussetzungen so gestalten, dass die zur Verschwiegenheit verpflichteten Mitarbeitenden dieser Verpflichtung verantwortungsvoll nachkommen können.

In Bezug auf den Datenschutz und die Datensicherheit haftet der durch das Integrationsamt beauftragte Träger des Integrationsfachdienstes auch für seine Mitarbeitenden und Beauftragten.

Die Integrationsämter ihrerseits tragen mit der Regelung eines landesspezifischen Dokumentationsystems dafür Verantwortung, dass die Datenverarbeitung separat und einheitlich auf der Grundlage des Datenschutzes erfolgt und die Sicherheit der Daten bei der Verarbeitung gewährleistet ist.

Die genauen Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit ergeben sich aus den Vorgaben der Datenschutzbeauftragten der Landesbehörden.

[1] Die genannten Rechte werden nur der Person zugesprochen, die von der Maßnahme betroffen ist. Andere Beteiligte haben diese Rechte nicht. Öffentlich zugängliche Daten wie Büroanschriften etc. sind keine schützenswerten Daten.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Die Datenschutzgesetze sehen viele unterschiedliche Maßnahmen vor, die einzuhalten (und ggf. nachzuweisen) sind, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten.

Dazu gehören z. B. die

- Verpflichtung aller Beschäftigten auf den Datenschutz
- Benennung eines Datenschutzbeauftragten
- Einhaltung verschiedener Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere bei der elektronischen Datenverarbeitung.

Im Bereich der Sozialen Arbeit und Beratung muss wegen der Sensibilität der verarbeiteten Daten regelmäßig ein hohes Schutzniveau gewährleistet werden. Angemessene Maßnahmen zur Sicherstellung dieses Niveaus können z. B. sein:

- Anonymisierung, Pseudonymisierung und/oder Verschlüsselung von Daten,
- Beschränkung des Zugangs zu den Daten (z. B. durch Passwortschutz und Regelung der Benutzerrechte für den Datenzugriff),
- Beschränkung der Aufbewahrung personenbezogener Daten (Vorgabe und Beachtung von Fristen für die Löschung und Vernichtung, siehe dazu Artikel 17 EU-DSGVO),
- Sensibilisierung der an der Datenverarbeitung Beteiligten,
- Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme sicherstellen (aktuelles Betriebssystem, Virens Scanner, regelmäßige Backups, sichere Kommunikation ggf. mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung),
- regelmäßige Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der Maßnahmen.

Der verantwortungsvolle Umgang mit bzw. der Schutz persönlicher Daten durch die Fachkräfte im Integrationsfachdienst bezieht sich auch im Besonderen auf das verantwortungsvolle Nutzerverhalten im Arbeitsalltag. Als Beispiele sind hier zu nennen:

- Sperren des Rechners beim Verlassen des Büros,
- keine Datenerhebung im öffentlichen Raum (Telefonate im ÖPNV etc.),
- Vorkehrungen bei der Ausübung der Tätigkeit im Homeoffice, sodass schutzwürdige Daten unbeteiligten Dritten nicht zugänglich sind.

Des Weiteren wird auf die Arbeitshilfe der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation e.V. „Datenschutz im trägerübergreifenden Reha-Prozess“ in der jeweils gültigen Fassung hingewiesen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.3.6.2 Schweigepflicht

Begründende Verpflichtung

§ 203 Strafgesetzbuch in Verbindung mit § 213 SGB IX

Artikel 4, 7, 8 und 9 EU-DSGVO

§ 67b Absatz 2 SGB X

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Schweigepflicht wird auch Verschwiegenheitspflicht genannt.

Im weiteren Sinn ist die Verschwiegenheitspflicht eng mit dem Datenschutz verknüpft, da dieser nicht nur anvertraute Geheimnisse, sondern auch personenbezogene Daten unterliegen können.

Angehörige bestimmter Berufsgruppen sind gesetzlich verpflichtet, über ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit anvertraute persönliche Daten („Geheimnisse“) zu schweigen und diese nicht unerlaubt an Dritte weiterzugeben (§ 203 Strafgesetzbuch).

Hierzu gehören die Mitarbeitenden des Integrationsfachdienstes. Diese haben nach § 213 SGB IX über die ihnen bekannt gewordenen persönlichen Verhältnisse und Angelegenheiten von Beschäftigten auf Arbeitsplätzen für schwerbehinderte Menschen Stillschweigen zu bewahren. Ebenso haben sie die ihnen im Rahmen der Aufgabenerfüllung bekannt gewordenen Betriebs- und Geschäftsdaten geheim zu halten.

Zu Beginn der Zusammenarbeit klärt der Integrationsfachdienst die (schwer-)behinderten Menschen persönlich bzw. schriftlich über den Sozialdatenschutz auf. Die entsprechenden Vorgaben der EU-DSGVO hierzu finden sich in Kapitel 2.3.6.1.

Ergibt sich in der Beratung, dass der Austausch zwischen Integrationsfachdienst und z. B. behandelnden Ärztinnen und Ärzten oder anderen Personen/Institutionen erforderlich ist, ist ergänzend hierzu für jeden einzelnen Anlass eine entsprechende Schweigepflichtentbindungserklärung des Klienten nach den gesetzlichen Regelungen einzuholen.

Im Rahmen von Vertretungsregelungen oder im Beschwerdefall liegt keine Offenbarung bzw. Weitergabe im Rahmen des § 203 Absatz 1 Strafgesetzbuch vor. Solange personenbezogene Informationen innerhalb des normalen Geschäftsgangs verbleiben und auf die sachgerechte Erledigung der Angelegenheit gerichtet sind (dies wäre der Fall bei Vertretungen), ist die interne Weitergabe innerhalb des zuständigen Fachteams zulässig. (Lackner/Kühl/Heger StGB § 203 Rn. 17; NK-StGB/Walter Kargl StGB § 203 Rn. 22–24).

Im Gegensatz dazu gilt die Schweigepflicht aber einrichtungsintern, beispielsweise bei der Weitergabe von Informationen innerhalb eines Fachteams. Eine solche teaminterne Offenbarung ist strafbar, sofern es dafür keine Befugnis (z. B. Schweigepflichtentbindung) gibt. Nur mit pseudonymisierten Daten (das Ersetzen des Namens und anderer Identifikationsmerkmale durch ein Kennzeichen zu dem Zweck, die Bestimmung des Betroffenen auszuschließen oder wesentlich zu erschweren) sind Falldarstellungen, Teamgespräche und Supervision uneingeschränkt zulässig.

Nur unter bestimmten Voraussetzungen dürfen Mitarbeitende in Integrationsfachdiensten die ihnen anvertrauten Geheimnisse dennoch weitergeben. Dazu gehören folgende Fälle:

- Es liegt ein ausdrückliches Einverständnis des Betroffenen vor (Schweigepflichtentbindungserklärung).
- Es liegt eine gesetzliche Auskunftspflicht, z. B. gegenüber den Sozialleistungsträgern, vor.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Ist der Austausch zwischen Integrationsfachdienst und z. B. behandelnden Ärztinnen und Ärzten oder anderen Personen/Institutionen erforderlich, ist jeweils eine entsprechende Schweigepflichtentbindungserklärung nach den gesetzlichen Regelungen einzuholen. Der Vorgang ist vom Integrationsfachdienst entsprechend – schriftlich – zu dokumentieren.

Eine Orientierung, was in einer solchen Erklärung enthalten sein muss, bieten folgende Hinweise:

- Die Datenübermittlung ist zur Erfüllung der Aufgaben erforderlich.
- Es erfolgt eine ausführliche, objektive Aufklärung der betroffenen Person in einer verständlichen, klaren, einfachen Sprache über die Erforderlichkeit und den Zweck.
- Die Einwilligung bezeichnet in verständlicher Form die Art der Information, die Stelle/Organisation/Person und den Zweck der Datenübermittlung
- Die Einwilligung bezieht sich auf den konkreten Einzelfall.
- Soweit besondere Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet werden, muss sich die Einwilligung ausdrücklich auf diese beziehen.
- Es wird auf die möglichen Folgen einer Verweigerung der Einwilligung hingewiesen (z. B. bei Mitwirkungspflicht § 60 SGB I).
- Es wird klargelegt, ob beide Seiten wechselseitig von der Schweigepflicht entbunden werden.
- Die Einwilligung erfolgt in der Regel schriftlich.

Die Einwilligung verliert ihre Gültigkeit, wenn sie von der betroffenen Person widerrufen wird oder ihr Anlass wegfällt.

- Es erfolgt eine Belehrung über die jederzeitige (!) Widerrufsmöglichkeit.
- Der Widerruf muss so einfach wie die Erteilung der Einwilligung sein.

Entsprechende Mustervorlagen sind länderspezifisch vorzuhalten bzw. zu regeln.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.4 Qualitätssicherung

Qualitätsmanagement ist ein systematischer Ansatz zur Sicherstellung und Verbesserung von Qualität. Es hilft dabei, Stärken zu erkennen, Verbesserungspotentiale zu identifizieren, Fehler zu erkennen bzw. zu vermeiden und so die Qualität von Produkten bzw. Dienstleistungen zu erhöhen.

Qualitätssicherung hingegen ist ein Sammelbegriff für unterschiedliche Ansätze und Maßnahmen zur Sicherstellung der festgelegten Qualitätsanforderungen. Qualitätssicherung intendiert, potentiell negative Einflüsse auf die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung frühzeitig zu erkennen und gegensteuern zu können bzw. sie zu beseitigen.

Sie unterstützt somit zielgerichtet, dass die Vorgaben eines Qualitätsmanagements eingehalten und korrekt umgesetzt werden. Qualitätssicherung prüft alle Tätigkeiten, Abläufe und Prozesse innerhalb einer Organisation und stellt fest, inwiefern diese den gesetzten Qualitätszielen entsprechen. Qualitätssicherung bedarf der regelmäßigen Rückkopplung mit den Kunden des IFD (siehe Kapitel 4.2.1.2, 4.2.1.3 und 4.2.1.4)

Werden die gesetzten Qualitätsstandards nicht erreicht, ist so lange nachzubessern bis die gesetzten Standards (wieder) erreicht werden. Möglich ist auch, die gesetzten Standards dahingehend zu überwachen (= Monitoring) und zu überprüfen (= Bewertung), ob eine Änderung oder Ergänzung erforderlich ist.

Der Zweck von Qualitätssicherung in den Integrationsfachdiensten ist also, trägerübergreifend differenzierte Aussagen und Bewertungen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität vorzunehmen und dadurch eine Vergleichbarkeit der Leistungserbringung zu ermöglichen.

Grundsätzliches Ziel ist es, sowohl den internen Kunden (Auftraggeber/Leistungsträger) als auch den externen Kunden (Arbeitgeber/schwerbehinderter Mensch) eine gleichwertige und einheitliche Qualität der Dienstleistung anzubieten.

Verschiedene Werkzeuge zur Qualitätssicherung werden in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben. Wichtig ist, dass alle Handlungen in einen Gesamtprozess eingebunden sind, dessen Ziel die stetige Verbesserung der Dienstleistung in einem Integrationsfachdienst ist.

2.4.1 Gemeinsame Empfehlung der Bundesarbeitsgemeinschaft Rehabilitation zu § 37 Absatz 1 SGB IX

Begründende Verpflichtung

§§ 37, 42, 49, 55 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Gemeinsame Empfehlung Qualitätssicherung wird nach § 37 Absatz 1 SGB IX von den Trägern der Rehabilitation abgeschlossen. Die abgestimmte Qualitätssicherung ist Voraussetzung für eine effektive und effiziente Leistungserbringung. Einerseits sollen von Behinderung bedrohte, behinderte und schwerbehinderte Menschen möglichst erfolgreich im Sinne des Teilhabeziels begleitet werden, andererseits sollen auch die Gebote der Wirtschaftlichkeit beachtet werden.

Einbezogen sind alle Leistungen aus dem SGB IX, die sich auf die medizinische Rehabilitation (§ 42) beziehen, auf die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (§ 49) sowie die Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft (§ 55).

Über den § 49 – hier Absatz 6 Nummer 9 – und § 55 Absatz 5 Nummer 4 SGB IX sind auch die Integrationsfachdienste mit ihren Leistungen und damit die Integrationsämter als strukturverantwortliche Stellen in die Gemeinsame Empfehlung Qualitätssicherung einbezogen.

In ihren Grundsätzen fordert die Gemeinsame Empfehlung die systematische und kontinuierliche Prüfung, Bewertung, Förderung und Verbesserung der Qualität der Leistungen mit dem Ziel, eine bestmögliche, am Bedarf orientierte Qualität für die Leistungsberechtigten zu gewährleisten. Dazu sollen interne und externe Maßnahmen der Qualitätssicherung dienen. Sowohl die Leistungsträger als auch die Leistungserbringer stehen dabei in der Pflicht. Damit Transparenz und Vergleichbarkeit der Leistungserbringung und ihrer Qualität hergestellt werden können, bedarf es eines trägerübergreifenden Systems der Qualitätssicherung, das differenzierte Bewertungen der Struktur-, der Prozess- und der Ergebnisqualität ermöglicht.

§ 37 SGB IX bildet die Grundlage für ein effektives Qualitätsmanagement der Leistungserbringer. Aufbauend auf dieser Grundlage wurde für die Arbeit der Integrationsfachdienste das Qualitätsmanagement-Referenzmodell KASSYS entwickelt.

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen und die Rehabilitationsträger verpflichten sich zu einer kontinuierlichen Qualitätssicherung und -optimierung der Leistungen einschließlich der Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.4.2 Dokumentation

Begründende Verpflichtung

§ 197 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Ein wichtiger Baustein der Qualität Arbeit der Integrationsfachdienste ist die Dokumentation des Einzelfalles sowie die Dokumentation seiner Tätigkeiten und Leistungen nach standardisierten Vorgaben und einheitlichen Kriterien. Die Dokumentation ist auch elementare Voraussetzung für die Statistik und das Berichtswesen über die Arbeit der Dienste bundesweit sowie gegenüber den unterschiedlichen Leistungsträgern.

Anhand der vereinbarten Dokumentation müssen die Leistungsträger ihrer Einzelfallverantwortung nachkommen können (siehe § 194 Absatz 1 SGB IX).

Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung aller Daten erfolgt unter den Voraussetzungen der einschlägigen Vorschriften der Europäischen Datenschutzgrundverordnung, dem Bundesdatenschutzgesetz, dem jeweiligen Landesdatenschutzgesetz, des SGB I und des Zweiten Kapitels des SGB X.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert auf dieser Grundlage unverzüglich, vollständig und sorgfältig alle wesentlichen Inhalte seiner Tätigkeit und erfasst die notwendigen personenbezogenen Daten der behinderten Menschen, für die er tätig wird.

Die Dokumentation muss gewährleisten, dass die Transparenz der Prozesse und Ergebnisse für alle Beteiligten nachvollziehbar sind. Dies gilt auch für den Vertretungsfall.

Zur Beauftragung im Einzelfall sind regelmäßige Begleitungsmitteilungen, Zwischen- und Abschlussberichte erforderlich.

Ebenso erfasst der Integrationsfachdienst die Betriebe und sonstigen Kooperationspartner, mit denen er zusammenarbeitet, nach einheitlichen Vorgaben.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Die Dokumentation erfolgt, sofern dies durch das Integrationsamt festgelegt wird, in einem EDV-gestützten Dokumentationssystem (elektronische Akte). Aus diesem werden fallbezogene Berichte (regelmäßig und anlassbezogen) und fallübergreifende Statistiken erstellt.

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.4.3 Zielvereinbarungen

Begründende Verpflichtung

§ 28 Absatz 2 SchwbAV

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Im IFD sind Zielvereinbarungen bezogen auf den Einzelfall zwischen Berater und Klient Bestandteil des professionellen Beratungskontextes.

Auf der Ebene der Strukturqualität haben sich Zielvereinbarungen zwischen Integrationsamt und dem Träger des Integrationsfachdienstes bewährt.

Um letztere Art der Zielvereinbarung soll es in der folgenden Beschreibung gehen.

Der Abschluss von Zielvereinbarungen zur Herstellung eines homogenen Verständnisses der Aufgaben, der Arbeitsweise und der zu erwartenden Ziele und Ergebnisse ist förderlich.

Ein vereinbarungsorientiertes Auftraggeber-Auftragnehmer-Verhältnis konzentriert sich dabei darauf, den Auftrag für den Auftragnehmer bezüglich der erwarteten und zu überprüfenden Ergebnisse möglichst klar und präzise zu definieren. Ziel ist eine Identifikation beider Seiten mit der Vereinbarung.

Funktion einer Zielvereinbarung

Zielvereinbarungen haben Steuerungsfunktion, da diese Soll-Vorstellungen formulieren, ohne die Detailplanung und -ausführung festzulegen.

Zielvereinbarungen ermöglichen Soll-Ist-Vergleiche und damit eine Bewertung der erzielten Ergebnisse.

Gemeinsam vereinbarte Ziele dienen der Leistungssteigerung, Arbeitszufriedenheit und Transparenz für alle Beteiligten; sie haben eine Motivationsfunktion.

Im Sinne des Qualitätsmanagements führen Zielvereinbarungen zu weiteren (ggf. darauf aufbauenden) Vereinbarungen in der Folgezeit und sind somit Teil eines Prozesses der fortlaufenden Verbesserung.

Bei den Zielvereinbarungen werden sowohl quantitative als auch qualitative Ziele berücksichtigt, eine Priorisierung erfolgt zwischen kurz-, mittel- und langfristigen Zielen sowie zwischen operativen und strategischen Zielen.

Die Ziele der Zielvereinbarung sollen nach der **SMART**-Methode formuliert werden.

Die Einbeziehung dieser Kriterien bei der Formulierung soll die Erreichbarkeit und die Klarheit von Zielen unterstützen und somit allen Beteiligten Orientierung für ihr Handeln und Tun verschaffen:

- S = Spezifisch
- M = Messbar
- A = Attraktiv / Akzeptabel / Aktiv/Anspruchsvoll

- R = Realistisch
- T = Terminiert

Gemäß der vorgenannten Kriterien sind die in der Zielvereinbarung genannten Ziele mit operationalisierten und damit messbaren Zielwerten zu hinterlegen, damit zu einem späteren Zeitpunkt die Bewertung der Zielerreichung erfolgen kann. Berücksichtigt werden nur Ziele, deren Erreichbarkeit beeinflussbar und damit steuerbar und deren Bewertung zur Zielerreichung klar messbar ist (mit quantitativen oder qualitativen Messkriterien).

Verfahren

Zielvereinbarungen treffen Personen, die über entsprechende Entscheidungskompetenzen verfügen. Gespräche dazu sollten in einer kooperativen Art und Weise geführt werden, dennoch sollte Rollenklarheit bestehen: Das Integrationsamt ist Strukturverantwortlicher und zugleich Auftraggeber, der IFD ist Auftragnehmer und verantwortlich für die ordnungsgemäße Durchführung der Aufträge.

Grundsätzlich sind bei der Festlegung von Zielen folgende Aspekte zu erörtern:

- Daten zum Ist-Stand
- Bedarf an Neugestaltung (Was muss geändert werden? Welcher neue Zustand ist anzustreben?)
- Zielobjekt oder Zielinhalt (Was und welches Ergebnis soll erreicht werden?)
- Zielerreichungsgrad oder Zielinhalt (Wie viel soll erreicht werden? Welches Ausmaß der Zielerreichung wird angestrebt?)
- Zielmaßstab (Woran lässt sich dies ermesen? Welche konkreten Messkriterien wenden wir an?)
- Zeitlicher Bezug (Bis wann sollen die Ziele erreicht werden?)

Nach Ablauf der Zielvereinbarung ist eine Bewertung im Hinblick auf die Zielerreichung vorzunehmen. Das festgestellte Ergebnis zeigt ggf. Erfordernisse für die Weiterentwicklung auf, die in die weitere Arbeit und die nächste Zielvereinbarung einfließen.

Kennzahlen

Kennzahlen haben die Aufgabe, zu bestimmten Aspekten Richtwerte festzulegen, an denen sich die Beteiligten orientieren. Kennzahlen sind als Zielmaßstab zu verstehen und müssen durch konkrete Messkriterien überprüft werden (können).

Es wird unterschieden in

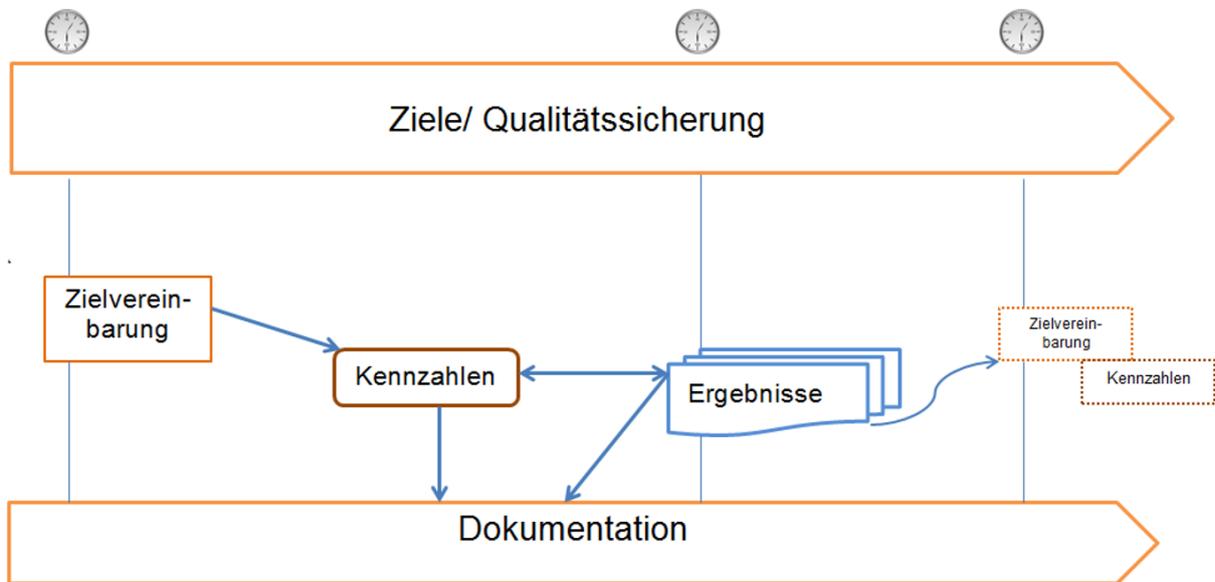
- Leistungskennzahlen (zur Messung der Struktur- und Ergebnisqualität):
 - absolute Kennzahlen und
 - relative Kennzahlen (Verhältnis von zwei zu vergleichenden Jahren, auch Prozentzahlen)
- Prozesskennzahlen (zur Messung der Prozessqualität):
 - zur Abfrage des Grades der Zufriedenheit
 - zum Vergleich von Plan- und Ist-Zustand
 - Ergebnis und Erfolg von Maßnahmen

Als Indikatoren können z. B. herangezogen werden

1. Menge (Leistungsumfang nach Qualitäten)
2. Zeit (Dauer, Termine, Meilensteine, Zeitrahmen)
3. Qualität (qualitative Ausprägung des Leistungsergebnisses)
4. Wirkung (Leistungsergebnis nach angestrebter Wirkung)
5. Kosten (Erlöse, Ressourceneinsatz)

Zur Definition von und zur Arbeit mit Kennzahlen gehört eine valide Zahlenbasis und eine gesicherte Dokumentation der Prozesse und Ergebnisse, die dann auch spätere Auswertungen erlaubt.

Zusammenfassend betrachtet ergibt sich bei Zielvereinbarungen folgender Ablauf/Regelkreis:



Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Zielvereinbarungen werden für einen bestimmten Zeitraum zwischen dem Integrationsamt und dem IFD-Träger abgeschlossen.

Zur Vorbereitung des Abschlusses einer Zielvereinbarung können folgende Fragestellungen der Vorbereitung dienen:

- Was wurde in der vergangenen Periode angestrebt/erreicht?
- Was soll erhalten bleiben?
- Wo besteht Handlungsbedarf? Und welche Maßnahmen folgen daraus?
- Was ist in den Hintergrund getreten, welche Schwerpunkte werden künftig benannt?
- Was soll zukünftig erreicht bzw. bewirkt werden?

- Welche Erwartungen haben die Kunden? Und welchen kann und möchte ein IFD nachkommen?
- Welche besonderen regionalen Bedingungen und Kontexte haben sich ergeben?

Die Zielvereinbarung benennt einzelne Zielfelder, die aus dem SGB IX (§§ 192 ff.) abgeleitet werden können, und trifft operationalisierte Aussagen (mit quantitativen oder qualitativen Messkriterien) dazu, wie zum Beispiel:

Strukturqualität

- Gewährleistung und Gestaltung des niederschweligen Zugangs des Kunden zum Integrationsfachdienst (z. B. einleitende Stelle als Hinweisgeber und der Auswertung der Antworten)
- Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Formulierung einer konkreten, zielgerichteten oder besonderen Ansprache einer bestimmten Gruppe; besondere Maßnahmen)
- Nachweis von Fortbildungsveranstaltungen (mit z. B. psychosozialen, arbeitspädagogischen, arbeits- und sozialrechtlichen, betriebswirtschaftlichen Inhalten)
- Ausstattung des Dienstes/der Mitarbeiter

Prozessqualität

- Zielgerichtete Information von Vorgesetzten und Mitarbeitern in Betrieben über Art und Auswirkung der Behinderung
- Begleitung der betrieblichen Ausbildung von schwerbehinderten, insbesondere seelisch und lernbehinderten Jugendlichen
- Zügige Ermittlung von zuständigen Leistungsträgern, die im konkreten Fall Leistungen zur Teilhabe gewähren
- Fachdienstliche Stellungnahmen (z. B. Bearbeitungszeit, Auslastungsquote: Anzahl der Anfragen/ Dienstleistungen pro Berater)

Ergebnisqualität

- Klärung beruflicher Perspektive (soweit eine Vermittlung auf bzw. Erhalt des Arbeitsplatzes nicht möglich ist)
- Vermittlungsergebnisse auf Arbeits- und Ausbildungsplätze des allgemeinen Arbeitsmarktes
- Umfang der Einschaltung des Integrationsfachdienstes durch die Reha-Träger
- Messung der Kundenzufriedenheit (behinderter Mensch, Arbeitgeber, Auftraggeber)
- Bewertung der Erreichung der vereinbarten Ziele durch den Kunden

Für die benannten Beispiele könnten beispielsweise folgende Messkriterien Anwendung finden:

- Vermittlungsergebnisse in einer vorgegebenen Zeit
- Einhaltung bestimmter zeitlicher Fristen zur Erstellung von fachdienstlichen Stellungnahmen

- Erreichung der Ziele aus Zielvereinbarungen mit Klienten/ Mitarbeitern
- Grad der positiven Rückmeldungen der Kunden anhand einer Kundenbefragung

Die Identifizierung von Zielen und deren Formulierung inklusive Vorhaben und Messkriterien könnte z. B. in folgender Matrix dargestellt werden:

Faktoren	Operatives Ziel	Indikator	Messgröße	Mess-instrument	Istgröße heute	Zielgröße/ Kennzahl	Aktionsprogramm	Verantwortlich	Termin
Qualitäts-ebenen									
Struktur-qualität									
Prozess-qualität									
Ergebnis-qualität									

Empfohlen wird während der Laufzeit der Zielvereinbarung eine Zwischenbilanz zu ziehen, um ein Nichterreichen frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen entwickeln zu können.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

2.4.4 Kundenerwartungen / -anforderungen

Begründende Verpflichtung

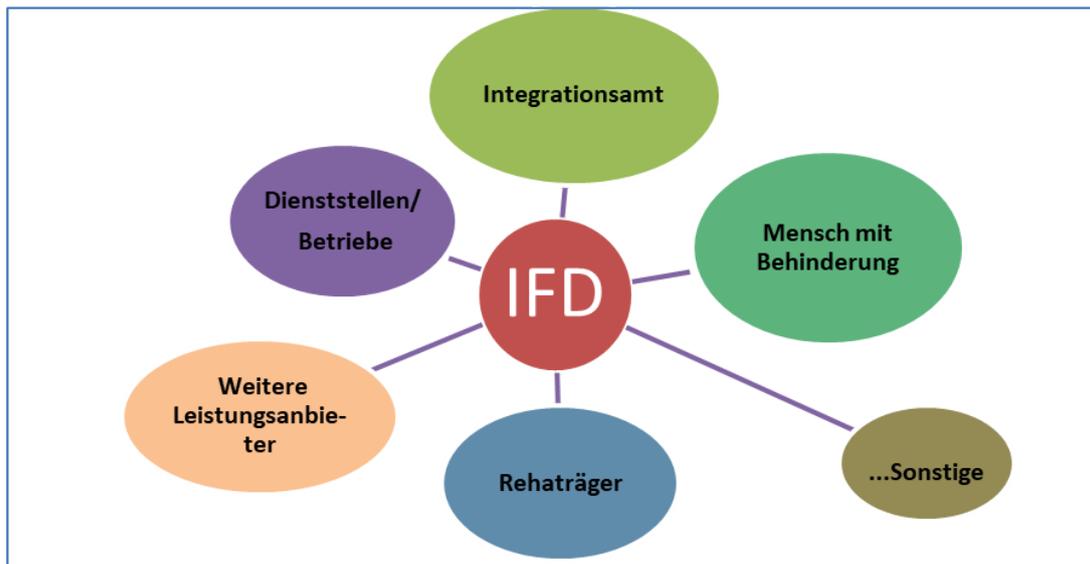
Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Definition der Qualität von Dienstleistungen richtet sich nach den Kundenerwartungen und -anforderungen.

Ein Spezifikum sozialer Dienstleistungen/Einrichtungen ist, dass gleichzeitig mehrere (externe und interne) Kunden Erwartungen oder Anforderungen an die Qualität formulieren und dass diese einander entgegenstehen können.

Hinzu kommt, dass Kunden durch ihr Mittun oder ihre Verweigerung die Qualität der Leistung beeinflussen. Die nachfolgende Grafik zeigt, welche Kunden(gruppen) Erwartungen an den Integrationsfachdienst richten:



Für den Erfolg der Beratung durch den IFD und die Qualität der Dienstleistung ist es wichtig, dass Erwartungshaltungen unterschiedlicher Kunden reflektiert und ihnen in geeigneter Weise begegnet wird.

Im Kontext der Beratungstätigkeit ist nicht jede Erwartung mit der Aufgabenstellung des IFD vereinbar. Aus diesem Grund ist es wichtig, die Erwartungshaltungen der Kunden daraufhin zu überprüfen, ob sie realisierbar sind.

Anforderungen, die Kunden (bspw. Leistungsträger) stellen, müssen ausreichend kommuniziert und reflektiert werden. Ggf. muss eine Auftragsklärung herbeigeführt werden.

Eine Maßnahme zum Abgleich von Kundenerwartungen/-anforderungen und erreichtem (Zwischen-)Ergebnis stellt die Befragung von Nutzern dar, deren Ergebnisse im Rahmen des Qualitätszirkels PDCA in die Definitionen der Kundenerwartungen einfließen (vgl. hierzu Kapitel Kundenzufriedenheit).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Kundenerwartungen sollten in regelmäßigen Abständen reflektiert werden. Hierzu gehört es, diese zu sammeln, zu bewerten, um Beratungskonzepte und ihre -aktivitäten damit abzugleichen.

Kundenerwartungen können Hinweise enthalten, ob die Angebote des IFD in der Öffentlichkeit (richtig) wahrgenommen werden.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3. Kernprozesse

Gegenstand dieses Kapitels sind die Kernprozesse der fachlichen Arbeit der Integrationsfachdienste im Rahmen ihrer Aufgaben nach § 193 SGB IX sowie die vorgelagerten Klärungsprozesse.

Diese gliedern sich wie folgt:

1. Vorgelagerte Klärungsprozesse mit dem niederschweligen Zugang und der qualifizierten Beratung
2. Individuelle Unterstützungsprozesse der Sicherung, der Vermittlung und der Übergangsbegleitung einschließlich der Aufgaben nach § 193 Absatz 2 SGB IX
3. Information und Beratung der Arbeitgeber
4. Beteiligung im Verwaltungsverfahren

Bei Aufnahme der jeweiligen Tätigkeit durch den Berater des Integrationsfachdienstes sollte bewusst eine Zielstellung vorgenommen werden, die ein bestimmtes Ergebnis, bezogen auf die Erwartung der jeweiligen Kunden, beschreibt. Bezeichnend für die fachliche Arbeit, vor allem in den individuellen Unterstützungsprozessen der Sicherung, der Vermittlung und der Übergangsbegleitung, ist, dass diese Zielsetzung durch Änderungen der Handlungsbedingungen und -spielräume Wandlungen unterliegt.

Die Qualität der Arbeit des Integrationsfachdienstes lässt sich demnach nicht durch einen einmaligen Soll-Ist-Vergleich bestimmen. Problemlösendes Handeln und die hierfür notwendigen Beziehungsgestaltungen sind an sich prozesshaft und setzen eine fortwährende Selbstreflexion sowie die Klärung des Kundenauftrags voraus.

Die Kenntnis der Kernprozesse mit ihrer Vielschichtigkeit, den unterschiedlichsten Handlungsoptionen und Interessenkonstellationen, der Fähigkeit, diese zu erkennen und dann auch umsetzen und beachten zu können, stellen die eigentlichen Qualitätsparameter der Arbeit der Integrationsfachdienste dar.

Es ist evident, dass die Fähigkeit der Fachkräfte, sich in den verschiedenen Handlungsbereichen adäquat bewegen zu können und ihren Kunden gegenüber empathisch zu sein, um nicht an deren Bedürfnissen vorbei zu handeln, die Grundvoraussetzung sozialer Arbeit ist und damit die Prozessqualität bestimmt. Das Besondere sozialer Dienstleistungen liegt zudem darin, dass die Qualität der Dienstleistung nicht von den Fachleuten – den eigentlichen Erbringern der Dienstleistung – sondern gleichermaßen von den übrigen Beteiligten beeinflusst wird.

Zur Sicherung der Qualität der Arbeit kann die zuständige Fachkraft die kollegiale Beratung nutzen. Diese kann in der Regel dann erforderlich werden, wenn die Auswirkungen unterschiedlicher Behinderungen zu berücksichtigen sind.

Ständige Prüfung der eigenen Arbeit, auch unter Einbezug der Beteiligten, ist Voraussetzung für das Erreichen eines gewollten Resultats.

3.1 Vorgelagerte Klärungsprozesse

Gemäß § 6 Absatz 1 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) sollen Arbeitgeber sowie von Behinderung bedrohte, behinderte und schwerbehinderte Menschen frühzeitig und unbürokratisch Beratung und Unterstützung erhalten. Dies gilt insbesondere für Übergänge aus Maßnahmen der Krankenbehandlung bzw. der medizinischen Rehabilitation zum allgemeinen Arbeitsmarkt im Sinne des § 10 SGB IX sowie für entsprechende Übergänge aus schulischen Maßnahmen und aus Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben.

Nimmt ein von Behinderung bedrohter, behinderter oder schwerbehinderter Mensch oder ein Arbeitgeber unmittelbar Kontakt mit dem Integrationsfachdienst auf, erfolgt zunächst eine fachdienstliche Vorabklärung des Anliegens, der Zuständigkeit und der Kooperationsmöglichkeiten.

Dieser vorgelagerte Klärungsprozess ist Darstellungsgegenstand des nachfolgenden Kapitels [3.1.1 Niederschwelliger Zugang](#) (Kontaktphase) mit Bezug zu den individuellen Unterstützungsprozessen (siehe Kapitel [3.2](#)) und der Information und Beratung der Arbeitgeber (siehe Kapitel [3.3](#)).

Eine sich gegebenenfalls anschließende Qualifizierte Beratung ist Inhalt des Kapitels [3.1.2](#).

3.1.1 Niederschwelliger Zugang (Kontaktphase)

Begründende Verpflichtung

§§ 192 ff. SGB IX

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#) nach § 196 Absatz 3 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Integrationsfachdienste wirken gemäß der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) nach § 196 Absatz 3 SGB IX mit den Rehabilitationsträgern und den Integrationsämtern darauf hin, dass die Beschäftigungssituation von Menschen mit Behinderung durch einen niederschweligen Zugang zum Integrationsfachdienst und durch dessen Aktivitäten im Rahmen der Prävention (§§ 3 und 167 SGB IX) verbessert wird.

Gemäß § 6 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) erhalten Arbeitgeber sowie von Behinderung bedrohte, behinderte und schwerbehinderte Menschen frühzeitig und unbürokratisch Beratung und Unterstützung. Dies gilt insbesondere für Übergänge aus Maßnahmen der Krankenbehandlung bzw. der medizinischen Rehabilitation zum allgemeinen Arbeitsmarkt im Sinne des § 10 Absatz 2 SGB IX sowie für entsprechende Übergänge aus schulischen Maßnahmen und aus Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben.

Nimmt ein von Behinderung bedrohter, behinderter oder schwerbehinderter Mensch, ein Arbeitgeber oder eine sonstige Stelle (z. B. Klinik, Arzt, Rehabilitationseinrichtung oder Schule bzw. Werkstatt für behinderte Menschen) unmittelbar Kontakt mit dem Integrationsfachdienst auf, erfolgt zunächst eine fachdienstliche Vorabklärung des Anliegens, der Zuständigkeit und der Kooperationsmöglichkeiten. Gemäß § 6 Absatz 1 Satz 3 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) ist der niederschwellige Zugang Bestandteil der Beauftragung der Integrationsfachdienste im Rahmen der Strukturverantwortung der Integrationsämter.

Der Integrationsfachdienst stellt sicher, dass die Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme ohne Zugangsbeschränkung oder bürokratischen Vorlauf besteht.

In der Regel sollte ein Gespräch zwecks Klärung des Anliegens ausreichend sein.

Der Integrationsfachdienst führt in dieser Phase keine Qualifizierte Beratung sowie Begleitung durch.

Im Falle seiner Zuständigkeit klärt der Integrationsfachdienst umgehend mit dem zuständigen Leistungsträger die Beauftragung im Rahmen seiner Aufgaben nach § 193 SGB IX.

Im Falle der Nicht-Zuständigkeit informiert der Integrationsfachdienst über entsprechende Hilfemöglichkeiten und leitet ggf. an die zuständigen Stellen weiter.

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zwingend zu berücksichtigen.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.1.2 Qualifizierte Beratung

Begründende Verpflichtung

§ 192 ff. SGB IX

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#) nach § 196 Absatz 3 SGB

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Qualifizierte Beratung des Integrationsfachdienstes ist eine verbindliche, fachspezifische und zielgerichtete Auseinandersetzung mit einem konkreten Anliegen bzw. einer konkreten Fragestellung aus der jeweiligen Kundenperspektive im Rahmen der Aufgaben des Integrationsfachdienstes nach § 193 SGB IX.

Spezifika einer Qualifizierten Beratung im Sinne der Integrationsämter sind:

Die Qualifizierte Beratung erfolgt

- mit einer abschließenden Klärung in einem zusammenhängenden und überschaubaren Zeitraum von bis zu drei Monaten,
- ohne einen potentiell wirksamen Außenkontakt zu einem Dritten.

Rückfragen bei Leistungsträgern und Ärzten im Rahmen der Auftragsklärung können Teil der Qualifizierten Beratung sein.

Im Rahmen der Qualifizierten Beratung berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß § 17 Absatz 2 SGB I haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zwingend zu berücksichtigen.

Die [Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#) spricht von einem "qualifizierten Beratungsprozess" der eine Einzelfallbeauftragung des Integrationsamtes oder des Trägers der Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben voraussetzt. Näheres zu Art, Umfang und Dauer der Unterstützungsleistung im Einzelfall legen die jeweiligen Auftraggeber in Abstimmung mit dem Integrationsfachdienst fest (§ 6 Absatz 2).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel [4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)).

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2 Individuelle Unterstützungsprozesse

Gemäß § 193 Absatz 1 SGB IX können die Integrationsfachdienste zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben (Aufnahme, Ausübung und Sicherung einer möglichst dauerhaften Beschäftigung) durch Dritte beteiligt werden, indem sie die schwerbehinderten Menschen beraten, unterstützen und auf geeignete Arbeitsplätze vermitteln sowie die Arbeitgeber informieren und beraten.

Auf dieser Grundlage werden nachfolgend die individuellen Unterstützungsprozesse gegliedert vorgestellt:

- 3.2.1 Sicherung
- 3.2.2 Vermittlung
- 3.2.3 Übergang WfbM – allgemeiner Arbeitsmarkt
- 3.2.4 Übergang Schule-Beruf
- 3.2.5 Aufgaben nach § 193 Absatz 2 SGB IX
- 3.2.6 Regionale Sonderprogramme

Den Unterstützungsprozessen vorgelagert können der niederschwellige Zugang (Kontaktphase) und die qualifizierte Beratung sein (siehe Kapitel 3.1.1 bzw. 3.1.2).

3.2.1 Sicherung

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 1 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Integrationsfachdienste können bei der Sicherung

- einer möglichst dauerhaften Beschäftigung
- von Behinderung bedrohter, behinderter und schwerbehinderter Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt
- durch das Integrationsamt auf der Grundlage der begleitenden Hilfe im Arbeitsleben bzw.
- dem zuständigen Rehabilitationsträger auf der Grundlage der Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben in Verbindung mit der Gemeinsamen Empfehlung „Integrationsfachdienste“

beteiligt werden.

Ein besonderer Bedarf an arbeitsbegleitender Betreuung ist insbesondere gegeben bei schwerbehinderten Menschen

- mit geistiger oder seelischer Behinderung oder
- mit einer schweren Körper-, Sinnes- oder Mehrfachbehinderung,
- die sich im Arbeitsleben besonders nachteilig auswirkt und
- allein oder
- zusammen mit weiteren vermittlungshemmenden Umständen (Alter, Langzeitarbeitslosigkeit, unzureichende Qualifikation, Leistungsminderung)

die Teilhabe am Arbeitsleben auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt erschwert.

Der Integrationsfachdienst kann auch zur beruflichen Eingliederung von behinderten Menschen, die nicht schwerbehindert sind, tätig werden. Hierbei wird den besonderen Bedürfnissen seelisch behinderter oder von einer seelischen Behinderung bedrohter Menschen Rechnung getragen.

Aufgabe des Integrationsfachdienstes im Kernprozess Sicherung ist es, die von Behinderung bedrohten, behinderten und schwerbehinderter Menschen zu beraten und zu unterstützen sowie deren Arbeitgeber zu informieren und beraten.

Zu berücksichtigen sind hierbei auch die Aufgaben des Integrationsfachdienstes nach § 193 Absatz 2 SGB IX; diese werden in den dahinterstehenden Kapiteln beschrieben:

- Erstellung individueller Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofile (siehe [3.2.5.1](#))
- Begleitung der betrieblichen Ausbildung (siehe [3.2.5.3](#))
- Erschließen geeigneter Arbeitsplätze (siehe [3.2.5.4](#))
- Integrationsvorbereitung (siehe [3.2.5.5](#))
- Begleitung und Training am Arbeitsplatz (siehe [3.2.5.6](#))
- Information des Arbeitgebers über Art und Auswirkungen der Behinderung (siehe [3.2.5.7](#))
- Psychosoziale Betreuung und Krisenintervention (siehe [3.2.5.8](#))
- Ansprechpartner für Arbeitgeber und Leistungen abklären (siehe [3.2.5.9](#))
- Klärung der Leistungen für schwerbehinderte Menschen (siehe [3.2.5.10](#))

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zwingend zu berücksichtigen.

Erläuternd bleibt festzuhalten, dass der Kernprozess Sicherung von Arbeitsverhältnissen ein Hauptbestandteil der Arbeit des Integrationsfachdienstes ist. Er hat gemäß § 4 SGB IX zum Ziel, Einschränkungen der Erwerbsfähigkeit zu vermeiden, zu überwinden, zu mindern oder eine Verschlimmerung zu verhüten. Weiter soll der vorzeitige Bezug anderer Sozialleistungen vermieden und/oder laufende Sozialleistungen gemindert werden. Die Teilhabe am Arbeitsleben soll entsprechend den Neigungen und Fähigkeiten dauerhaft gesichert werden.

Von Behinderung bedrohte, behinderte und schwerbehinderte Menschen zu begleiten, Maßnahmen gemeinsam festzulegen und durchzuführen sind die Schwerpunkte der Arbeit.

Ziel des Prozesses ist es, dem Klienten Hilfe zur Selbsthilfe zu geben, damit dieser für sich Wege im beruflichen Kontext findet, seine Lebenssituation selbstständig zu bewältigen. Dafür notwendig ist ein Zielvereinbarungsprozess mit den internen und externen Kunden (Klient, Betrieb, Leistungsträger) im jeweiligen Kontext.

Es kommt hierbei nicht auf die Quantität, sondern auf die Qualität der einzelnen Schritte an.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel [4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

-
- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.2 Vermittlung

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 1 SGB IX

§ 7 Absätze 1 und 2 [Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Integrationsfachdienste können bei der Vermittlung schwerbehinderter Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt durch den zuständigen Rehabilitationsträger auf der Grundlage der Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben in Verbindung mit der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) beteiligt werden.

Der Integrationsfachdienst kann auch zur beruflichen Eingliederung von behinderten Menschen, die nicht schwerbehindert sind, tätig werden. Hierbei wird den besonderen Bedürfnissen seelisch behinderter oder von einer seelischen Behinderung bedrohter Menschen Rechnung getragen.

Aufgabe des Integrationsfachdienstes im Kernprozess Vermittlung ist es, die von Behinderung bedrohten, behinderten und schwerbehinderter Menschen zu beraten und zu unterstützen sowie deren Arbeitgeber zu informieren und beraten (siehe [Kapitel 3.3](#)).

Zu berücksichtigen sind hierbei auch die Aufgaben des Integrationsfachdienstes nach § 193 Absatz 2 SGB IX; diese werden in den dahinterstehenden Kapiteln beschrieben:

- Erstellung individueller Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofile (siehe [3.2.5.1](#))
- Erschließen geeigneter Arbeitsplätze (siehe [3.2.5.4](#))
- Integrationsvorbereitung (siehe [3.2.5.5](#))
- Begleitung und Training am Arbeitsplatz (siehe [3.2.5.6](#))
- Information der Mitarbeitenden über Art und Auswirkungen der Behinderung (siehe [3.2.5.7](#))
- Psychosoziale Betreuung und Krisenintervention (siehe [3.2.5.8](#))
- Ansprechpartner für Arbeitgeber und Leistungen abklären (siehe [3.2.5.9](#))
- Klärung der Leistungen für schwerbehinderte Menschen (siehe [3.2.5.10](#))

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zwingend zu berücksichtigen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe [Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Auf der Grundlage von Anamnese, Arbeitsdiagnostik und Motivationsabklärung unterstützt der Integrationsfachdienst schwerbehinderte Menschen bei der Suche nach einem möglichst passgenauen sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis sowie während der Anbahnung des Beschäftigungsverhältnisses und der Probezeit.

Regionale Vorgaben durch das zuständige Integrationsamt sind bei der Vermittlung von arbeitslosen bzw. langzeitarbeitslosen schwerbehinderten Menschen durch die Träger der Arbeitsvermittlung in Rechtskreisen des SGB III bzw. SGB II zu beachten.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.3 Übergang WfbM – allgemeiner Arbeitsmarkt

Begründende Verpflichtung

§ 193 SGB IX in Verbindung mit § 192 Absatz 2 Nummer 2 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zur Zielgruppe der Integrationsfachdienste können nach § 192 Absatz 2 SGB IX auch schwerbehinderte Menschen, die nach zielgerichteter Vorbereitung durch die Werkstatt für behinderte Menschen am Arbeitsleben auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt teilhaben sollen und dabei auf aufwendige, personalintensive individuelle arbeitsbegleitende Hilfen angewiesen sind, gehören.

Gemäß § 60 SGB IX können Menschen mit Behinderungen, die Anspruch auf Leistungen im Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich oder im Arbeitsbereich haben, diese auch bei einem anderen Leistungsanbieter in Anspruch nehmen.

Nach § 5 Absatz 4 Werkstättenverordnung (WVO) ist der Übergang von behinderten Menschen auf den allgemeinen Arbeitsmarkt durch geeignete Maßnahmen der Werkstatt für behinderte Menschen zu fördern.

Die Beteiligung des Integrationsfachdienstes bei der Vermittlung von Beschäftigten einer Werkstatt für behinderte Menschen oder eines anderen Leistungsanbieters in sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse des allgemeinen Arbeitsmarktes setzt voraus, dass diese auf der Grundlage einer regionalen Regelung erfolgt.

Die Vermittlung der Beschäftigten auf geeignete Arbeitsplätze des allgemeinen Arbeitsmarktes (§ 156 SGB IX) orientiert sich an der Beschreibung in Kapitel [3.2.2 Vermittlung](#).

Der Integrationsfachdienst arbeitet im Rahmen seiner Beauftragung eng und rollenklar mit der Werkstatt für behinderte Menschen bzw. einem anderen Leistungsanbieter gemäß § 60 SGB IX zusammen.

Nach der Vermittlung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt kann der Integrationsfachdienst durch den zuständigen Leistungsträger im Rahmen der Sicherung des sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisses beteiligt werden. Verwiesen wird hierzu auf das Budget für Arbeit nach § 61 SGB IX, das Budget für Ausbildung nach § 61a SGB IX sowie das KASSYS-Kapitel [3.2.1 Sicherung](#).

Bei der Durchführung der Unterstützungsleistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben zur Ausführung der Leistungen nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zu berücksichtigen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel [4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

-
- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.4 Übergang Schule-Beruf

Begründende Verpflichtung

§ 192 Absatz 2 Nummer 3 SGB IX in Verbindung mit § 193 Absatz 2 Nummer 2 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zur Zielgruppe der Integrationsfachdienste gehören auch schwerbehinderte Schulabgänger, die für die Aufnahme einer Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt auf die Unterstützung eines Integrationsfachdienstes angewiesen sind.

Gemäß § 193 Absatz 2 Nummer 2 SGB IX können die Integrationsfachdienste zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen die Bundesagentur für Arbeit auf deren Anforderung bei der Berufsorientierung und Berufsberatung in den Schulen unterstützen.

Das Integrationsamt kann nach § 185 Absatz 3 Nummer 6 SGB IX im Rahmen seiner Zuständigkeit für die begleitende Hilfe im Arbeitsleben aus den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln der Ausgleichsabgabe nachrangig Geldleistungen zur beruflichen Orientierung erbringen.

Die Beteiligung des Integrationsfachdienstes bei der beruflichen Orientierung setzt voraus, dass diese auf der Grundlage einer länderspezifischen Regelung erfolgt.

Schwerbehinderten Menschen gleichgestellt sind auch Jugendliche und junge Erwachsene mit Behinderung während der Zeit einer Berufsausbildung in Betrieben und Dienststellen oder einer beruflichen Orientierung, auch wenn der Grad der Behinderung weniger als 30 beträgt oder ein Grad der Behinderung nicht festgestellt ist. Der Nachweis der Behinderung wird durch eine Stellungnahme der Agentur für Arbeit oder durch einen Bescheid über Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben erbracht. Die Gleichstellung gilt nur für Leistungen des Integrationsamtes im Rahmen der beruflichen Orientierung und der Berufsausbildung. (Erweiterung des § 151 Absatz 4 SGB IX um die Zielgruppe der Schülerinnen und Schüler.)

Die vertiefte Berufsorientierung nach § 33 SGB III bietet die Möglichkeit, Schülerinnen und Schüler allgemeinbildender Schulen auf ihre Berufswahl durch Maßnahmen vorzubereiten.

Darüber hinaus können nach § 33 SGB III in Verbindung mit § 48 SGB III auch Maßnahmen der erweiterten vertieften Berufsorientierung angeboten und durchgeführt werden.

Die besonderen Bedürfnisse von Schülerinnen und Schülern mit sonderpädagogischem Förderbedarf und von schwerbehinderten Schülerinnen und Schülern sollen bei der Ausgestaltung der Maßnahmen berücksichtigt werden.

Grundsätzlich gelten die zu den Berufsorientierungsmaßnahmen nach § 48 SGB III getroffenen Regelungen unabhängig davon, ob eine Regelschule oder eine Förderschule besucht wird.

Die Durchführung von Maßnahmen der Berufsorientierung in der unterrichtsfreien Zeit bedarf einer länderspezifischen Regelung.

Voraussetzung für beide Formen der Berufsorientierung ist, dass sich neben der Bundesagentur für Arbeit Dritte an der Förderung beteiligen.

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zwingend zu berücksichtigen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Ein frühzeitiger Berufsorientierungsprozess für die vorgenannten Zielgruppen unterstützt die Berufswahlentscheidung maßgeblich. Durch die Auseinandersetzung mit verschiedenen Berufsfeldern, den Anforderungen im Arbeitsleben und den eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten in Bezug auf das Arbeitsleben wird die Berufswahlkompetenz erhöht.

Die Berufsorientierung des Einzelnen ist stets ein Zusammenwirken von Schule, Elternhaus, Agentur für Arbeit und wird durch den Integrationsfachdienst als Teil des Netzwerkes unterstützt.

Wesentliche Aspekte der Arbeit des Integrationsfachdienstes im Berufsorientierungsprozess sind die kontinuierliche und individuelle Begleitung der Schülerinnen und Schüler mit Behinderung unter Einbindung der Erziehungsberechtigten.

Die Potenzialanalyse ist der erste Baustein im Rahmen der Berufsorientierung. Dessen Ergebnis bildet die Grundlage für die Entscheidung über den anschließenden, passgenauen, am Bedarf des Einzelnen orientierten weiteren Verlauf.

Ziel und Aufgabe des Integrationsfachdienstes ist es, die Schülerinnen und Schüler in ihrer Entscheidungsfähigkeit in Bezug auf die Berufswahl zu stärken. Die Jugendlichen sollen selbstständig und vor allem eigenverantwortlich, eine Entscheidung ihres potenziellen Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzes treffen können.

Die Vermittlung von Berufswahl- und Entscheidungskompetenzen sowie ein Einblick in die Berufswelt des allgemeinen Arbeitsmarktes mit ihren Anforderungen sind hierfür ausschlaggebend.

Betriebliche Praktika sind ein unverzichtbares Element der Berufsorientierung, um die Chancen auf eine Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu erhöhen und die Übergänge in das Arbeitsleben an den individuellen Stärken ausrichten zu können.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5 Aufgaben nach § 193 Absatz 2 SGB IX

Im Rahmen der Kernprozesse kann der Integrationsfachdienst im Auftrag der Leistungsträger folgende Aufgaben nach § 193 Absatz 2 SGB IX wahrnehmen.

Diese sind in den nachfolgend aufgeführten Kapiteln dargestellt:

- 3.2.5.1 Erstellung individueller Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofile
- 3.2.5.2 Unterstützung bei der Berufsorientierung und Berufsberatung in Schulen
- 3.2.5.3 Begleitung der betrieblichen Ausbildung
- 3.2.5.4 Erschließen geeigneter Arbeitsplätze
- 3.2.5.5 Integrationsvorbereitung
- 3.2.5.6 Begleitung und Training am Arbeitsplatz
- 3.2.5.7 Information der Mitarbeitenden über Art und Auswirkungen der Behinderung
- 3.2.5.8 Psychosoziale Betreuung und Krisenintervention
- 3.2.5.9 Ansprechpartner für Arbeitgeber und Leistungen abklären
- 3.2.5.10 Klärung der Leistungen für schwerbehinderte Menschen

3.2.5.1 Erstellung individueller Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofile

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 1 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes gehört es, die Fähigkeiten der zugewiesenen schwerbehinderten Menschen zu bewerten und einzuschätzen und dabei ein individuelles Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofil zur Vorbereitung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt in enger Kooperation mit den schwerbehinderten Menschen, dem Auftraggeber und der abgebenden Einrichtung der schulischen oder beruflichen Bildung oder Rehabilitation zu erarbeiten.

Die sichere Auswahl sowie die effiziente Nutzung von Profilverfahren und standardisierten Tests setzen jeweils eine intensive Schulung der Fachkraft des Integrationsfachdienstes, teilweise mit dem Erwerb einer Zertifizierung, voraus.

Bei der Durchführung der Unterstützungsleistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben zur Ausführung der Leistungen nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zu berücksichtigen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Individuelle Fähigkeits-, Leistungs- und Interessenprofile bilden die Grundlage für die Planung der Förderung und der gezielten Unterstützung der schwerbehinderten Menschen. Sie dienen der Integration von Menschen mit Behinderung in die Arbeitswelt; dies verbunden mit dem Ziel der vollen Verwertung und Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten und Kenntnisse und der optimalen, passgenauen Platzierung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt.

Nachfolgend werden einige der am häufigsten verwendeten Profilverfahren und standardisierte Testverfahren zur Förderung der beruflichen Eingliederung schwerbehinderter Menschen vorgestellt, die durch Integrationsfachdienste im Bundesgebiet genutzt werden:

Karlsruher Profilverfahren zur Erfassung von psychosozialen Belastungs- und Fähigkeitspotentialen im Arbeitsleben und zur Erstellung von Anforderungs- und Leistungsprofilen:

Gemäß der Veröffentlichung des Integrationsamtes des Landeswohlfahrtsverbandes Baden wurde das Karlsruher Profilverfahren 1988/1989 zur einfachen Erfassung von psychosozialen Belastungs- und Fähigkeitspotentialen im Arbeitsleben entwickelt. In Zusammenarbeit mit den badischen Integrationsfachdiensten wurde das Profilverfahren aktualisiert und der Merkmalskatalog zur Erfassung intellektueller Anforderungs- und Fähigkeitsmerkmale erweitert.

Das Karlsruher Profilverfahren ist in erster Linie ein Arbeitsmittel zur transparenten und vergleichbaren Dokumentation von Fähigkeiten, Belastbarkeit, Anforderungen und Rahmenbedingungen sowie Wünschen und Neigungen. Es versteht sich als dialogisches Instrument und bezieht alle am Prozess Beteiligten ein.

MELBA (Merkmalprofile zur Eingliederung Leistungsgewandelter und Behinderter):

Das Basisinstrument MELBA der Miro GmbH befasst sich mit Schlüsselqualifikationen der kognitiven und sozialen Merkmale, der Merkmale zur Art der Arbeitsausführung, der psychomotorischen Merkmale und der Kulturtechniken/Kommunikation. Die Anforderungsprofile dokumentieren, welche dieser Soft Skills in welchem Ausmaß notwendig sind, um eine bestimmte Tätigkeit ausführen zu können. Die Fähigkeitsprofile zeigen auf, über welche dieser Schlüsselqualifikationen eine Person (zu einem bestimmten Zeitpunkt) verfügt. Es basiert auf einem 29 Abschnitte umfassenden Merkmalkatalog. Jedem der 29 Merkmale ist eine genaue Definition sowie eine Skala von fünf Punktwerten mit genauer Beschreibung dieser Einstufungsskala zugeordnet. Hieraus soll durch Aufgabenbearbeitung, Verhaltensbeobachtung, Gespräche oder die Auswertung von Fremdaussagen über einen Probanden ein Fähigkeitsprofil erstellt werden. Dies erlaubt Vergleiche, etwa im Rahmen eines gezielten Trainings der betreffenden Merkmale, oder eine Gegenüberstellung mit einem Anforderungsprofil für eine bestimmte Tätigkeit. Durch den Profilvergleich kann die Passung von Fähigkeiten und Anforderungen dargestellt und beurteilt werden.

MELBA SL:

Das Modul MELBA SL ermöglicht eine differenziertere Dokumentation von Fähigkeiten und Anforderungen im Bereich unterdurchschnittlicher Ausprägungen (für einen leistungsschwächeren Personenkreis, zum Beispiel Beschäftigte aus einer WfbM) und stellt damit eine Ergänzung zur Standardversion von MELBA dar. MELBA SL untergliedert für die Beurteilung der einzelnen Merkmale die MELBA-Skala im unterdurchschnittlichen Bereich (Profilwerte 1 und 2) in die vier Stufen B, C, D und E. Darüber hinaus wurde ein fünfter Skalenwert A eingeführt, der für eine nicht vorhandene Anforderung bzw. Fähigkeit steht.

MELBA+Mai (MELBA + Merkmale aus IMBA):

MELBA+Mai ist ein Modul des Instruments MELBA und ermöglicht – als Ergänzung zu MELBA – die Dokumentation der körperlichen Fähigkeiten eines Menschen bzw. Anforderungen einer Tätigkeit. Dafür stellt MELBA+Mai Fähigkeits- und Anforderungsprofile mit je 25 Merkmalen aus den Bereichen Information, Körperhaltung, Körperfortbewegung und Körperteilbewegung zur Verfügung. Mit diesen 25 Merkmalen greift MELBA+Mai die körperlichen Merkmale des mit MELBA kompatiblen Dokumentationssystems IMBA auf und integriert sie in die Verfahrenslogik von MELBA.

IDA (Instrumentarium zur Diagnostik von Arbeitsfähigkeiten):

IDA ist ein Set aus insgesamt 14 standardisierten Arbeitsproben. Dazu gehören neben verschiedenen „Papier- und Bleistift“-Verfahren auch eine Reihe eher manueller Aufgaben.

IDA wurde mit Unterstützung des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe, Hauptfürsorgestelle, von einer Arbeitsgruppe unter der Verantwortung von Prof. Dr. S. Weinmann an der Universität Siegen entwickelt und erprobt.

IDA ist ein diagnostisches Modul, das auf das Dokumentationsinstrument MELBA abgestimmt ist: Mit IDA können diejenigen arbeitsrelevanten Schlüsselqualifikationen erhoben und beurteilt werden, die mit Hilfe des Verfahrens MELBA dokumentiert werden können.

WTB (Werdenfelser Testbatterie zur Messung kognitiv-intellektueller Fähigkeiten bei Menschen mit Behinderungen):

Die WTB wurde in Kooperation zwischen den Werdenfelser Werkstätten und der Forschungs- & Entwicklungsstelle für Sozioinformatik-Systeme (FESS) am Department Psychologie der Ludwig-Maximilians-Universität München entwickelt (Prof. Dr. F. Peterander). Mit ihr liegt ein quantitatives Testverfahren vor, mit dessen Hilfe differenzierte Aussagen über kognitiv-intellektuelle Fähigkeiten von Menschen mit Behinderungen möglich sind. Außerdem kann die WTB wichtige Hinweise für eine individuelle Beziehungsgestaltung und das Vermeiden von Unter- bzw. Überforderungen liefern und für eine optimale intellektuell-kognitive Förderung genutzt werden.

hamet 3:

Der hamet 3 ist ein handlungsorientiertes Testverfahren zur Erfassung und Förderung beruflicher Kompetenzen junger Menschen mit erhöhtem Förderbedarf.

Mit hamet 3 (einer Weiterentwicklung von hamet 2) werden pro Faktor drei gleichwertige Aufgaben zur Verfügung gestellt, von denen je nach individuellem Bedarf des Teilnehmers und den jeweiligen Rahmenbedingungen mind. 2 Aufgaben ausgewählt werden. Es gibt im Vergleich zu hamet 2 neue, überarbeitete und bewährte Aufgaben.

Die Auswertung erfolgt Software-gestützt und bietet eine ICF-orientierte und vereinfachte Erstellung eines Beobachtungsprotokolls.

hamet e (Handwerklich motorischer Eignungstest elementar):

Der hamet e ist ein handlungsorientiertes Testverfahren zur Erfassung und Förderung elementarer handwerklich motorischer Kompetenzen von Menschen mit erhöhtem Förderbedarf, beispielsweise in Werkstätten für Menschen mit Behinderungen. Als eigenständiges Testverfahren ergänzt hamet e die Verfahren hamet 2 und hamet 3 in der Differenzierung des unteren Leistungsbereichs.

Bitte beachten: Materialien für hamet e sind nur noch für Bestandskunden bis September 2022 erhältlich.

hamet e+ (eine Weiterentwicklung und Modernisierung von hamet e):

hamet e+ unterliegt wie hamet e einem Stufenkonzept. Der Grundgedanke besteht darin, die Anforderungen, die den einzelnen Faktoren zugeordneten Aufgaben des hamet 3, in Stufen zu verringern. Dabei entspricht die Stufe 4 den Eingangsvoraussetzungen für den Berufsbildungsbereich (WfbM), Stufe 0 entspricht der jeweils zugeordneten hamet 3-Aufgabe. Diese Konstruktion erlaubt es, die besonderen Belange kognitiv beeinträchtigter Menschen zu berücksichtigen.

Mini-ICF-APP:

(Mini-ICF-Rating für Aktivitäts- und Partizipationsbeeinträchtigungen bei psychischen Erkrankungen)

Das Mini-ICF-APP ist ein Kurzinstrument zur Fremdbeurteilung von Aktivitäts- und Partizipationsstörungen bei psychischen Erkrankungen in Anlehnung an die internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF) der Weltgesundheitsorganisation.

Mit dem Mini-ICF-APP soll eingeschätzt werden, in welchem Ausmaß ein Klient in der Durchführung von Aktivitäten, das heißt seinen Fähigkeiten beeinträchtigt ist. Es werden die folgenden Fähigkeiten beurteilt: Fähigkeit zur Anpassung an Regeln und Routinen, Fähigkeit zur Planung und Strukturierung von Aufgaben,

Flexibilität und Umstellungsfähigkeit, Kompetenz- und Wissensanwendung, Entscheidungs- und Urteilsfähigkeit, Proaktivität und Spontanaktivitäten, Widerstands- und Durchhaltefähigkeit, Selbstbehauptungsfähigkeit, Konversation und Kontaktfähigkeit zu Dritten, Gruppenfähigkeit, Fähigkeit zu engen dyadischen Beziehungen, Fähigkeit zur Selbstpflege und Selbstversorgung, Mobilität und Verkehrsfähigkeit.

Der Einsatz der oben genannten Verfahren kann eine sehr sinnvolle Unterstützung bei der Bearbeitung von Fragestellungen, die für die berufliche Eingliederung relevant sind, darstellen. Die Verfahren tragen so auch zur Qualitätssicherung bei.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.2 Unterstützung bei der Berufsorientierung und Berufsberatung in Schulen

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 2 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes gehört es, die Bundesagentur für Arbeit bei der Berufsorientierung und Berufsberatung in den Schulen einschließlich der auf jeden einzelnen Jugendlichen bezogenen Dokumentation und Ergebnisse zu unterstützen.

Verwiesen wird hierzu auf den Kernprozess [3.2.4](#) (Übergang Schule-Beruf).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.3 Begleitung der betrieblichen Ausbildung

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 3 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes gehört es, die betriebliche Ausbildung schwerbehinderter, insbesondere seelisch und lernbehinderter Jugendlicher zu begleiten.

Bei der Durchführung der Unterstützungsleistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben zur Ausführung der Leistungen nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zu berücksichtigen

Nach § 64 Berufsbildungsgesetz sollen behinderte Menschen in anerkannten Ausbildungsberufen ausgebildet werden. Für behinderte Menschen, für die wegen Art und Schwere ihrer Behinderung eine Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf nicht in Betracht kommt, treffen die zuständigen Stellen auf Antrag der behinderten Menschen oder ihrer gesetzlichen Vertreter gemäß § 66 Absatz 1 Berufsbildungsgesetz Ausbildungsregelungen entsprechend den Empfehlungen des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung. Die entsprechenden Regelungen in der Handwerksordnung (HwO) finden sich in § 42k, § 42l und § 42m.

Nach § 65 Absatz 1 Berufsbildungsgesetz sollen die besonderen Verhältnisse behinderter Menschen berücksichtigt werden. So können z. B. die zeitliche und sachliche Gliederung der Ausbildung, die Dauer von Prüfungszeiten, die Zulassung von Hilfsmitteln und die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen Dritter wie Gebärdensprachdolmetscher für hörbehinderte Menschen angepasst werden.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Durch die Unterstützung des Integrationsfachdienstes soll das betriebliche Ausbildungsverhältnis stabilisiert und ein erfolgreicher Ausbildungsabschluss sichergestellt werden.

Zur Stabilisierung des Ausbildungsverhältnisses gehört insbesondere die Begleitung des Auszubildenden im betrieblichen Alltag und in der Berufsschule.

Regelmäßige Gespräche mit den zuständigen Personen des Ausbildungsbetriebes und der Berufsschule dienen dem frühzeitigen Erkennen möglicher Schwierigkeiten und der sich daraus ergebenden Handlungsbedarfe.

Um einen reibungslosen Ablauf und Erfolg der Ausbildung zu ermöglichen, kann der Ausbildungsbetrieb bei der Verwaltung und der Organisation der Ausbildung die erforderlichen Hilfestellungen durch den Integrationsfachdienst erhalten.

Die Unterstützung ist hierbei auf die Bedürfnisse des Betriebes auszurichten (siehe Kapitel 3.3).

Der Integrationsfachdienst unterstützt den Ausbildungsbetrieb während der betrieblichen Ausbildung insbesondere durch:

- Information und Beratung über Art und Auswirkung der Behinderung und über entsprechende Verhaltensregeln bzw. Ausbildungsmethoden,
- Mitwirkung bei der Erstellung des betrieblichen Qualifizierungsplans anhand des Ausbildungsrahmenplanes,
- Coaching der Ausbilder,
- Psychosoziale Betreuung des Auszubildenden und ggf. Krisenintervention,
- Information des Ausbildungsbetriebes und des Auszubildenden insbesondere über Leistungen der Rehabilitationsträger und des Integrationsamtes sowie Abklärung und Unterstützung bei der Beantragung benötigter Leistungen,
- Koordination zwischen verschiedenen Lernorten (Berufsschule, Ausbildungsbetrieb etc.) und den weiteren, an der Ausbildung Beteiligten (Kammer etc.),
- Klärung und Unterstützung bei der Beantragung von Nachteilsausgleichen und Begleitung der Prüfungen.

Gemäß der Empfehlung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung kommen, um die Belange der behinderten Menschen bei der Durchführung der Prüfung zu berücksichtigen, in Betracht:

- eine besondere Organisation der Prüfung, zum Beispiel:
 - Prüfung ganz oder teilweise am eigenen Arbeitsplatz,
 - Einzel- statt Gruppenprüfungen.
- eine besondere Gestaltung der Prüfung, zum Beispiel:
 - Zeitverlängerung,
 - angemessene Pausen,
 - Änderung der Prüfungsform,
 - Abwandlung der Prüfungsaufgaben,
 - zusätzliche Erläuterung der Prüfungsaufgaben.
- die Zulassung spezieller Hilfen, zum Beispiel:
 - größere Schriftbilder,
 - Anwesenheit einer Vertrauensperson,
 - Zulassung besonders konstruierter Apparaturen,
 - Einschaltung eines Dolmetschers.

Nach der Rahmenregelung für die Ausbildung von Menschen mit Behinderung gemäß § 66 BBiG bzw. § 42m HwO des BiBB-Hauptausschusses haben Ausbilder eine zusätzliche behindertenspezifische Qualifikation in ausgewählten Kompetenzfeldern nachzuweisen.

Die rehabilitationspädagogische Zusatzqualifikation des Ausbilders (ReZA) kann entfallen, wenn behinderungsspezifisch geschultes Personal des Integrationsfachdienstes mit ReZA-Nachweis die Ausbildung fachlich begleitet.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.4 Erschließen geeigneter Arbeitsplätze

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 4 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben der Integrationsfachdienste gehört es geeignete Arbeitsplätze auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu erschließen.

Arbeitsplätze im Sinne des § 156 Absatz 1 SGB IX sind alle Stellen, auf denen Arbeitnehmer, Beamte, Richter sowie Auszubildende und andere zu ihrer beruflichen Bildung Eingestellte beschäftigt werden. Die Ausschlusskriterien gemäß Absatz 2 und 3 sind zu berücksichtigen.

Gemäß § 185 Absatz 2 soll die begleitende Hilfe im Arbeitsleben dahingehend wirken, dass die schwerbehinderten Menschen in ihrer sozialen Stellung nicht absinken, auf Arbeitsplätzen beschäftigt werden, auf denen sie ihre Fähigkeiten und Kenntnisse voll verwerten und weiterentwickeln können sowie durch Leistungen der Rehabilitationsträger und Maßnahmen der Arbeitgeber befähigt werden, sich am Arbeitsplatz und im Wettbewerb mit nicht behinderten Menschen zu behaupten. Dabei gelten als Arbeitsplätze auch Stellen, auf denen Beschäftigte befristet oder als Teilzeitbeschäftigte mit einem Umfang von mindestens 15 Stunden, in Inklusionsbetrieben mindestens zwölf Stunden, wöchentlich beschäftigt werden.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Damit schwerbehinderte Menschen am Arbeitsleben teilhaben können, ist es entscheidend, dass diese auf einem für sie geeigneten Arbeitsplatz beschäftigt werden.

Besonders geeignet für schwerbehinderte Menschen sind z. B. Arbeitsplätze, die

- den Fähigkeiten und Fertigkeiten des schwerbehinderten Menschen entsprechen,
- behinderungsgerecht ausgestattet werden können, z. B. in technischer, organisatorischer oder räumlicher Hinsicht,
- Veränderungspotential beinhalten, z. B. im Hinblick auf Arbeitsinhalte, Qualifizierung, zeitliche und/oder räumliche Struktur,
- ein betriebliches Unterstützungssystem befördern und

- bei Bedarf mittels Nachteilsausgleichen eine berufliche Teilhabeperspektive ermöglichen.

Bei der Erschließung geeigneter Arbeitsplätze kann der Integrationsfachdienst sowohl auf ihm bereits bekannte Betriebe, die zum Beispiel Arbeitnehmer mit Schwerbehinderung beschäftigen, als auch auf Betriebe, zu denen bisher kein Kontakt besteht, zugehen. Dabei kann sich die Erschließung geeigneter Arbeitsplätze sowohl auf den Bereich der Vermittlung als auch auf den Bereich der Sicherung beziehen. Letzteres ist zum Beispiel der Fall, wenn der Arbeitnehmer mit Schwerbehinderung die bisherige Tätigkeit aufgrund der Behinderung nicht mehr ausüben kann.

Die Akquise einstellungsbereiter Betriebe und Dienststellen ist ein wesentliches Element bei der Vermittlung von schwerbehinderten Menschen auf einen Arbeitsplatz des allgemeinen Arbeitsmarktes. Empfohlen wird der Fachkraft des Integrationsfachdienstes im Schwerpunkt Vermittlung insbesondere die Nutzung der Netzwerkpartner und den Fachkräften im Schwerpunkt Sicherung mit ihren vielfältigen Kontakten zu Betrieben und Dienststellen.

Langfristig kann für die Akquise neuer Arbeitsplätze auch der Besuch von Veranstaltungen, bei denen Vertreter von Betrieben bzw. Dienststellen (Personalverantwortliche, Schwerbehindertenvertretung etc.) zugegen sind, hilfreich sein, da diese ein Kennenlernen und eine Kontaktaufnahme abseits eines konkreten Anliegens ermöglichen.

Um die Kontaktaufnahme insbesondere zu einem Betrieb, zu dem bisher kein Kontakt bestand, erfolgreich zu gestalten, ist es sinnvoll, sich vorab zu informieren, ob der Betrieb bzw. die Dienststelle bereits schwerbehinderte Menschen beschäftigt und ob eine Schwerbehindertenvertretung und/oder ein Betriebs- oder Personalrat vorhanden ist.

Gleiches gilt auch für Hinweise auf das Vorhandensein eines betrieblichen Gesundheitsmanagements, die erfolgreiche Durchführung von BEM-Verfahren sowie generelle Hinweise auf das Engagement des Betriebes/ der Dienststelle für Arbeitnehmer.

Idealerweise sollte nach einer erfolgreichen Kontaktaufnahme mit dem Betrieb/der Dienststelle ein persönliches Informationsgespräch vereinbart werden mit dem Ziel, die Einstellungs- und Kooperationsbereitschaft zu klären bzw. zu fördern. Die Zusendung von geeignetem Informationsmaterial im Vorfeld oder im Anschluss an ein Gespräch kann sich hierbei nach Absprache mit dem Betrieb bzw. der Dienststelle als hilfreich erweisen.

Erwägt der Betrieb bzw. die Dienststelle die Beschäftigung eines schwerbehinderten Menschen, vereinbart der Integrationsfachdienst mit dem Betrieb bzw. der Dienststelle seinen Unterstützungsauftrag in diesem Prozess. Wird eine zeitnahe Beschäftigung nicht in Aussicht gestellt, achtet der Integrationsfachdienst darauf, dass der Informations- und Beratungsprozess positiv abgeschlossen wird und eine weitere Kontaktaufnahme zum späteren Zeitpunkt erfolgen kann.

Auch im Zuge von Umsetzungen und Versetzungen auf einen, den Fähigkeiten entsprechenden Arbeitsplatz, kann der Integrationsfachdienst schwerbehinderte Menschen und deren Arbeitgeber bei der Erschließung geeigneter Arbeitsplätze unterstützen.

Da der schwerbehinderte Beschäftigte nach § 164 SGB IX einen Anspruch auf eine Beschäftigung hat, die seinen Fähigkeiten gerecht wird, kann der Integrationsfachdienst mit seinen Fachkenntnissen den Arbeitgeber bei der Prüfung, ob ein Arbeitsplatz, den Fähigkeiten entsprechend, im selben Betrieb oder Unternehmen im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegeben ist, begleiten. Dies schließt auch den Aspekt der Anpassung der Aufgaben des schwerbehinderten Beschäftigten ein.

Der Integrationsfachdienst informiert und berät in diesem Zusammenhang wie Bildungsmaßnahmen, eine behinderungsgerechte Gestaltung des Arbeitsplatzes und/oder eine Umorganisation der Arbeit eine, den Fähigkeiten entsprechende Beschäftigung ermöglichen können.

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.5 Integrationsvorbereitung

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 5 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben der Integrationsfachdienste gehört es, schwerbehinderte Menschen auf die vorgesehenen Arbeitsplätze vorzubereiten.

Die Vorbereitung des schwerbehinderten Menschen auf einen erschlossenen Arbeitsplatz ist Voraussetzung für eine gelingende Integration. Sie erfolgt zielgerichtet und kann in Abstimmung mit dem Auftraggeber auch die Einschaltung weiterer Dritter beinhalten.

In Kooperation mit dem Klienten ist zunächst abzuklären, wo die Fähigkeiten und Fertigkeiten des Klienten, aber auch die Defizite in Bezug auf die Anforderungen des vorgesehenen Arbeitsplatzes liegen.

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Bei der Vorbereitung des schwerbehinderten Menschen auf einen vorgesehenen Arbeitsplatz können unterschiedliche Aspekte eine Rolle spielen:

Ein wichtiges Element der Vorbereitung ist das Training sozialer und kommunikativer Kompetenzen.

Gesellschaftliche Einflüsse und Normen bestimmen Inhalte und Vorstellungen von sozialer und kommunikativer Kompetenz. Im heutigen Arbeitsleben werden unter diesen Kompetenzen Fähigkeiten und Fertigkeiten wie Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Kritikfähigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Lernbereitschaft, Konfliktfähigkeit, Kooperationsfähigkeit, Durchsetzungsvermögen und vieles mehr verstanden.

Soziale und kommunikative Kompetenzen sind neben dem erlernten Fachwissen erforderlich, um sich im Arbeitsleben behaupten zu können. Es handelt sich somit um Fähigkeiten und Fertigkeiten, die im persönlichen Kontakt zu Menschen des direkten Arbeitsumfeldes einen sehr hohen Stellenwert haben.

Menschen mit psychischer Behinderung haben oft große Schwierigkeiten beruflich wieder Fuß zu fassen. Häufig ist das Zutrauen in die eigenen Kompetenzen geschwächt. Das Trainingskonzept ZERA wird häufig in der beruflichen Rehabilitation psychisch kranker Menschen angewendet. Auch von Integrationsfachdiensten wird dieses Verfahren zur Nutzung empfohlen:

ZERA ist ein Trainingskonzept mit sieben Unterprogrammen, das sehr differenziert und in kleinen Schritten die Teilnehmenden an ihre Fähigkeiten heranführt und bei der beruflichen Zielplanung unterstützt. Es umfasst 20 Sitzungen; die Bearbeitung nimmt etwa drei Monate Zeit in Anspruch. Der Aufbau entspricht dem Baukastenprinzip, ist also flexibel.

Bei hörbehinderten Menschen kommt der Kommunikationskompetenz im Arbeitsumfeld ebenfalls eine wichtige Bedeutung zu. Die betroffenen Menschen müssen teilweise neue Kompetenzen erwerben. Die Vorschläge zur Verbesserung der Kommunikation sollten daher alle einzelfallbezogenen Maßnahmen unterstützen. Je nach Problematik können dann Einzel- und Gruppentrainingsprogramme angeboten werden.

Bei einem neuen Arbeitsverhältnis sollte zwischen dem Arbeitgeber, dem schwerbehinderten Arbeitnehmer, dem IFD-Mitarbeiter und dem Leistungsträger die Klärung über die Notwendigkeit einer geeigneten Fortbildungs- oder Qualifizierungsmaßnahme erfolgen.

Sofern ein Bedarf an Fortbildung oder Qualifizierung festgestellt wird, sind wesentliche Rahmenbedingungen für diese Maßnahme abzuklären. Hierzu gehören unter anderem:

- Fragen des künftigen Einsatzes des schwerbehinderten Arbeitnehmers und seiner beruflichen Perspektive im Unternehmen,
- Ermittlung des konkreten Fortbildungs- und Qualifizierungsbedarfs, eventuell Benennung geeigneter Anbieter von Maßnahmen,
- Art, Umfang und Dauer der durchzuführenden Maßnahme abzustimmen,
- Klärung, ob die Qualifizierung inner- oder außerbetrieblich stattfinden soll,
- Klärung der Kosten der Maßnahme, Leistungsträgerschaft, ggf. Hilfeleistung bei der Antragstellung,
- Klärung mit dem Betrieb bzw. der Dienststelle, wer für die Dauer des Qualifizierungsprozesses Ansprechpartner ist.

Zwecks Prüfung der Kostenübernahme durch das Integrationsamt oder eines anderen Rehabilitationsträgers kann bei Bedarf eine fachdienstliche Stellungnahme beauftragt werden.

Der Integrationsfachdienst sollte während der Maßnahme den Kontakt zu den Beteiligten halten. Findet die Maßnahme bei einem Träger statt, der über sozialpädagogisches Personal für die Beratung und Betreuung der Maßnahmeteilnehmer verfügt, reduziert der Integrationsfachdienst die eigenen Leistungen in dieser Zeit, um eine Doppelbetreuung zu vermeiden.

Nach Abschluss der Maßnahme werden der Erfolg der Maßnahme und die Einhaltung der Absprachen im Betrieb überprüft.

Zur Vorbereitung auf den vorgesehenen Arbeitsplatz gehört auch die Klärung, ob der Arbeitsplatz behinderungsbedingt z. B. technisch oder ergonomisch anzupassen bzw. auszustatten ist, sowie die Frage, ob entsprechende Schulungen oder Einweisungen notwendig sind.

Je nach Art der Behinderung kann zur Vorbereitung auf den Arbeitsplatz auch ein Mobilitätstraining erforderlich sein.

Ausreichende Kenntnis des Rechtes der beruflichen Rehabilitation sowie der Praxis der Umsetzung rechtlicher Regelungen sind Voraussetzung für die Klärung der Frage, ob die Förderung von Fachwissen oder eine Anpassungsqualifikation notwendig bzw. möglich sind.

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.6 Begleitung und Training am Arbeitsplatz

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 6 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben der Integrationsfachdienste gehört es, schwerbehinderte Menschen, solange erforderlich, am Arbeitsplatz oder beim Training der berufspraktischen Fähigkeiten am konkreten Arbeitsplatz zu begleiten.

Die Begleitung am Arbeitsplatz des schwerbehinderten Menschen durch den Integrationsfachdienst beinhaltet die je nach Lage des Einzelfalls notwendigen Leistungen im Sinne der Aufgaben nach § 193 Absatz 2 SGB IX im Rahmen der individuellen Unterstützungsprozesse.

Das Training der berufspraktischen Fähigkeiten unterstützt die standardmäßige Einarbeitung bzw. Unterweisung durch den Arbeitgeber, um ein Arbeitsverhältnis begründen oder erhalten zu können. Dies schließt das Training der erforderlichen Schlüsselqualifikationen mit ein. Das Training der berufspraktischen Fähigkeiten durch den Integrationsfachdienst ist von einem Jobcoaching Dritter abzugrenzen.

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zwingend zu berücksichtigen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.7 Information der Mitarbeitenden über Art und Auswirkungen der Behinderung

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 7 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes gehört es, mit Zustimmung des schwerbehinderten Menschen die Mitarbeitenden im Betrieb oder in der Dienststelle über Art und Auswirkungen der Behinderung und über entsprechende Verhaltensregeln zu informieren und zu beraten.

Diese Aufgabe ist insbesondere beim Personenkreis der Menschen mit geistiger oder seelischer Behinderung oder mit einer schweren Körper-, Sinnes- oder Mehrfachbehinderung von besonderer Bedeutung.

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Mitarbeitenden des Integrationsfachdienstes sind nach § 35 SGB I verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Es ist unabdingbar, eine Schweigepflichtentbindung des schwerbehinderten Menschen einzuholen und mit ihm abzuklären, welche Daten im Betrieb oder in der Dienststelle bekanntgegeben werden dürfen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel [4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Auch wenn der konkrete Arbeitsplatz den individuellen behinderungsbedingten Anforderungen entspricht, können für eine gelingende Zusammenarbeit im Betrieb weitergehende Erläuterungen über Art und Auswirkungen der Behinderung und über das entsprechende erforderliche Verhalten der Beteiligten notwendig sein. Der Integrationsfachdienst informiert die Mitarbeitenden des Betriebes entsprechend, ggf. unter Einbeziehung des behinderten Menschen. Der Integrationsfachdienst initiiert oder empfiehlt die Vereinbarung von Verhaltensregeln und Abläufen, die geeignet sind, die betrieblichen Abläufe so zu gestalten, dass den besonderen Bedingungen des behinderten Menschen und den betrieblichen Erfordernissen Rechnung getragen wird; hierbei können Hinweise zur Kommunikation bedeutsam sein.

Dabei informiert und unterstützt der Integrationsfachdienst aus seiner externen Stellung heraus. Die wahrgenommenen Besonderheiten in Bezug auf die Behinderung bzw. Einschränkungen können so

unabhängiger dargestellt sowie eingeordnet werden. Dies kann zu einer höheren Bereitschaft in einer Arbeitsgruppe führen, Arbeitsvorgänge zu verändern und ggf. Unterstützung zu leisten.

Einzelgespräche und/oder Gruppengespräche (z. B. Arbeitsgruppe oder Team) können zielführend sein.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.8 Psychosoziale Betreuung und Krisenintervention

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 8 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben der Integrationsfachdienste gehört es, eine Nachbetreuung, Krisenintervention oder psychosoziale Betreuung durchzuführen.

Die Integrationsfachdienste können durch die Rehabilitationsträger unter anderem mit der Vermittlung behinderter und schwerbehinderter Menschen beauftragt werden. Dieser Auftrag beinhaltet auch eine sechsmonatige Stabilisierungsphase zur Sicherung des Vermittlungserfolgs. Die Stabilisierungsphase dient der Nachbetreuung und schließt bei Bedarf eine erforderliche Krisenintervention ein.

Nach § 185 Absatz 2 SGB IX umfasst die begleitende Hilfe im Arbeitsleben auch die nach den Umständen des Einzelfalls notwendige psychosoziale Betreuung schwerbehinderter Menschen. Das Integrationsamt kann bei der Durchführung der begleitenden Hilfen im Arbeitsleben Integrationsfachdienste beteiligen.

Bei der Ausführung der Leistungen berücksichtigt der Integrationsfachdienst im Besonderen die Vorgaben nach § 17 SGB I. Gemäß Absatz 2 haben Menschen mit Hörbehinderungen und Menschen mit Sprachbehinderungen das Recht, bei der Ausführung der Leistungen in Deutscher Gebärdensprache, mit lautsprachbegleitenden Gebärden oder über andere geeignete Kommunikationshilfen zu kommunizieren.

Die Inhalte, die im Rahmen einer psychosozialen Betreuung zu bearbeiten sind, sind vielfältig. In einer Krisenintervention verdichten sich diese und machen eine Krisenintervention notwendig. Von daher entsprechen sich die Aufgabenstellungen inhaltlich.

Betriebe und Dienststellen erwarten, dass der Integrationsfachdienst Krisensituationen löst bzw. dafür sorgt, dass sie den Betrieb nicht belasten. Manchmal schätzt der Betrieb bzw. die Dienststelle eine Situation als krisenhaft ein, die der Klient gar nicht so sieht. Häufig geht es um die Bearbeitung eines Konfliktes.

Oft steht die Einschaltung des Integrationsfachdienstes im Zusammenhang mit einer krisenhaften Entwicklung. Deshalb sind Krisengespräche keine spezielle Situation, sondern fester Bestandteil des Arbeitsauftrages. Eine Krisensituation ist durch die Zuspitzung eines Problems oder eines oft langwierigen Konflikts gekennzeichnet. Der oder die Beteiligten erleben einen hohen Leidensdruck, finden jedoch keine adäquaten Bewältigungsmöglichkeiten. Es besteht die Gefahr, dass Lösungsversuche erhebliche negative Konsequenzen für den/die Betroffenen haben, zum Beispiel ein Beschäftigter mit Behinderung verweigert die Arbeit oder Kollegen verweigern die Zusammenarbeit.

Besonders schwerwiegend sind Situationen, in denen Selbst- und/oder Fremdgefährdung vorliegt. Ziel ist es, durch Krisenintervention diese negativen Konsequenzen abzuwenden und durch Krisenprävention krisenhafte Zuspitzungen zu vermeiden.

Schwerpunkte möglicher Tätigkeiten im Rahmen einer Krisenintervention:

- Schnelle Kontaktaufnahme (Vorrang vor anderen Tätigkeiten, auch wenn Termine bestehen),
- Kontakt- und Gesprächsbereitschaft herstellen (Offenheit im Gespräch),

- transparentes klares Vorgehen,
- Ernstnehmen der Ängste der Beteiligten,
- Gesprächsangebot und Motivierung, da Wahlfreiheit der Beteiligten besteht, dieses anzunehmen,
- Krisenauslöser klären, genaue Beschreibung des Konflikts/Problems und der Verhaltensweisen der Beteiligten (Zuhören, Nachfragen, gemeinsam mögliche Konsequenzen formulieren, keine Konfrontation, Stützung und Entlastung),
- Suche nach einem alternativen Ansatz/Vorgehen in der aktuellen Situation, ggf. Aufsuchen oder Einschalten einer anderen Institution,
- Planung und Absprache der unmittelbaren nächsten Schritte und deren Begleitung bis zur adäquaten Entschärfung der Krisensituation.

Für Kriseninterventionen in Fällen von Selbst- oder Fremdgefährdung ist der Integrationsfachdienst grundsätzlich nicht zuständig. Ist der Mitarbeiter in eine solche Situation involviert, ergibt sich eine über die gesetzliche Verpflichtung zur Hilfe hinausgehende Verantwortung aufgrund der vorhandenen Kompetenz, der Kenntnis der Situation und der Beziehung zum Klienten. Dies kann auch die Entscheidung beinhalten, eine andere Institution einzuschalten, zum Beispiel den Sozialpsychiatrischen Dienst, eine Klinik, den Notarzt oder die Polizei.

Rechtliche und Haftungsfragen im Zusammenhang mit der Krisenintervention sind von Seiten des beauftragten Trägers des Integrationsfachdienstes zu klären.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Zur Krisenprävention müssen krisenhafte Konflikte identifiziert, bisherige Lösungsversuche reflektiert und Bewältigungsverhalten analysiert werden. Es sollten neue Ressourcen gefunden und das Bewältigungsverhalten modifiziert, gegebenenfalls eine weiterführende Beratung bzw. Therapie empfohlen werden.

Krisensituationen erfordern in der Regel eine nachgehende Beratung. Es ist daher eine genaue Dokumentation als Ansatzpunkt für eine Aufarbeitung und Krisenprävention notwendig.

Eine exakte Dokumentation der einzelnen Schritte der Krisenintervention ist auch zur rechtlichen Absicherung erforderlich.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.9 Ansprechpartner für Arbeitgeber und Leistungen abklären

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 9 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes gehört es, als Ansprechpartner für die Arbeitgeber zur Verfügung zu stehen, über Leistungen für die Arbeitgeber zu informieren und für die Arbeitgeber diese Leistungen abzuklären.

Der Integrationsfachdienst informiert den Arbeitgeber über die grundsätzlichen Fördermöglichkeiten der zuständigen Leistungsträger bei (beabsichtigter) Beschäftigung von Menschen mit Behinderung.

Aufgabe des Integrationsfachdienstes ist es, Arbeitgeber unabhängig von oder bezogen auf eine konkrete Situation im Unternehmen

- über mögliche Unterstützungsleistungen bei der (beabsichtigten) Beschäftigung von Arbeitnehmern mit Behinderung,
- über mögliche Leistungsträger und
- über die Modalitäten der Beantragung der Leistungen etc.

zu informieren. Dies schließt die Information über weitere Beratungs- und Unterstützungsangebote, z. B. den technischen Beratungsdienst des Integrationsamtes sowie die Information über länderspezifische oder regionale Programme und Projekte ein.

Die Rehabilitationsträger nach § 6 Absatz 1 Nummer 2 bis 5 SGB IX erbringen Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben nach § 50 Absatz 1 SGB IX an Arbeitgeber, z. B. in Form von Eingliederungszuschüssen und Zuschüssen für Arbeitshilfen im Betrieb.

Das Integrationsamt kann nach § 185 Absatz 3 Nummer 2 SGB IX im Rahmen seiner Zuständigkeit für die begleitende Hilfe im Arbeitsleben aus den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln Geldleistungen an Arbeitgeber erbringen, beispielsweise zur behindertengerechten Einrichtung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen für schwerbehinderte Menschen oder für außergewöhnliche Belastungen, die mit der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen entstehen können.

Zu beachten ist, dass die Leistungen des Integrationsamtes gegenüber den Leistungen der Rehabilitationsträger nachrangig erbracht werden.

Auf Wunsch und nach Absprache mit dem Arbeitgeber nimmt der Integrationsfachdienst Kontakt zu möglichen Leistungsträgern auf, um für den Arbeitgeber abzuklären, welche Leistungen möglich sein könnten und unterstützt den Arbeitgeber bei der Beantragung der Leistungen. Eine rechtsverbindliche Beratung des Arbeitgebers erfolgt ausschließlich durch die zuständigen Leistungsträger und liegt nicht in der Kompetenz der Integrationsfachdienste.

Rechtsvorschriften für Leistungen, die Arbeitgeber bei der Beschäftigung von Arbeitnehmern, die von Behinderung bedroht, behindert oder schwerbehindert sind, erhalten können, finden sich in verschiedenen Sozialgesetzbüchern und Verordnungen, insbesondere in den Sozialgesetzbüchern II, III, VI, VII und IX sowie der Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung. Für die Leistungsgewährung können entsprechend

z. B. die Agentur für Arbeit, die Jobcenter, die Träger der beruflichen Rehabilitation und das Integrationsamt zuständig sein.

Leistungen an Arbeitgeber können in Form finanzieller Zuschüsse, durch Information und Beratung u. a. durch den Integrationsfachdienst sowie durch weitere Angebote, wie Schulungen erbracht werden.

Ziel der Unterstützung durch den Integrationsfachdienst ist es, Arbeitgebern den Zugang zu den relevanten Unterstützungsangeboten zu erleichtern und den Weg zu den zuständigen Leistungsträgern zu bahnen, damit diese zeitnah und ohne größeren Aufwand die notwendigen Leistungen erhalten können.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel [4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Zum Überblick und als Orientierungshilfe dient die Broschüre „ZB Info – Leistungen für schwerbehinderte Menschen im Beruf“.

Die Broschüre ist im Bereich der Publikationen auf der Homepage der Bundesarbeitsgemeinschaft der Hauptfürsorgestellen und Integrationsämter zu finden.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.5.10 Klärung der Leistungen für schwerbehinderte Menschen

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 10 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes gehört es, in Zusammenarbeit mit den Rehabilitationsträgern und den Integrationsämtern die für den schwerbehinderten Menschen benötigten Leistungen zu klären und bei der Beantragung zu unterstützen.

Ziel der Beratung und Unterstützung durch den Integrationsfachdienst ist, dass der schwerbehinderte Mensch die notwendigen Leistungen – abgestimmt auf seine individuelle Situation – zielgerichtet und zeitnah von den zuständigen Leistungsträgern erhalten kann.

Leistungen an von Behinderung bedrohte Menschen, behinderte oder schwerbehinderte Menschen können aufgrund unterschiedlicher Rechtsgrundlagen gewährt werden. Diese finden sich insbesondere in den Sozialgesetzbüchern II, III, VI, VII und IX, der Kraftfahrzeughilfe-Verordnung und der Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung. Für die Leistungsgewährung können somit z. B. die Agentur für Arbeit, die Jobcenter, die Träger der beruflichen Rehabilitation und das Integrationsamt zuständig sein. Die Leistungen des Integrationsamtes werden nachrangig gewährt.

Die Leistungen an von Behinderung bedrohte Menschen sowie Menschen mit Behinderung oder Schwerbehinderung können in Form von finanzieller Förderung, durch Information und Beratung sowie durch weitere Leistungen (zum Beispiel Gleichstellung) erbracht werden.

Bei finanziellen Leistungen in Form von Zuschüssen und Darlehen ist zu beachten, dass diese in der Regel nur dann erbracht werden können, wenn der Antrag vor Beginn der geförderten Maßnahme bzw. vor Vertragsabschluss gestellt wird.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Einzelfalldokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Rehabilitationsträger erbringen nach § 49 Absatz 1 SGB IX die erforderlichen Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben, um die Erwerbsfähigkeit von Menschen mit Behinderungen oder von Behinderung bedrohter Menschen entsprechend ihrer Leistungsfähigkeit zu erhalten, zu verbessern, herzustellen oder wiederherzustellen und damit ihre Teilhabe am Arbeitsleben möglichst auf Dauer zu sichern.

Nach § 49 Absatz 3 SGB IX umfassen die Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben insbesondere

- Hilfen zur Erhaltung oder Erlangung eines Arbeitsplatzes einschließlich Leistungen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung,
- eine Berufsvorbereitung einschließlich einer wegen der Behinderung erforderlichen Grundausbildung,
- die individuelle betriebliche Qualifizierung im Rahmen der Unterstützten Beschäftigung,
- die berufliche Anpassung und Weiterbildung, auch soweit die Leistungen einen zur Teilnahme erforderlichen schulischen Abschluss einschließen,
- die berufliche Ausbildung, auch soweit die Leistungen in einem zeitlich nicht überwiegenden Abschnitt schulisch durchgeführt werden,
- die Förderung der Aufnahme einer selbstständigen Tätigkeit durch die Rehabilitationsträger nach § 6 Absatz 1 Nummer 2 bis 5 und
- sonstige Hilfen zur Förderung der Teilhabe am Arbeitsleben, um Menschen mit Behinderungen eine angemessene und geeignete Beschäftigung oder eine selbstständige Tätigkeit zu ermöglichen und zu erhalten.

Bei der Auswahl der Leistungen werden Eignung, Neigung, bisherige Tätigkeit sowie Lage und Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt angemessen berücksichtigt (§ 49 Absatz 4).

Nach Absatz 6 umfassen die Leistungen auch medizinische, psychologische und pädagogische Hilfen, soweit diese Leistungen im Einzelfall erforderlich sind, um die vorgenannten Ziele zu erreichen oder zu sichern und Krankheitsfolgen zu vermeiden, zu überwinden, zu mindern oder ihre Verschlimmerung zu verhüten. Leistungen sind unter anderem Hilfen zur Aktivierung von Selbsthilfepotentialen (Nummer 2), die Information und Beratung von Partnern, Angehörigen sowie von Vorgesetzten und Kollegen, wenn die Leistungsberechtigten zustimmen (Nummer 3), Anleitung und Motivation zur Inanspruchnahme von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (Nummer 8) und die Beteiligung von Integrationsfachdiensten im Rahmen ihrer Aufgabenstellung (Nummer 9).

Zu den Leistungen der Rehabilitationsträger gehören nach Absatz 8 auch

- die Kraftfahrzeughilfe nach der Kraftfahrzeughilfe-Verordnung (Nummer 1),
- die notwendigen Kosten einer Arbeitsassistenz (Nummer 3),
- die Kosten für Hilfsmittel (Nummer 4),
- die Kosten für technische Arbeitshilfen (Nummer 5),
- die Kosten der Beschaffung, der Ausstattung und der Erhaltung einer behinderungsgerechten Wohnung in angemessenem Umfang (Nummer 6).

Das Integrationsamt kann nach § 185 Absatz 3 Nummer 1 SGB IX im Rahmen seiner Zuständigkeit für die begleitende Hilfe im Arbeitsleben aus den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln auch Geldleistungen erbringen, insbesondere an schwerbehinderte Menschen

- für technische Arbeitshilfen,
- zum Erreichen des Arbeitsplatzes,
- zur Gründung und Erhaltung einer selbstständigen beruflichen Existenz,
- zur Beschaffung, Ausstattung und Erhaltung einer behinderungsgerechten Wohnung,
- zur Teilnahme an Maßnahmen zur Erhaltung und Erweiterung beruflicher Kenntnisse und Fertigkeiten und
- in besonderen Lebenslagen.

Zudem kann das Integrationsamt nach § 185 Absatz 3 Nummer 5 SGB IX nachrangig Leistungen zur beruflichen Orientierung erbringen.

Eine Übersicht über die Leistungen für schwerbehinderte Menschen im Beruf liefert zum Beispiel die ZB Info, herausgegeben von der Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und Hauptfürsorgestellen (BIH). Die Broschüre ist im Bereich Publikationen auf der Homepage der BIH zu finden.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.2.6 Regionale Sonderprogramme

Begründende Verpflichtung

§ 11 SGB IX; § 14 Absatz 4 SchwbAV

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Mit § 11 SGB IX wurde die Förderung von Modellvorhaben zur Stärkung der Rehabilitation beschlossen. Die örtlichen Jobcenter und die Rentenversicherungsträger sind federführende Bedarfsträger der Modellvorhaben und verantwortliche Partner für mögliche Kooperationen. Kooperieren die vorgenannten mit dem Integrationsamt kann der IFD beteiligt werden.

In den Modellvorhaben „reha**pro**“ sollen insbesondere neue Ansätze zur Unterstützung von Menschen mit komplexen gesundheitlichen, psychischen und seelischen Unterstützungsbedarfen oder beginnenden Rehabilitationsbedarfen erprobt werden.

Der § 14 Absatz 4 SchwbAV ermächtigt die Integrationsämter regionale Sonderprogramme auf dem Gebiet der Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben aufzulegen. Der IFD kann bei der Umsetzung beteiligt werden.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.3. Information und Beratung der Arbeitgeber

Die Integrationsfachdienste können nach § 193 Absatz 1 SGB IX zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen am Arbeitsleben beteiligt werden, indem sie u. a. die Arbeitgeber informieren, beraten und ihnen Hilfe leisten. Neben Arbeitnehmern mit (Schwer-)Behinderung gehören Arbeitgeber gleichermaßen zu den Kunden des Integrationsfachdienstes.

Der Lebensbereich Arbeit ist in den vergangenen Jahren durch einen stärker und schneller werdenden Veränderungsprozess gekennzeichnet (z. B. infolge von Entwicklungen, die mit Industrie 4.0, Arbeit 4.0 beschrieben werden).

Neue Technologien und neue Arbeitsformen werden häufig von veränderten Anforderungen begleitet, aus denen im ungünstigen Fall psychische und physische Belastungen der Arbeitnehmer resultieren können.

Der ideale Arbeitnehmer ist flexibel, belastungsfähig und kann sich wandelnden Arbeitsbedingungen anpassen; zudem sollte er in der Lage sein, seine Arbeitsaufgaben zu hinterfragen und sich kontinuierlich weiterqualifizieren, um den sich ändernden Anforderungen entsprechen zu können.

Die vorgenannten Veränderungen wirken grundsätzlich auf alle Arbeitnehmer ein, somit auch auf Arbeitnehmer mit Schwerbehinderung. Besonders negativ wirken sich diese auf Arbeitnehmer mit (Schwer-)Behinderung aus, wenn deren Leistungsfähigkeit bzw. sozialkommunikative Kompetenz eingeschränkt ist. Zu berücksichtigen ist aber auch, dass die Entwicklung neuer Technologien und die Veränderung von Arbeitsformen dazu beitragen können, Menschen mit (Schwer-)Behinderung die Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit zu erleichtern oder erst zu ermöglichen.

Die vorgenannten Entwicklungen stellen neue Anforderungen an die Beratung der Arbeitgeber.

Dies setzt neben behinderungsspezifischem Wissen voraus, dass im Integrationsfachdienst Informationen und Kenntnisse über (technische) Entwicklungen und mögliche – positive wie negative – Auswirkungen auf die Gestaltung betrieblicher Prozesse, auf Arbeitsplätze, Arbeitsformen etc. vorhanden sind und deren Chancen für die Gestaltung von Arbeitsplätzen für Arbeitnehmer mit (Schwer-)Behinderung erkannt werden.

Ziel der Beratung ist es, Arbeitgeber zu unterstützen, zu motivieren und zu begleiten, damit diese in die Lage versetzt werden, (schwer-)behinderte Menschen (weiter) zu beschäftigen.

Inhalte der Beratung von Arbeitgebern können z. B. sein:

- Vermittlung von Informationen bzw. Wissen über Behinderungen, mögliche Auswirkungen am Arbeitsplatz,
- Informationen über fachliche und finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers mit (Schwer-)Behinderung bei der Einstellung bzw. bei bestehendem Arbeitsverhältnis,
- Information über die Gestaltung förderlicher Arbeits- und Kommunikationsbedingungen,
- die Unterstützung des Arbeitgebers bei der Gestaltung der betrieblichen Organisation (z. B. Arbeitsabläufe), ggf. auch bei Personalentwicklung, letztere jeweils im Sinne der Beschäftigung schwerbehinderter Menschen.

In nachfolgenden Kapiteln werden die Aspekte der Beratung von Arbeitgebern durch den Integrationsfachdienst unterschieden:

- im Kapitel [3.3.1](#) die Beratung des Arbeitgebers im Rahmen eines Einzelfalls,
- im Kapitel [3.3.2](#) die Beratung des Arbeitgebers im Rahmen einer Prävention (§ 167 Absatz 1 SGB IX),
- im Kapitel [3.3.3](#) die vom Einzelfall unabhängige Information und Beratung des Arbeitgebers.

§ 185a SGB IX sieht als weitere Institution zur Information und Beratung der Arbeitgeber die Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber vor.

Die Integrationsämter haben die Aufgabe, Einheitliche Ansprechstellen für Arbeitgeber flächendeckend einzurichten, entweder bei den Integrationsfachdiensten oder bei anderen geeigneten Trägern. Unabhängig von der konkreten Organisationsform und Abgrenzung der jeweiligen Aufgabenfelder muss die Zusammenarbeit

zwischen Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber und Integrationsfachdiensten länderspezifisch geregelt werden.

Die [Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#) (§ 4 Absatz 3 Satz 1) legt fest, dass die Einheitlichen Ansprechstellen für Arbeitgeber letztere auch über Leistungen der Rehabilitationsträger beraten und informieren.

3.3.1 Beratung des Arbeitgebers im Rahmen eines Einzelfalls

In den nachfolgenden Kapiteln sind die Aufgaben des Integrationsfachdienstes im Hinblick auf die Beratung des Arbeitgebers im Einzelfall wie folgt gegliedert:

- 3.3.1.1 Art der Behinderung und die Auswirkungen am Arbeitsplatz
- 3.3.1.2 Information und Abklärung fachlicher und finanzieller Leistungen

Bei der Beratung des Arbeitgebers im Rahmen eines Einzelfalls können grundsätzlich zwei Konstellationen unterschieden werden:

1. Der IFD berät bzw. begleitet bereits einen Klienten (Arbeitnehmer) mit (Schwer-)Behinderung; der Arbeitgeber dieses Arbeitnehmers fragt währenddessen die Beratung durch den Integrationsfachdienst nach.
2. Der Arbeitgeber beschäftigt Arbeitnehmer mit (Schwer-)Behinderung oder plant Arbeitnehmer mit (Schwer-)Behinderung zu beschäftigen und fragt die Beratung durch den IFD nach. Es besteht kein Kontakt von Seiten des Integrationsfachdienstes zum Arbeitnehmer mit (Schwer-)Behinderung. Thema der Beratung könnte hier zum Beispiel sein, wie betriebliche Rahmenbedingungen gestaltet werden können, um ein störungsfreies Beschäftigungsverhältnis zu schaffen oder zu sichern.

Im Rahmen der Beratung des Arbeitgebers ist darauf zu achten, dass die Kommunikation von Informationen zu spezifischen oder exemplarischen Einzelfällen die Aspekte des Datenschutzes berücksichtigen muss.

Der Arbeitgeber, seine Mitarbeiter einerseits sowie der IFD-Fachberater andererseits dürfen personenbezogene Daten nur anonym oder mit vorherigem Einverständnis des schwerbehinderten Menschen kommunizieren (siehe Kapitel 2.3.6).

3.3.1.1 Art der Behinderung und die Auswirkungen am Arbeitsplatz

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 1 Nummer 2 SGB IX in Verbindung mit Absatz 2 Nummer 7 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Der Integrationsfachdienst berät und informiert Arbeitgeber zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen im Arbeitsleben und leistet Beratung und Unterstützung.

Dies kann unabhängig von oder im Vorfeld einer Einstellung und Beschäftigung eines schwerbehinderten Menschen sein.

Betrifft es einen konkreten Einzelfall, so können – nur mit Einwilligung des schwerbehinderten Menschen – Mitarbeiter und Vorgesetzte im Betrieb oder in der Dienststelle über Art und Auswirkungen der Behinderung und über entsprechende Verhaltensregeln durch den Integrationsfachdienst in Kenntnis gesetzt werden.

Detaillierte Anforderungen zu dieser Aufgabe sind in Kapitel 3.2.5.7 „Information der Mitarbeiter im Betrieb oder in der Dienststelle über Art und Auswirkungen der Behinderung“ beschrieben.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Dokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.3.1.2 Information und Abklärung fachlicher und finanzieller Leistungen

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 1 Nummer 2 in Verbindung mit Absatz 2 Nummer 9 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Der Integrationsfachdienst berät und informiert die Arbeitgeber zur Teilhabe schwerbehinderter Menschen im Arbeitsleben und leistet Beratung und Unterstützung.
Zu den Aufgaben des Integrationsfachdienstes gehört es, als Ansprechpartner für die Arbeitgeber zur Verfügung zu stehen, über Leistungen für Arbeitgeber zu informieren und für die Arbeitgeber diese Leistungen abzuklären.

Detaillierte Anforderungen zu dieser Aufgabe sind im Kapitel 3.2.5.9 „Ansprechpartner für Arbeitgeber und Leistungen abklären“ beschrieben.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel 4.1.1 Dokumentation).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.3.2 Beratung des Arbeitgebers im Rahmen der Prävention (§ 167 Absatz 1 SGB IX)

Begründende Verpflichtung

§§ 185 ff. SGB IX in Verbindung mit § 167 Absatz 1 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die einzelfallbezogene Arbeitgeberberatung durch den Integrationsfachdienst unterstützt das Integrationsamt bei der Wahrnehmung seiner Aufgabenstellung nach §§ 185 ff. SGB IX.

Im Rahmen der Ermittlungs- und Aufklärungsbemühungen des Integrationsamtes im Einzelfall (z. B. Prävention, Ermittlung des Hilfebedarfes, Ermittlung der passgenauen Hilfe) kann das Integrationsamt den IFD beauftragen, den Arbeitgeber aufzusuchen und über Unterstützungsleistungen zu informieren oder Maßnahmen vorzubereiten.

Aufgabe des IFD hierbei ist es, durch Beratung und Information des Arbeitgebers im Auftrag des Integrationsamtes dessen Bemühungen im Rahmen der Sicherung/Fortsetzung eines Arbeits- oder sonstigen Beschäftigungsverhältnisses zu unterstützen (§ 167 Absatz 1 SGB IX).

Der Integrationsfachdienst agiert dabei im Auftrag und in enger Abstimmung mit dem zuständigen Sachbearbeiter im Integrationsamt.

Aufträge dieser Art können sowohl erteilt werden, wenn bereits ein individueller IFD-Unterstützungsprozess stattfindet, oder wenn das Integrationsamt anlässlich der Bearbeitung eines Einzelfalles eine zusätzliche Beratung des Arbeitgebers durch den IFD für erforderlich oder zielführend hält.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Sofern (noch) keine IFD-Unterstützung des schwerbehinderten oder gleichgestellten Menschen eingeleitet ist, ist die Einholung einer Schweigepflichtentbindungserklärung (ausdrücklich auch gegenüber dem Arbeitgeber) notwendig.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.3.3 Einzelfallübergreifende oder fallunabhängige Information und Beratung des Arbeitgebers

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 4 und 9 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Neben der Beratung und Begleitung behinderter Menschen ist die Unterstützung von Betrieben und Dienststellen durch geeignete Beratungsangebote ein wichtiges Aufgabenfeld des Integrationsfachdienstes. Ziel ist es, Arbeitgeber zu motivieren und zu unterstützen, die Teilhabe schwerbehinderter Menschen zu ermöglichen oder zu verbessern.

Eine Beratung ist einzelfallübergreifend, wenn die Belange schwerbehinderter Beschäftigter des Betriebes/der Dienststelle in einem übergeordneten Kontext angesprochen und/oder tangiert sind.

Der Integrationsfachdienst informiert und unterstützt Betriebe und Dienststellen (Unternehmensleitungen, Arbeitgebervertreter, Führungskräfte und betriebliche Helfer) einmalig oder mehrmals rund um das Thema Beschäftigung von Arbeitnehmern mit (Schwer-)Behinderung. Dies kann auch dazu beitragen, Beschäftigungsmöglichkeiten für schwerbehinderte Menschen zu erschließen.

Zur Beratung gehört es, dem Arbeitgeber behinderungsspezifische Erfordernisse schwerbehinderter Arbeitnehmer so zu vermitteln, dass der Arbeitgeber diese bei der Schaffung oder Anpassung von Arbeitsplätzen einbeziehen und berücksichtigen kann. Eine Beratung eines Arbeitgebers ist unabhängig davon möglich, ob bereits (schwer-)behinderte Menschen beim Arbeitgeber beschäftigt sind (fallunabhängig).

Der Integrationsfachdienst erbringt seine Leistung niedrigschwellig und betriebsnah.

Die Information bzw. Beratung wird unabhängig von der Unternehmensgröße und der Erfüllung der Beschäftigungsquote erbracht.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Zielrichtung / Zielgruppen Leistungen/ Aktivitäten	Versammlung SbM/ Betriebsversammlung	Unterstützung von betrieblichen Vertretern	Aufklärung des AG zu Teilhabeleistungen und zur Beschäftigung von SbM	Prozessbegleitung eines Betriebes/einer Dienststelle
Vorstellung des IFD bei betrieblichen Interessenvertretern	X	X	X	
Information und Beratung zu den Auswirkungen von Behinderung	X	X	X	
Information und Beratung zu möglichen Hilfsmitteln und Umsetzungshilfen	X	X	X	X
Information und Beratung bei Betriebs- und Inklusionsvereinbarungen		X		X
Information und Beratung von/in Gesundheitszirkeln		X		X
Zusammenarbeit mit Betriebssozialarbeit/Betriebsärzten		X		
Information über fachliche und finanzielle Leistungen		X	X	
Information und Beratung bei der Einführung neuer Arbeitsformen			X	X
Information und Beratung bei der Einrichtung neuer Arbeitsplätze			X	X
Information und Beratung von Vorgesetzten			X	
Information und Beratung des Arbeitgebers zu Teilhabeleistungen			X	
Akquise/Erschließung von Beschäftigungsmöglichkeiten für (schwer-)behinderte Menschen			X	
Information und Beratung bei (ggf. Durchführung von) innerbetrieblichen Schulungsmaßnahmen				X

Themen der fallunabhängigen betrieblichen Beratung können außerdem sein:

- Information und Beratung über Leistungen und Unterstützungsmöglichkeiten
- Information über Rechte und Pflichten von Arbeitnehmern mit Schwerbehinderung, Unterstützung/ Motivation in Fragen der Einrichtung oder Erhaltung behindertengerechter Arbeitsplätze
- Motivation zur Kooperation und/oder Schaffung (weiterer) Beschäftigungsmöglichkeiten
- Information und Beratung betrieblicher Vertreter bzw. Kollegen im Hinblick auf die aus der Art der Behinderung resultierenden Besonderheiten
- Information bei der Verfahrensabstimmung zu einem betrieblichen Eingliederungsmanagement
- Angebot der Unterstützung bei der Personalplanung und Personalentwicklung für schwerbehinderte Mitarbeiter

Die erbrachte Beratungsleistung wird unterschieden nach Items (siehe Tabelle) differenziert dokumentiert. Die Dokumentation erfolgt nach den Vorgaben des jeweiligen Integrationsamtes.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.4 Beteiligung im Verwaltungsverfahren

Zu den allgemeinen Grundsätzen eines Verwaltungsverfahrens zählen die Prinzipien des § 9 SGB X. Das Verwaltungsverfahren, soweit keine besonderen Rechtsvorschriften für die Form des Verfahrens bestehen, ist nicht an bestimmte Formen gebunden. Es ist einfach, zweckmäßig und zügig durchzuführen.

Die Verwaltung ist verpflichtet, die entscheidungserheblichen Tatsachen von Amts wegen zu ermitteln. Nach § 20 Absatz 1 Satz 1 SGB X leitet die Behörde das Ermittlungsverfahren. Die Behörde, nicht die am Verfahren Beteiligten bestimmt die Art und den Umfang der Ermittlungen. Das Erfordernis der Sachverhaltsermittlung durch die Behörde dient der Vermeidung willkürlicher Entscheidungen sowohl zu Lasten als auch zugunsten des schwerbehinderten Menschen bzw. des Arbeitgebers.

Die wichtigste Erkenntnisquelle zur Sachverhaltsaufklärung liegt beim Beteiligten selbst.

Auf dieser Grundlage hat der Gesetzgeber in § 21 Absatz 2 SGB X die Forderung mit aufgenommen, dass die Beteiligten selber an der Aufklärung mitwirken sollen. Der Umfang der Mitwirkungspflichten ist unter anderem näher bestimmt in den §§ 60 ff. SGB I.

Das Integrationsamt bzw. ein Rehabilitationsträger kann den Integrationsfachdienst als Sachverständigen im Rahmen seiner Zielgruppen und Aufgaben nach §§ 192 ff. SGB IX mit der Einholung erforderlicher schriftlicher Äußerungen beauftragen (dies wird in den beiden nachfolgenden Kapiteln konkretisiert). Als beteiligter Sachverständiger vermittelt der Integrationsfachdienst der Behörde das ihr fehlende Fachwissen zur Beurteilung von Tatsachen, zieht aus den Tatsachen konkrete Schlüsse oder vermittelt ihr die Kenntnis von Erfahrungssätzen.

Erfahrungssätze sind eine mögliche Grundlage des mittelbaren Beweises in Verwaltungsverfahren. Sie erlauben den Schluss von einem oder mehreren bewiesenen Tatsachen (Indizien) auf einen noch zu beweisenden Sachverhalt. Erfahrungssätze entstammen dem Erfahrungswissen von Experten.

Zur Sicherung der Qualität der Arbeit kann die zuständige Fachkraft die fachkollegiale Beratung nutzen. Diese kann in der Regel dann erforderlich werden, wenn die Auswirkungen unterschiedlicher Behinderungen zu berücksichtigen sind.

3.4.1 Fachdienstliche Stellungnahmen

Begründende Verpflichtung

§ 193 Absatz 2 Nummer 1 SGB IX

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Fachdienstliche Stellungnahmen fertigt der Integrationsfachdienst im Auftrag des Integrationsamtes und anderer Leistungsträger (Rehabilitationsträger) an, um die jeweilige Sachbearbeitung bei der Ermessensausübung über die Gewährung von Leistungen und rechtlich haltbare Entscheidungen, auch im Kündigungsschutzverfahren, zu unterstützen.

Beauftragt ein anderer Leistungsträger als das Integrationsamt den Integrationsfachdienst mit einer Fachdienstlichen Stellungnahme, so ist diese gemäß der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) zu vergüten.^[1]

Der Integrationsfachdienst berücksichtigt die Fristen gemäß § 17 Absatz 2 SGB IX, § 171 Absatz 1 SGB IX und § 174 Absatz 3 SGB IX.

Die Vorgaben des Datenschutzes nach § 213 SGB IX sowie § 67 ff. SGB X sind ebenfalls zu berücksichtigen.

Für die Fachdienstliche Stellungnahme ist eine gesonderte Schweigepflichtentbindung der Klientin/des Klienten in schriftlicher Form einzuholen. Mit der Klientin/dem Klienten ist abzuklären, welche Daten in die Stellungnahme einfließen dürfen.

Voraussetzungen für eine nicht anfechtbare Einwilligung sind:

- die Einwilligung muss vor der Erhebung, Verarbeitung und Verwendung der Daten eingeholt werden,
- die/der Betroffene muss über die Tragweite der Einwilligung aufgeklärt werden und muss die Tragweite ihrer/seiner Entscheidung erkennen,
- die/der Betroffene muss über die Konsequenzen bei Nichterteilung des Einverständnisses informiert werden,
- die/der Betroffene muss vor Übermittlung der Daten auf ein Widerspruchsrecht nach § 76 Absatz 2 SGB X hingewiesen werden.

Wenn die Einwilligung vorliegt, können geheim zu haltende Tatsachen auch dann übermittelt werden, wenn dadurch schutzwürdige Interessen der/des Betroffenen beeinträchtigt werden.

Fachdienstliche Stellungnahmen sind inhaltliche Grundlagen für wichtige sozialrechtliche Verwaltungsentscheidungen und damit Bestandteile offizieller, justiziabler Vorgänge. Deshalb muss die rechtliche Relevanz der Aussagen beachtet werden. Konkret bedeutet dies, dass – wenn eine Verwaltungsentscheidung auf der Grundlage einer solchen „gutachterlichen“ Ermittlung und abschließenden Beurteilung erfolgt – die Fachdienstliche Stellungnahme zum Beweismittel in einem etwaigen Widerspruchs- bzw. Klageverfahren wird.

Die Ermittlungen und abschließenden Beurteilungen müssen deshalb sehr sorgfältig, fachlich fundiert, unparteiisch und gewissenhaft erfolgen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert Verlauf und Ergebnis (siehe Kapitel [4.1.1 Einzelfalldokumentation](#)).

[1] Hinweis: Bei Beauftragungen durch die Agentur für Arbeit gilt: Gemäß den Fachlichen Weisungen der Bundesagentur für Arbeit (§ 196 SGB IX mit Stand 12/2019) ist eine Trägerzulassung nicht erforderlich, wenn Integrationsfachdienste beauftragt werden, Fachdienstliche Stellungnahmen zu erstellen.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Die Fachkraft des Integrationsfachdienstes ist für die sachgerechte Datenerhebung und für die getroffenen Aussagen verantwortlich.

Zum Aufbau einer Fachdienstlichen Stellungnahme sind die regionalen Vorgaben zu berücksichtigen. Die Leitung des Integrationsfachdienstes ist für Prüfung der Einhaltung dieser Vorgaben verantwortlich.

Die Freigabe und Weiterleitung an den Auftraggeber erfolgt gemäß der jeweiligen landesspezifischen Regelung.

Fachdienstliche Stellungnahmen stellen hohe Ansprüche an die „gutachterliche“ Kompetenz des Beraters, die theoretischen Kenntnisse, praktische Erfahrungen sowie die Vertrautheit mit der Arbeitssituation der Klientinnen/Klienten. Die Kenntnisse und Erfahrungen sind notwendig, um diagnostische und prognostische Fragestellungen beantworten zu können.

Ist die Fachkraft des Integrationsfachdienstes für eine Klientin/einen Klienten sowohl „beratend“ als auch „gutachterlich“ tätig, sind die mit den jeweiligen Aufgaben implizierten unterschiedlichen Rollen klar zu differenzieren.

Unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Vorgaben werden in der Fachdienstlichen Stellungnahme nur diejenigen Inhalte dargestellt, die für eine eindeutige Verwaltungsentscheidung zwingend erforderlich sind (siehe hierzu die Kapitel [2.3.6.1 Datenschutz und Datensicherheit](#) sowie [2.3.6.2 Schweigepflicht](#)).

Die Fragestellung des Auftraggebers leitet die Datenerhebung und die Auswahl der in der Fachdienstlichen Stellungnahme zu verwendenden Daten.

Die Fachkraft des Integrationsfachdienstes ist für die Auswahl der dem gegenwärtigen fachlichen Stand entsprechenden Verfahren bei der Datenerhebung verantwortlich.

Die Datenerhebung versteht sich hierbei als Sammlung der mit der Fragestellung im Zusammenhang stehenden Informationen. Methoden der Datenerhebung sind z. B.:

- Befragungen (Exploration: Gespräch zur Ermittlung persönlicher, behinderungsbezogener und arbeitsplatzbezogener Daten)
- Anwendung von Beobachtungsverfahren
- Auswertung von Unterlagen und Befunden

Die Datenquellen müssen in der Fachdienstlichen Stellungnahme angegeben werden und die Datenqualität muss erkennbar sein. Bei der Wiedergabe von Daten, die nicht unmittelbar erhoben wurden, wird die Aussage im Konjunktiv formuliert. Nicht prüfbare Aussagen werden in der Regel nicht verwendet oder als solche kenntlich gemacht.

Auf der Grundlage der erhobenen Daten erfolgt die Interpretation.

Unter Beachtung der Fragestellung werden diese Daten zueinander in Beziehung gesetzt und gewichtet, um die gutachterlichen Fragen zu beantworten. Bei der Interpretation von Daten sind zeitgemäße fachliche Standards anzuwenden.

Deskription und Interpretation werden voneinander getrennt. Dies ist erforderlich, um sicherzustellen, dass jeder fachkundige Leser der Fachdienstlichen Stellungnahme die Möglichkeit hat, auch ohne die vorliegende Interpretation zu denselben Ergebnissen zu kommen.

Die Fachkraft des Integrationsfachdienstes muss die Grenzen ihrer Aussagemöglichkeiten darstellen; es ist zu verdeutlichen, zu welchen Fragen und Sachverhalten Aussagen getroffen werden können. Der Kontext, in dem Aussagen Gültigkeit haben, ist zu benennen.

Fachdienstliche Stellungnahmen sind frist- und formgerecht anzufertigen.

Sollte die Frist nicht eingehalten werden können, so ist der Auftraggeber der Fachdienstlichen Stellungnahme mit Angabe der Gründe zu benachrichtigen.

Ggf. kann eine Fristverlängerung beantragt oder die Bearbeitung der Fachdienstlichen Stellungnahme zu einem späteren Zeitpunkt empfohlen werden, z. B. bei vorliegender Langzeiterkrankung des schwerbehinderten Menschen.

Eine Fachdienstliche Stellungnahme muss für den Adressaten inhaltlich nachvollziehbar sein. Die Fachkraft sollte Vereinfachungen, Wiederholungen, aber auch umständliche Formulierungen vermeiden. Auf die Verwendung erklärungsbedürftiger Fachbegriffe sollte so weit möglich verzichtet werden; ist dieses nicht möglich, sollten diese Begriffe erläutert werden.

Unter § 7 Absatz 4 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) sind mögliche Fragestellungen beispielhaft aufgeführt.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.4.2 Sachverhaltsermittlung

Begründende Verpflichtung

§ 193 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Das Integrationsamt bzw. der Rehabilitationsträger kann im Rahmen seiner Verwaltungsverfahren den Integrationsfachdienst §§ 192 ff. SGB IX beteiligen.

Wie bereits in Kapitel 3.4 dargestellt, können die vorgenannten Leistungsträger den Integrationsfachdienst als Sachverständigen einschalten und schriftliche Äußerungen einholen.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Als beteiligter Sachverständiger vermittelt der Integrationsfachdienst der Behörde das ihr fehlende Fachwissen zur Beurteilung von Tatsachen, zieht aus den Tatsachen konkrete Schlüsse oder vermittelt ihr die Kenntnis von Erfahrungssätzen.

Im Rahmen seiner Beteiligung als Experte berücksichtigt der Integrationsfachdienst bei vorliegender Sachkunde insbesondere folgende Verfahrensgrundsätze:

- Der Integrationsfachdienst führt die notwendigen Sachverhaltsermittlungen selbst durch.
- Der Integrationsfachdienst protokolliert seine Ergebnisse und sonstigen Tatsachenfeststellungen selbst, ohne sie zuvor mit Dritten zu erörtern.
- Die Aufzeichnungen des Integrationsfachdienstes erhält nicht der schwerbehinderte Mensch bzw. der Arbeitgeber, sondern die beauftragende Behörde; diese entscheidet über die Information des schwerbehinderten Menschen bzw. des Arbeitgebers.

Die eigenständige Sachverhaltsermittlung des Integrationsfachdienstes wäre in höchstem Maße berührt, wenn z. B. eine Protokollfertigung durch den Arbeitgeber erfolgt und der Integrationsfachdienst lediglich (mit)unterzeichnet. Für die Verwertbarkeit der Aussagen des Integrationsfachdienstes kommt es nicht darauf an, ob tatsächlich eine unzulässige Beeinflussung stattgefunden hat; es darf aus der Perspektive eines Dritten kein Grund vorliegen, der Misstrauen gegen die unparteiische Ausübung der Sachverständigentätigkeit rechtfertigt.

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.4.3 Einschaltung des IFD im Kündigungsschutzverfahren

Begründende Verpflichtung

§ 185 Absatz 1 Nummer 2 SGB IX und § 194 Absätze 1 und 2 SGB IX in Verbindung mit §§ 168 ff. SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Zu den Aufgaben des Integrationsamtes gehört nach § 185 Absatz 1 Nummer 2 SGB IX der Kündigungsschutz.

Zur Kündigung des Arbeitsverhältnisses eines schwerbehinderten Menschen benötigt der Arbeitgeber in der Regel die vorherige Zustimmung des Integrationsamtes (§ 168 SGB IX). Die Ausnahmen sind im § 173 SGB IX benannt.

Der Arbeitgeber kann grundsätzlich drei verschiedene Kündigungsgründe nennen:

- Betriebsbedingte Kündigungsgründe
(z. B. Betriebsstilllegung, Insolvenzverfahren, wesentliche Betriebseinschränkung, Wegfall des konkreten, einzelnen Arbeitsplatzes)
- Verhaltensbedingte Kündigungsgründe
(z. B. Leistungsstörungen (beabsichtigte Schlechtleistung, unentschuldigtes Fehlen), Störungen der betrieblichen Ordnung (Beleidigung von Vorgesetzten oder Kollegen, Verstöße gegen Verhaltenspflichten wie Rauch- oder Alkoholverbot), Störungen im Vertrauensbereich (unerlaubte Handlung, Diebstähle im Betrieb), Verletzung von Nebenpflichten (verspätete Krankmeldung, Nichtvorlegen der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung))
- Persönliche oder in der Person bedingte Kündigungsgründe
(z. B. krankheitsbedingte Fehlzeiten, mangelnde Eignung in fachlicher Hinsicht / Fehlen von notwendigen Zertifikaten, Leistungsminderung)

Das Kündigungsschutzverfahren nach den §§ 168 ff. SGB IX wird auf Antrag des Arbeitgebers eingeleitet.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Im Rahmen eines Kündigungsschutzverfahrens nach den §§ 168 ff. SGB IX kann das Integrationsamt den Integrationsfachdienst zu seiner Unterstützung bei der Klärung des Sachverhaltes einschalten.

Durch den Integrationsfachdienst ist zu berücksichtigen, dass das Vorgehen während des laufenden Kündigungsschutzverfahrens durch das Integrationsamt festgelegt wird. Der Integrationsfachdienst hat seine Tätigkeit eng an dem durch das Integrationsamt formulierten Auftrag auszurichten.

Dies gilt im Besonderen auch in dem Fall einer laufenden Beteiligung des Integrationsfachdienstes mit dem Ziel der Sicherung des Arbeitsverhältnisses.

Das Integrationsamt hat zu prüfen, inwieweit der vorgetragene Kündigungsgrund im Zusammenhang mit der im Feststellungsbescheid anerkannten Behinderung steht. Diese Prüfung kann durch den vom Integrationsamt beauftragten Integrationsfachdienst erfolgen. Das Integrationsamt kann beim Integrationsfachdienst hierzu dessen schriftliche Äußerungen einholen (siehe Kapitel [3.4.1 Fachdienstliche Stellungnahmen](#) und [3.4.2 Sachverhaltsermittlungen](#)).

Im Rahmen seiner Sachverhaltsermittlungspflicht ist das Integrationsamt gehalten, den Verfahrensbeteiligten (Arbeitgeber und schwerbehinderter Arbeitnehmer) Gelegenheit zu geben, sich zu den für die Entscheidung erheblichen Tatsachen zu äußern (rechtliches Gehör gemäß § 24 Absatz 1 SGB X).

Die Dokumentation der Einschaltung des Integrationsfachdienstes im Kündigungsschutzverfahren sowie seiner Aktivitäten erfolgt, sofern dies durch das Integrationsamt festgelegt wird, in einem EDV-gestützten Dokumentationssystem (elektronische Akte).

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

3.5 Maßnahmen zur Qualitätssteuerung

Begründende Verpflichtung

§ 194 Absatz 1 SGB IX

§ 197 Absatz 1 Satz 1 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Leistungsträger müssen ihrer Einzelfallverantwortung nachkommen können (vgl. § 194 Absatz 1 SGB IX). Dazu dient die Dokumentation durch den beauftragten Integrationsfachdienst. Die Dokumentation muss die Prozesse und Ergebnisse nachvollziehbar belegen.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert unter den Voraussetzungen des Zweiten Kapitels SGB X unverzüglich, vollständig und sorgfältig alle wesentlichen Inhalte seiner Tätigkeit. Das gilt auch für den Vertretungsfall.

Die Qualitätssteuerung der Kernprozesse erfordert, dass Prozessschritte standardisierten Verfahren und Abläufen des jeweiligen Prozesses folgen sowie nach einheitlichen Vorgaben erfasst und dokumentiert werden.

Die Prozessqualität bemisst sich grundsätzlich am Grad der Einhaltung der vordefinierten und verabredeten Verfahren.

Zu Verfahren und Abläufen gehören:

- Regelmäßige Mitteilungen zur Aufnahme, zum Sach-/Zwischenstand an den Leistungsträger/Auftraggeber nach dessen Vorgaben. Die Mitteilungen beinhalten Aussagen zu den Zielen, dem Stand der Zielerreichung, zum Verlauf des Prozesses und den durchgeführten Maßnahmen sowie zum Umfang bzw. der Dauer einer Beauftragung.
- Am Ende einer Beauftragung fasst die Abschlussdokumentation den Prozessverlauf und alle durchgeführten Leistungen und Ergebnisse zusammen.

Im Einzelnen zählen dazu:

bei Sicherungsprozessen

- Im Fall der Sicherung des Arbeitsverhältnisses:
die Dokumentation der erfolgreichen Veränderungsmaßnahmen
(wie z. B. Anpassung der beruflichen Anforderung, Einleitung finanzieller Leistungen, Reduzierung der Arbeitszeit, Reduzierung von Arbeitsinhalten)
- Im Fall einer Beendigung des Arbeitsverhältnisses:
eine Konkretisierung der Beendigung (z. B. einvernehmliche Auflösung, Art der Kündigung des Arbeitnehmers, Auslaufen eines befristeten Arbeitsverhältnisses oder die Art der erwirkten Rente)

- Bei sonstigen Verläufen:
die Darlegung der Zukunftsperspektive (z. B. Einleitung von WfbM (Eingangsverfahren, Berufsbildungsbereich), ruhendes Arbeitsverhältnis, Auftraggeberwechsel o. ä.)

bei Vermittlungsprozessen

- Bei erfolgter Eingliederung in ein Arbeits- und Ausbildungsverhältnis (oder Selbständigkeit):
die Darstellung und Erläuterung des befristeten/unbefristeten Arbeitsverhältnisses, weitere Fördermaßnahmen und die Darstellung der erfolgten Heranführungsmaßnahmen (z. B. Praktika, Erprobung, Arbeitsgelegenheit)
- Im Fall eines Prozesses ohne Zielerreichung des Auftrages „erfolgreiche Vermittlung“:
die Darstellung der erfolglosen Vermittlungsbemühungen mit Darlegung von Gründen (z. B. keine Vermittlungsfähigkeit, Überleitung zur Erwerbsminderungsrente o. ä.)

Ebenso erfasst der Integrationsfachdienst die weiteren Kernprozesse und Aktivitäten sowie die Kooperationen mit sonstigen Kooperationspartnern nach einheitlichen Vorgaben der Auftraggeber.

Regionale und spezifische Programme sind ebenfalls mittels Verfahrensabläufen und Regelungen zur einheitlichen Dokumentation jeweils länderspezifisch zu beschreiben.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Standardisierte Verfahren, Abläufe und Berichtspflichten variieren mit den Voraussetzungen und dem Setting, in dem die Integrationsämter und die weiteren Auftraggeber in den Ländern agieren. Insofern sind nähere Dokumentationsanforderungen und standardisierte Verfahren spezifisch auf das jeweilige Bundesland zu definieren.

Dazu können gehören:

- Ablaufpläne
 - Verfahrensdefinitionen
 - Prozessmatrizen
 - Spezifische Schweigepflichtentbindungserklärung
 - Formulare
 - Checklisten
-

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

4. Ergebnisse

 Weitere Ausführungen siehe Unterkapitel

4.1 Ergebnisdarstellung

 Weitere Ausführungen siehe Unterkapitel

4.1.1 Einzelfalldokumentation

Begründende Verpflichtung

§ 197 Absatz 1 Satz 1 SGB IX in Verbindung mit § 194 Absatz 1 SGB IX
([Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#))

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Der Integrationsfachdienst ist verpflichtet, Verlauf und Ergebnisse der jeweiligen Bemühungen um die Förderung der Teilhabe am Arbeitsleben zu dokumentieren (§ 197 Absatz 1 Satz 1 SGB IX).

Die Dokumentation des Einzelfalles ist Bestandteil der Beauftragung durch den jeweiligen Leistungsträger/ Auftraggeber, der für die Ausführung der Leistung verantwortlich bleibt (§ 194 Absatz 1 SGB IX).

Die Falldokumentation erfolgt nach einheitlichen Kriterien, um die geforderte Zusammenfassung der Ergebnisse durch/für die Auftraggeber zu gewährleisten (siehe § 10 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#)).

Dazu gehören folgende Angaben:

- **Angaben zur Person**

- Name, Vorname
- Geburtsdatum
- Geschlecht
- Staatsangehörigkeit
- Adressdaten
- Angaben zum Behinderungsstatus
- Unterstützungsrelevante Behinderung (aus fachlicher Einschätzung des IFD)
- Stellung im Berufsleben
- Angaben zum Beschäftigungsstatus
- Adressdaten des Arbeitgebers
- Einleitende Stelle
- Angaben zu Auftraggeber und Kooperationspartnern

- **Fall- und Prozessdaten**

- Prozessverlauf, durchgeführte Leistungen und Ergebnisse (Zielerreichung)

Dazu zählen:

- **bei Sicherungsprozessen**

- Im Fall der Sicherung des Arbeitsverhältnisses:
die Dokumentation des erfolgreichen Prozesses (Maßnahmen, Ergebnisse)
- Im Fall einer Beendigung des Arbeitsverhältnisses:
die Konkretisierung der Beendigung und des Grundes
- Bei sonstigen Verläufen:
die Darlegung der Zukunftsperspektive

- **bei Vermittlungsprozessen**

- Bei erfolgter Eingliederung in ein Arbeits- und Ausbildungsverhältnis (oder Selbstständigkeit):
die Darstellung und Erläuterung des befristeten/unbefristeten Arbeitsverhältnisses, weitere Fördermaßnahmen und die Darstellung der erfolgten Heranführungsmaßnahmen
- Im Fall eines Prozesses ohne Zielerreichung des Auftrages „erfolgreiche Vermittlung“:
die Darstellung der erfolglosen Vermittlungsbemühungen mit Darlegung von Gründen

Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Sozialdaten erfolgt unter den Voraussetzungen des Zweiten Kapitels des SGB X.

Der Integrationsfachdienst dokumentiert auf dieser Grundlage unverzüglich, vollständig und sorgfältig alle wesentlichen Inhalte seiner Tätigkeit und erfasst die notwendigen personenbezogenen Daten der behinderten Menschen, für die er tätig wird. Die Dokumentation muss gewährleisten, dass die Transparenz der Prozesse und Ergebnisse für alle Beteiligten nachvollziehbar ist.

Die Betrachtung und Bewertung des Ergebnisses einer Einzelbeauftragung sowie der Zusammenfassung der Ergebnisse aller Einzelfälle/Einzelbeauftragungen ist Teil des Qualitätssicherungsprozesses sowohl im Integrationsfachdienst als auch gemeinsam mit dem Auftraggeber.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Für die Dokumentation des Einzelfalls stehen verschiedene Dokumentationssysteme (KlifdWeb; 3In und andere bundeslandspezifische Programme) zur Verfügung, die die Erfassung der genannten bundesweit standardisierten Kriterien und Angaben unterstützen und die Ergebnisbeobachtung im Sinne des § 197 SGB IX ermöglichen.

Aus den Dokumentationssystemen werden die fallbezogenen Berichte (regelmäßig und anlassbezogen) und fallübergreifende Statistiken erstellt.

Die Dokumentation von weiteren Aufträgen (z. B. Fachdienstliche Stellungnahmen, betriebliche Beratungen) kann darüber hinaus nach spezifischen Vorgaben durch den Auftraggeber erfolgen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

4.1.2 BIH-Statistik

Begründende Verpflichtung

§ 197 Absatz 1 SGB IX

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Der Integrationsfachdienst ist verpflichtet, Verlauf und Ergebnisse der jeweiligen Bemühungen um die Förderung der Teilhabe am Arbeitsleben zu dokumentieren.

Diese gesetzliche Dokumentationspflicht erstreckt sich über den beauftragten Einzelfall (§ 197 Absatz 1 Satz 1 SGB IX) hinaus auf eine jährliche zusammenfassende Darstellung für die Auftraggeber „nach deren näherer gemeinsamen Maßgabe“ (Satz 2).

Welche Angaben insbesondere in die Zusammenfassung eingehen sollen, ist in Satz 3 (§ 197 Absatz 1 SGB IX) konkretisiert:

- Geschlechtsdifferenzierte Angaben,
- eine Fallstatistik nach Zu- und Abgängen,
- den Fallbestand,
- die Zahl der abgeschlossenen Fälle („differenziert nach Aufnahme einer Ausbildung, einer befristeten oder unbefristeten Beschäftigung, einer Beschäftigung in einem Integrationsprojekt) oder in einer Werkstatt für behinderte Menschen“).

Die vorgenannte Aufzählung ist allerdings nicht abschließend.

Darüber hinaus dokumentiert der Integrationsfachdienst auch die Ergebnisse seiner Bemühungen zur Unterstützung der Bundesagentur für Arbeit und die Begleitung der betrieblichen Ausbildung nach § 193 Absatz 2 Nummer 4 und 5 unter Einbeziehung geschlechtsdifferenzierter Daten und Besonderheiten sowie der Art der Behinderung.

Die Ergebnisse berichtet der Integrationsfachdienst jährlich an das zuständige Integrationsamt. Als zuständiger Auftraggeber nimmt das Integrationsamt eine Ergebnisbewertung aller von ihm beauftragten Dienste vor.

Dem jeweiligen Integrationsamt obliegt darüber hinaus die Zusammenfassung der Jahresergebnisse aller Dienste (unter Wahrung des jeweiligen personenbezogenen Datenschutzes). Diese sind Grundlage der Ergebnisbewertung mit den Auftraggebern gemäß § 9 Absatz 2 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) auf Landesebene.

Darüber hinaus leitet das jeweilige Integrationsamt die Jahresergebnisse seiner Dienste als Beitrag zur bundesweiten Statistik der Leistungen aller Integrationsfachdienste an die BIH zur Erstellung der BIH-Statistik weiter.

Für diese Darstellung der Ergebnisse der Arbeit der Integrationsfachdienste wurden zwischen den Integrationsämtern standardisierte Abfragen und Daten verbindlich vereinbart. Hierzu zählen z. B.:

- Klientenzahlen (nach Geschlecht)
- Stellung im Berufsleben
- Auftraggeber und Finanzierungsanteile am Integrationsfachdienst
- Beauftragungsdauer der Unterstützungsfälle
- Einleitende Stelle
- Klienten nach Behinderungsart
- Klienten nach Nachweis der Behinderung
- Maßnahmen zur Sicherung
- Ergebnisse Sicherung
- Maßnahmen zur Heranführung, Erprobung und Vermittlung
- Ergebnisse Vermittlungen
- Einzelfallabhängige und fallunabhängige betriebliche Beratungen
- Fachdienstliche Stellungnahmen

Die BIH fasst die Jahresergebnisse der Länder zur Arbeit der Integrationsfachdienste mit den festgelegten Abfragen und den dazu ermittelten Daten zusammen.

Die BIH-Statistik informiert über die Ergebnisse der Arbeit der Integrationsfachdienste. Der bundesweite Jahresbericht gibt daneben Auskunft über Eckdaten wie Personalausstattung oder Gesamtkosten.

Die BIH-Statistik wird bei sozialpolitischen Diskussionen zur Teilhabe und Inklusion behinderter Menschen herangezogen.

Die BIH-Statistik bietet auch die Grundlage für die weitere sozialpolitische Bewertung der Ergebnisqualität der Integrationsfachdienste (Wirksamkeit der Nutzung der Integrationsfachdienste, ihre sozialpolitische Verortung sowie ihre Strukturwirkung) in den entsprechenden Gremien auf Bundesebene.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Grundlage der BIH-Statistik sind die im BIH-Arbeitsausschuss Integrationsbegleitung verabschiedeten Vorgaben für die Auswertung in ihrer jeweils gültigen Fassung. Jedes Integrationsamt stellt seine Auswertung in Dateiform zur Verfügung.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

4.2 Überprüfung und Bewertung der Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit

 Weitere Ausführungen siehe Unterkapitel

4.2.1 Ergebnisbewertung

Begründende Verpflichtung

§ 197 SGB IX

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#)

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Mit der kontinuierlichen Qualitätssicherung wird das Ziel verfolgt, dass Leistungen auf einem gleichbleibenden, standardisierten und qualifizierten Niveau erbracht werden.

Die Qualität der Ergebnisse setzt sich dabei aus verschiedenen Aspekten zusammen, deren Betrachtung nach Abschluss einer Dienstleistung erfolgt.

Im Fokus stehen die Güte der erbrachten Leistungen und der erzielten Resultate.

Die Ergebnisbewertung und Feststellung der Ergebnisqualität erfolgt durch interne Maßnahmen der Integrationsfachdienste und ihrer Träger sowie durch Maßnahmen zur Evaluation und Nachweisprüfung durch die Integrationsämter und Rehabilitationsträger/Leistungsträger.

Hinweise auf Aspekte einer Ergebnisbewertung ergeben sich aus der Formulierung der gesetzlichen Norm in § 197 SGB IX und § 10 Absatz 3 der [Gemeinsamen Empfehlung](#). Hiernach erläutert der Integrationsfachdienst im Rahmen seines jährlichen Berichts das Arbeitsergebnis zielgruppenspezifisch sowie geschlechterdifferenziert und beschreibt die Entwicklung der regionalen Zusammenarbeit gemäß § 197 SGB IX unter Angaben der Zahl der abgeschlossenen Fälle, differenziert nach Aufnahme einer Ausbildung, einer befristeten oder unbefristeten Beschäftigung, einer Beschäftigung in einem Inklusionsbetrieb oder in einer Werkstatt für behinderte Menschen.

Folgende Bausteine für eine umfassende Ergebnisbewertung sind in den Kapiteln [4.2.1.1](#), [4.2.1.2](#), [4.2.1.3](#) und [4.2.1.4](#) ausführlich beschrieben:

- Wichtige Hinweise ergeben sich aus einem Abgleich der zuvor definierten Ziele und dem tatsächlich Erreichten (Grad der Zielerreichung). Notwendig dazu ist die vorherige Operationalisierung der Ziele mit eindeutigen und messbaren Kriterien.

Regelmäßige interne Überprüfungen dienen ebenfalls der Sicherung der Ergebnisqualität.

- Die Kundenzufriedenheit ist ein subjektiver Gradmesser, bei dem darauf zu achten ist, dass Inhalt und Fragestellung geeignet sind, signifikante Aussagen zu Qualitätsaspekten zu erhalten.
- Ein Indikator für die Kundenzufriedenheit stellt auch die Installierung/Unterstützung eines Beschwerdemanagementsystems dar.
- Die Bewertung der Ergebnisse in Landeskoordinierungsausschüssen sowie den regionalen Austauschformaten zwischen den Leistungsträgern fördert die gemeinsame Betrachtung zur Qualitätsentwicklung der Integrationsfachdienste.

Weitere Bausteine für die Ergebnisbewertung können z. B. sein:

- Interne Audits,
- Ergebnisse von Fachgesprächen etc.

Sie werden bei vorliegendem Bedarf länderspezifisch geregelt und ausgeführt.

Erkenntnisse, die Verbesserungspotenzial oder die Notwendigkeit von Verbesserungen identifizieren, sind im Qualitätsmanagement des Integrationsfachdienstes bzw. des Trägers in den Qualitätszirkel PDCA (plan – do – check – act) zu integrieren. So wird ein Prozess der fortlaufenden Verbesserung ermöglicht.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

4.2.1.1 Überprüfung Zielerreichung

Begründende Verpflichtung

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Der Überprüfung der Zielerreichung geht der Prozess der Vereinbarung von Zielen voraus. Nur wenn zwischen allen Beteiligten Ziele, Zuständigkeiten bzw. Verantwortlichkeiten, Kriterien und Termine definiert sind, kann eine Überprüfung der Zielerreichung stattfinden.

Anhand einer getroffenen Zielvereinbarung wird der Grad der Zielerreichung gemessen und festgestellt. Je nach Bereich wird der Ist-Zustand analysiert oder aber ein Vergleich zwischen der ursprünglichen Zielsetzung und dem Erreichten angestellt. Dies dient auch dazu, allgemeine Probleme oder Verbesserungsbedarfe aufzuspüren, damit diese beseitigt werden können.

Nachdem mögliche Maßnahmen/Verbesserungen eingeleitet wurden, müssen diese zu einem späteren Zeitpunkt nachgewiesen und deren Wirksamkeit überprüft werden. Damit ist ein transparenter Nachweis über die Güte und Effizienz der Dienstleistung sowohl intern als auch extern möglich.

Bezogen auf den IFD-Einzelfall ist es zu einem bestimmten vereinbarten Zeitpunkt des Zeitraumes, für den eine Zielvereinbarung gilt oder an ihrem Ende notwendig, den Verlauf des Beratungsprozesses zu betrachten. Dies dient der Vergewisserung im und zur Profilierung des Beratungsprozesses zwischen Berater und Klient sowie der Verständigung über den Grad der gemeinsam erreichten Ziele zum Ende eines Zeitraumes.

Bezogen auf den gesamten Dienst dienen die im Rahmen der Zielvereinbarung operationalisierten Kennzahlen dazu, am Ende des Zielzeitraumes die Arbeit eines Dienstes – alle Ebenen (Einzelziele) betreffend – zu evaluieren.

Die Ergebnisse sind Grundlage für die internen Gespräche und die Beratungen mit dem Integrationsamt. Sie sind gleichzeitig Ausgangspunkt weiterer Maßnahmen im Rahmen der Qualitätssicherung bzw. -entwicklung und somit eines langfristigen Prozesses der fortlaufenden Verbesserung im Sinne eines Qualitätszirkels (PDCA).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Nachfolgend ein Beispiel wie die Zielvereinbarung mit dem Grad der Zielerreichung und den daraus abzuleitenden Maßnahmen in einer Matrix verbunden werden kann:

Faktoren Qualitäts- ebenen	Operatives Ziel	Indikator	Messgröße	Mess- instrument	Istgröße heute	Zielgröße/ Kenn- zahl	Aktions- programm	Verantwortlich	Termin	Grad der Zieler- reichung / Ist-Stand zum Termin	Daraus abzuleitende Maßnahmen
Struktur- qualität											
Kern- prozesse											
Ergebnis- qualität											

Zu möglichen Einzelzielen siehe Kapitel 2.4.3 (Zielvereinbarungen).

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

4.2.1.2 Kundenzufriedenheit

Begründende Verpflichtung

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

„Kundenzufriedenheit kann als Resultat eines komplexen Vergleichsprozesses betrachtet werden, bei welchem der Konsument, nach dem Gebrauch eines Sachgutes oder einer Dienstleistung, seine subjektive Erfahrung (Ist-Leistung) einem Vergleichswert (Soll-Leistung) gegenüberstellt. Übertrifft die Leistung die Erwartungen, ist der Kunde sehr oder sogar außerordentlich zufrieden (begeistert). Entsprechen sich beide, ist er zufrieden (was für eine nachhaltige Kundenbindung/Loyalität zu wenig ist). Werden seine Erwartungen nicht erfüllt, ist er etwas oder sehr unzufrieden (verärgert).“ (Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Kundenzufriedenheit>, Stand: 04.11.2020)

„Die Zufriedenheit von Kunden ist bedeutsam, da Kunden anderen von ihren positiven oder negativen Erfahrungen berichten und dies somit Einfluss darauf hat, ob diese das Produkt oder die Dienstleistung weiterempfehlen.“ (Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Kundenzufriedenheit>, Stand: 05.11.2020)

Kunden des Integrationsfachdienstes

Die Kunden des Integrationsfachdienstes werden nachfolgend mit Hilfe des Kunden-Lieferanten-Modells beschrieben.

Der Lieferant, also der Erbringer der Dienstleistung, ist der Integrationsfachdienst.

Bei den Kunden des Integrationsfachdienstes ist zwischen internen und externen Kunden zu unterscheiden.

Interne Kunden des Integrationsfachdienstes sind die Leistungsträger, somit die möglichen Auftraggeber des Integrationsfachdienstes.

Interne Kunden des IFD können sein:

- das Integrationsamt
- die Bundesagentur für Arbeit
- die Rehabilitationsträger und/oder
- das Jobcenter/der zugelassene kommunale Träger nach dem SGB II.

Externe Kunden sind diejenigen, denen die Beratungsleistung des Integrationsfachdienstes zur Verfügung gestellt wird, also in der Regel Leistungsberechtigte.

Externe Kunden des IFD können sein:

- Menschen mit (Schwer-)Behinderung oder Rehabilitanden
- der Arbeitgeber/der Betrieb oder die Dienststelle sowie
- weitere externe Kunden. Dies können, bei Vorliegen der länderspezifischen Voraussetzungen z. B. Schüler, Eltern, Lehrer, aber auch die Werkstatt für behinderte Menschen oder andere Leistungsanbieter nach § 60 SGB IX sein.

Aus dem Vorgenannten ergibt sich, dass die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen des Integrationsfachdienstes sowohl in Richtung der internen als auch in Richtung der externen Kunden zu betrachten ist.

Besondere Aspekte der Kundenzufriedenheit im Hinblick auf die Leistungen des Integrationsfachdienstes

Bezogen auf die Aufgaben und Beratungsleistungen des Integrationsfachdienstes sind im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit folgende Aspekte mit zu berücksichtigen:

- Da die Kundenzufriedenheit auf einem Vergleich der Erwartungen und der Erfahrungen des Kunden beruht, ist es wichtig, die Erwartungen des bzw. der Kunden den Aufgaben und den möglichen Leistungen des Integrationsfachdienstes gegenüberzustellen. Unrealistische Erwartungen des/der Kunden sollten thematisiert werden.
- Bei der Erbringung der Leistung ist zu berücksichtigen, dass Kunden durch ihr Mitwirken oder ihre Verweigerung unmittelbar am Wertschöpfungsprozess beteiligt sind und somit Einfluss auf den Erfolg bzw. das Ergebnis nehmen.
- Je nach Kernprozess (siehe Kapitel 3) sind unterschiedliche externe oder interne Kunden (bzw. eine Kombination aus externen und internen Kunden) zu betrachten. So kommt zum Beispiel bei der Beteiligung des Integrationsfachdienstes im Verwaltungsverfahren dem Integrationsamt als internem Auftraggeber die größte Bedeutung zu, wohingegen bei dem individuellen Unterstützungsprozess „Sicherung“ sowohl das Integrationsamt (als Beispiel für einen internen Kunden) als auch der Arbeitnehmer mit Schwerbehinderung und der Arbeitgeber (bzw. der Betrieb oder die Dienststelle) als externe Kunden in den Blick zu nehmen sind.
- Die Interessen und Erwartungen verschiedener Kunden (z. B. von Behinderung bedrohte, behinderte und schwerbehinderte Menschen, Rehabilitanden, Arbeitgeber, Leistungsträger und weitere) können bei der Erbringung einer Leistung divergieren. Die Zufriedenheit mit dem Prozess oder mit dem Ergebnis der Beratung kann durch unterschiedliche Kunden somit unterschiedlich bewertet werden. Eine allseitige Zufriedenheit ist von vielen Faktoren abhängig, die teilweise außerhalb der Einflussmöglichkeiten des Integrationsfachdienstes liegen.
- Zufriedenheit oder Unzufriedenheit des/der Kunden ist nicht gleichzusetzen mit einem guten oder schlechten Verlauf oder Ergebnis des Beratungsprozesses. Aus diesem Grund ist die möglichst präzise Formulierung von messbaren Indikatoren für die Messung der Zufriedenheit notwendig.

Die Abfrage der Zufriedenheit der Kunden ist ein wichtiges Instrument zur Überprüfung der Wirksamkeit der Arbeit der Integrationsfachdienste. Dennoch lässt sich die Qualität der Arbeit der Integrationsfachdienste nicht ausschließlich durch einen Soll-Ist-Vergleich bestimmen. Problemlösendes Handeln und die hierfür notwendigen Beziehungsgestaltungen sind an sich prozesshaft und setzen fortwährende Selbstreflexion sowie die Sicherung und gegebenenfalls die Klärung des Kundenauftrages voraus. Unter diesen schwer fassbaren Faktoren, welche die Qualität der Arbeit der Integrationsfachdienste ausmachen, hat die Beziehung zwischen Klient und Fachberater des Integrationsfachdienstes sicherlich die größte Bedeutung.

Messung der Kundenzufriedenheit interner Kunden

Eine Möglichkeit um die Zufriedenheit interner Kunden unabhängig vom Einzelfall zu erfragen, sind die etablierten Austauschformate der örtlichen Akteure; zu diesen werden in der Regel Vertreter der regionalen Leistungsträger eingeladen.

Messung der Kundenzufriedenheit externer Kunden

Während in Unternehmen oftmals ein Kunde zu seiner Zufriedenheit befragt wird, sind in der Arbeit der Integrationsfachdienste meist mehrere Kunden zu betrachten. In erster Linie sind es der Betrieb oder die Dienststelle und der Klient. Die Messung der Kundenzufriedenheit kann am Ende des Beratungsprozesses zum Beispiel mit Hilfe eines Fragebogens gemessen werden.

Bei externen Kunden, wie Schulen oder Werkstätten für behinderte Menschen, kann die Zufriedenheit zum Beispiel auch in Kooperationsgesprächen erfragt werden.

Schnittstelle zum Träger des Integrationsfachdienstes

Eine Abfrage der Kundenzufriedenheit zum Beispiel in Form von Erhebungsbögen, die Evaluation und Umsetzung der Ergebnisse ist länderspezifisch in den Verträgen/Vereinbarungen mit den Trägern der Integrationsfachdienste zu regeln.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Unverbindliches Muster zur Erfragung der Zufriedenheit der Betriebe

4.2.1.3 Beschwerdemanagement

Begründende Verpflichtung

§ 37 SGB IX in Verbindung mit §§ 192 ff. SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Der Integrationsfachdienst richtet auf der Grundlage der Vorgaben des Integrationsamtes als Element der Qualitätssicherung ein Beschwerdemanagement ein und informiert das Integrationsamt im Beschwerdefall gemäß dieser Vorgaben.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Die Bearbeitung von Beschwerden durch das Integrationsamt und den Integrationsfachdienst ist ein wesentlicher Baustein zur Sicherung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität der fachdienstlichen Arbeit.

Ziel des Integrationsfachdienstes sollte es zunächst sein, möglichst wenig Anlass für Beschwerden zu liefern.

Kommt es zu Beschwerden, so können sich diese wie folgt auswirken:

- Durch versteckte Beschwerden erfährt der Integrationsfachdienst nichts von der Unzufriedenheit des Kunden.
- Im Gegensatz hierzu wird bei offenen Beschwerden die Unzufriedenheit des Kunden transparent:
 - Eine offene indirekte Beschwerde bzw. eine Nachfrage durch Dritte kann nach einer aus Sicht des Kunden nicht zufriedenstellend behandelten Beschwerde, aber auch ohne vorherige Beschwerde des Kunden erfolgen. Bei offenen indirekten Beschwerden bzw. Nachfragen wendet sich z. B. ein Angehöriger, ein Rechtsanwalt oder die Presse an den Integrationsfachdienst.
 - Günstiger und für den Integrationsfachdienst nützlich ist die offene, direkte Beschwerde des Kunden im Sinne einer Reklamation, weil sie Anregungen für Verbesserungen enthält. Diese Art der Beschwerde sollte daher gefördert werden.

Ein Beschwerdemanagement kann unterschiedliche Beiträge zum Erfolg des Integrationsfachdienstes leisten. Es

- trägt dazu bei, Prozessmängel zu erkennen und abzustellen,

- fördert die zielgerichtete Weiterentwicklung von Prozessen,
- zeigt Potenziale zur Verbesserung der Dienstleistung,
- fördert das Image des Integrationsfachdienstes als kundenfreundlicher Dienstleister und stärkt die Kundenbindung,
- kann Impuls zur Entwicklung weiterer Prozesse/Leistungsangebote sein.

Das Beschwerdemanagement des Integrationsfachdienstes kann die Zufriedenheit der internen und externen Kunden verbessern. Dies erfolgt dadurch, dass der Kunde in einer Situation, in der er unzufrieden ist und eine negative Haltung gegenüber dem Integrationsfachdienst entwickelt hat, durch eine lösungsorientierte Behandlung seines Anliegens in Form der Beschwerde einen positiven Eindruck erhält. Eine begründete Stellungnahme kann, sofern eine Beschwerde nicht „gelöst“ werden kann, zum Verständnis beitragen und so die Unzufriedenheit mindern.

Der Integrationsfachdienst muss gegenüber seinen Kunden jederzeit zeigen, dass er Beschwerden annimmt und ihre Meinung schätzt. Er sollte sichtbar machen, wie er mit Beschwerden umgeht. Der Integrationsfachdienst informiert hierüber zum Beispiel im persönlichen Gespräch sowie auf der Webseite des Integrationsfachdienstes.

Der Kunde sollte bei Bedarf leicht erkennen, dass er sich beschweren und an wen er die Beschwerde richten kann.

Die Beschwerdeinstrumente werden auf der Grundlage der Vorgaben des Integrationsamtes konkretisiert.

Grundsätzlich kann jeder Mitarbeiter des Integrationsfachdienstes die Anlaufstelle für eine Beschwerde sein. Deshalb müssen die Mitarbeiter des Fachdienstes wissen, wie sie mit Beschwerden umgehen und welchen Prozess sie im Integrationsfachdienst auslösen müssen.

Wenn eine Beschwerde beim Integrationsfachdienst eingeht, muss diese aufgenommen werden. Der Kunde erhält eine Information, wie mit seiner Beschwerde umgegangen wird.

Auf keinen Fall darf der Integrationsfachdienst die Beschwerde zurückweisen. Der Kunde sollte die Zusage erhalten, dass eine Lösung des Problems angestrebt wird. Dabei sollte der Kunde die Information erhalten, in welchem Zeitraum er mit einer Rückmeldung rechnen kann.

Je nach Art der Beschwerde wird der Prozess zur Lösung ausgelöst. Hierbei ist zu unterscheiden, ob es sich z. B. um eine Bagatellbeschwerde, prozessbezogene Beschwerde oder um eine kritische, juristisch relevante Beschwerde handelt.

Ein Beschwerdemanagement muss für die Mitarbeiter des Integrationsfachdienstes Handlungsanweisungen enthalten, welche Aktionen von ihnen im Fall einer Beschwerde gefordert sind und an wen sie sich bezüglich der Problembearbeitung zu wenden haben.

Die Beschwerde ist regelmäßig zur inhaltlichen Bewertung an die Leitung des Integrationsfachdienstes weiterzuleiten.

Im nächsten Schritt wird der Prozess der Beschwerdebearbeitung durchlaufen. Zunächst wird bewertet, um welche Art der Beschwerde es sich handelt. Auch negative Rückmeldungen aus Kundenbefragungen sind als Beschwerden zu werten.

Der Kunde erhält innerhalb des zugesagten Zeitraums eine Rückmeldung über die vereinbarten Maßnahmen, Absprachen und Lösungsansätze, die zur Wiederherstellung seiner Zufriedenheit führen sollen.

Beschwerden und die damit verbunden Beschwerdegründe sollten systematisch erfasst und ausgewertet werden. Nur so kann ein Integrationsfachdienst erkennen, wo möglicherweise systemische Fehler oder Schwachstellen vorliegen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

4.2.1.4 Gemeinsame Betrachtung mit den Leistungsträgern

Begründende Verpflichtung

[Gemeinsame Empfehlung Integrationsfachdienste](#) in Verbindung mit § 193 SGB IX und § 28 Absatz 1 Nummer 2 SGB IX

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Gemäß § 2 Absatz 2 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) sorgen die Integrationsämter im Rahmen ihrer Strukturverantwortung dafür, dass das komplette Dienstleistungsangebot nach § 193 SGB IX im Sinne des § 28 Absatz 1 Nummer 2 SGB IX für alle Vereinbarungspartner vorgehalten wird.

§ 10 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) regelt die gemeinsame Basis zu Dokumentation, Berichtswesen und Statistik. Danach erfolgen die Falldokumentation und die Dokumentation der wesentlichen Inhalte der Tätigkeit der Integrationsfachdienste nach einheitlichen Kriterien. Ebenso werden die Betriebe und sonstigen Kooperationspartner, mit denen diese zusammenarbeiten, erfasst (Absatz 1 und 2).

Daneben obliegt es jedem Integrationsfachdienst, jährlich über seine Arbeit zusammenfassend zu berichten (§ 10 Absatz 3). Dabei erläutert der Integrationsfachdienst aus seiner Sicht das Arbeitsergebnis zielgruppenspezifisch sowie geschlechterdifferenziert und beschreibt die Entwicklung der regionalen Zusammenarbeit gemäß § 197 SGB IX.

Die Zusammenstellung enthält Angaben zur Zahl der abgeschlossenen Fälle, differenziert nach Aufnahme einer Ausbildung, einer befristeten oder unbefristeten Beschäftigung, einer Beschäftigung in einem Inklusionsbetrieb oder in einer Werkstatt für behinderte Menschen.

Die Jahresberichte zum Ergebnis der Arbeit des Integrationsfachdienstes werden dem jeweiligen Integrationsamt vorgelegt.

Gemäß § 9 Absatz 1 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#) wird auf Ebene der BAR ein "Koordinierungsausschuss Integrationsfachdienste" eingerichtet. Aufgabe des Ausschusses ist es, sich auf Bundesebene über die Auslastung, den Zugang, die aktuellen Entwicklungen und Besonderheiten in Bezug auf die Integrationsfachdienste in den Regionen und Ländern auszutauschen, die Vergütungspauschalen zu überprüfen und Ansätze zur Verbesserung von Auftragslage, Zusammenarbeit sowie Besonderheiten zu identifizieren.

Zur Bewertung der Ergebnisse und der Zielerreichung ist die Institution eines Landeskoordinierungsausschusses vorgesehen (§ 9 Absatz 2 der [Gemeinsamen Empfehlung](#)). Als strukturverantwortlicher Auftraggeber lädt das Integrationsamt die Beteiligten ein.

Der Landeskoordinierungsausschuss dient dazu, alle Fragen zur landesweiten Umsetzung der Gemeinsamen Empfehlung und zur Entwicklung der Integrationsfachdienste zu erörtern. Dazu gehören

- die Auslastung
- die Beauftragung und niederschwellige Zugang
- die Beauftragungsstruktur
- die Zielgruppenpräsenz

- die personelle Ausstattung der Integrationsfachdienste mit entsprechender behinderungsspezifischer Fachkompetenz
- die Ergebnisbewertung
- die Zielerreichung
- eine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit
- das Förderrecht
- die einheitliche Ausführung von Leistungen zur Teilhabe (insbesondere bei Komplexleistungen)

Das Integrationsamt gibt mit dem im Bundesland angewandten Dokumentationssystem die Grundlagen vor, damit alle Einzelfälle unabhängig von dem beauftragenden Leistungsträger sowie alle anderen Aktivitäten nach einheitlichen Kriterien erfasst werden.

Ziel ist es, eine gemeinsame Ergebnisbewertung vorzunehmen.

Für Fragen der Zusammenarbeit und zur Nutzung des IFD vor Ort bzw. in der Region sollen etablierte Austauschformate der örtlichen Akteure genutzt werden (§ 9 Absatz 3 der [Gemeinsamen Empfehlung Integrationsfachdienste](#)).

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

- Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

4.2.2 Einleitung Qualitätszirkel / Prozess der fortlaufenden Verbesserung

Begründende Verpflichtung

Für AZAV-zugelassene IFD siehe Anhang.

Übergeordnete Anforderungen

Die Ergebnisse der turnusmäßigen Prüfung der Prozess- und Ergebnisqualität (z. B. Grad der Zielerreichung) leiten über zum Qualitätszirkel (Prozess der fortlaufenden Verbesserung).

Im Gegensatz zu Veränderungen als Ergebnis großer einschneidender Neuerungen oder eines strukturellen Change-Prozesses leitet der Qualitätszirkel dazu an, die Arbeit und ihre Qualität kontinuierlich zu überprüfen. Schwachstellen, Probleme oder Fehler führen im Qualitätsmanagement zur Notwendigkeit der Verbesserung oder haben das Potenzial dazu (vgl. PDCA-Qualitätszirkel).

Der sogenannte Deming-Kreis (Plan-Do-Check-Act-Zyklus) beschreibt die Phasen einer Aktion oder eines Prozesses, die jeweils phasenspezifischen Fragen und die notwendige Einmündung in die erneut erreichte Phase auf einem – unter Umsetzung der Erkenntnisse und Optimierungen – verbesserten Niveau.



Im Sinne eines Kreislaufes spricht man vom Prozess der fortlaufenden Verbesserung als Grundprinzip des Qualitätsmanagements.

Typische Ergebnisse sind zum Beispiel die Verbesserung der internen Abläufe, Vermeidung von Ressourcenverschwendung, Verbesserung der Kundenzufriedenheit sowie interne Verbesserungen bei der Zufriedenheit, der Kreativität oder der Zusammenarbeit der Mitarbeiter.

Das Qualitätsmanagement KASSYS versteht sich als umfassender Prozess.

Eine Verzahnung der PDCA-Kreisläufe auf unterschiedlichen Ebenen soll somit den Prozess der fortlaufenden Verbesserung als Ganzes unterstützen und damit die Weiterentwicklung von KASSYS als Rahmenhandbuch sowie in der länderspezifischen Umsetzung gewährleisten.

In der Umsetzung der Arbeit mit KASSYS bedeutet dies, dass es neben dem IFD-internen Prozess-Kreislauf ebenfalls einen Prozess-Kreislauf in der Beziehung zwischen IFD und Integrationsamt gibt. Die hier gewonnenen Ansätze und Ergebnisse fließen in den Regel-Kreislauf auf Länderebene ein. Die auf Länderebene gewonnenen Erkenntnisse werden von dort an die Bundesebene transportiert. Diese Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge, auf unterschiedlichen Ebenen in einen Regelkreislauf eingebunden, entwickeln somit das Rahmenhandbuch KASSYS weiter und sichern die Qualität der Arbeit des IFD nachhaltig.

Länderspezifische Anforderungen sind zu prüfen.

Übergeordnete Umsetzungshilfen und mögliche Nachweisführung

Übergeordnete Umsetzungshilfen und Hinweise zur Nachweisführung sind nicht vorhanden.

5. Anhang

 Weitere Ausführungen siehe Unterkapitel

5.1 Zum Verhältnis von KASSYS zur AZAV

Die Basis für die Erbringung der geforderten Nachweise für einen IFD bildet das KASSYS-Rahmenhandbuch. Dieses formuliert und strukturiert die Anforderungen an Führungs-, Prozess-, Ergebnis- und Strukturqualität für alle Integrationsfachdienste. Das KASSYS-Rahmenhandbuch wird durch regionale Vorgaben der Integrationsämter ergänzt bzw. konkretisiert. Sowohl die Vorgaben im Rahmenhandbuch als auch die regionalen Ergänzungen sind verbindlich.

Die Beteiligung der Integrationsfachdienste durch die Rehabilitationsträger auf der Grundlage des SGB IX ist in der Gemeinsamen Empfehlung „Integrationsfachdienste“ beschrieben und bedarf keiner Trägerzulassung nach der AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung).

KASSYS bildet auf dieser Grundlage die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement ab, die in der Gemeinsamen Empfehlung zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen nach § 37 Absatz 1 SGB IX formuliert sind.

Mit dem Gesetz zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt wurde im Jahr 2011 ein neues Kapitel zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen in das SGB III eingefügt. Die Regelungen verfolgen das Ziel, die Qualität arbeitsmarktlicher Dienstleistungen und damit die Leistungsfähigkeit und Effizienz des arbeitsmarktpolitischen Fördersystems nachhaltig zu verbessern.

Um dieses Ziel zu erreichen, werden nur solche Träger zur Einbringung von Arbeitsmarktdienstleistungen zugelassen, die unter anderem ihre Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit nachweisen, qualifiziertes Personal einsetzen und ein System zur Sicherung der Qualität anwenden. Hierzu dient die AZAV.

Eine Trägerzulassung im Rahmen der Beauftragungen durch die Träger des SGB II und des SGB III ist ausschließlich dann erforderlich, wenn Leistungen in einem oder mehreren der folgenden Fachbereiche angeboten werden:

1. Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung nach § 45 Absatz 1 Satz 1 Nummer 1 bis 5 SGB III
2. Ausschließlich erfolgsbezogen vergütete Arbeitsvermittlung in versicherungspflichtige Beschäftigung nach § 45 Absatz 4 Satz 3 Nummer 2 SGB III
3. Maßnahmen der Berufswahl und Berufsausbildung nach dem Dritten Abschnitt des Dritten Kapitels des SGB III

Verfolgen Integrationsfachdienste das Ziel, Maßnahmen in den o. g. Bereichen der Arbeitsförderung durchführen, benötigen diese die Zulassung durch eine Fachkundige Stelle (Zertifizierungsstelle).

Im Rahmen einer Trägerzulassung prüft eine Fachkundige Stelle im Hinblick auf das Vorliegen eines Systems zur Sicherung der Qualität folgende Anforderungen:

1. Auf Integration gerichtetes Leitbild / Qualitätspolitik, das den Aspekt der Kundenorientierung enthalten und die Integration auf den Ausbildungs-/Arbeitsmarkt berücksichtigen muss
2. Dokumentation der Betriebsorganisation, insbesondere dokumentierte Information zum Vermittlungsprozess
3. Schulungsplanung des Personals, zuzüglich eines dokumentierten Konzepts zur Personalentwicklung mit Aussagen zur Fort- und Weiterbildung und inklusive der Instrumente zum Fortbildungscontrolling
4. Zielvereinbarungen, insbesondere in Bezug auf Arbeitsmarktdienstleistungen, aussagekräftige Kennzahlen, Steuerung des Prozesses der fortlaufenden Verbesserung, Monitoring
5. Berücksichtigung arbeitsmarktlicher Entwicklungen in den Maßnahmenkonzepten, also die nachweisbare Analyse des Ausbildungs- und Arbeitsmarktes und das Vorhalten aussagekräftiger Zahlen, Daten und Fakten zu arbeitsmarktlichen Ergebnissen
6. Individuelle Förderung der Entwicklungs-, Eingliederungs- und Lernprozesse inklusive der Nachweisdokumentation zur individuellen Förderung und deren Beitrag zum Integrationserfolg

7. Maßnahmenbewertung und arbeitsmarktliche Ergebnisse mit Nachweis der Methoden der Bewertung der durchgeführten Maßnahmen durch systematisch erhobene und ausgewertete Zufriedenheitsbefragungen der Klienten und der Betriebe
8. Aussagen zur Zusammenarbeit mit Dritten, z. B. andere Träger der Arbeitsförderung und Darstellung der Weiterentwicklung dieser Zusammenarbeit
9. Teilnehmerbefragungen und Beschwerdemanagement (Hinweis: Bei AZAV-zugelassenen Integrationsfachdiensten muss ein Beschwerdemanagementprozess als dokumentierte Information vorliegen.)

Auf dieser Grundlage beantwortet ein AZAV-Zulassungsaudit u. a. folgende drei zentrale Fragen:

1. Werden die vom Träger festgelegten IFD-Anforderungen im Sinne der AZAV-Anforderungen erfüllt?
2. Werden die IFD-Qualitätsziele im Sinne der Qualitätspolitik erfüllt?
3. Ist das IFD-Qualitätsmanagementsystem KASSYS insgesamt wirksam umgesetzt?

5.2 Audit

Aufgrund seines Prüfaspektes stellt das Audit ein wichtiges Führungs- und Steuerungsinstrument sowohl für den Träger des Integrationsfachdienstes (Fach- und Dienstaufsicht) als auch den Leistungsträger (fachliche Leitung bzw. Verantwortung) dar.

Über Regelungen zur Durchführung von Audits entscheiden die jeweiligen Bundesländer, es gibt keine Verpflichtung, interne oder externe Audits durchzuführen.

Die folgenden Aussagen sind daher als Anregung zu verstehen.

Generell kann man mit Hilfe von Audits die Funktionsfähigkeit, Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit eines Managementsystems überprüfen. Sie sollen die gezielte Identifizierung von Stärken und Schwächen eines Dienstes (oder einer Organisation) sowie eine differenzierte Analyse dahinterliegender Ursachen und Gründe ermöglichen.

Je nach Bereich wird bei einem Audit der Ist-Zustand analysiert oder aber ein Vergleich der ursprünglichen Zielsetzung mit den tatsächlich erreichten Zielen ermittelt. Es kann auch dazu dienen, allgemeine Probleme aufzuspüren, damit diese beseitigt werden können bzw. einen Verbesserungsbedarf zu identifizieren. Maßnahmen, die zur Behebung eingeleitet/bzw. Verbesserungen, die auf den Weg gebracht wurden, sind nachzuweisen. Damit ist ein transparenter Nachweis über Effektivität und Effizienz der Dienstleistung sowohl intern als auch extern möglich.

Ausgehend von den genannten Definitionen und Begriffsbestimmungen kann zur Durchführung der Audits in Integrationsfachdiensten festgehalten werden:

- Audits sind regelmäßige Überprüfungen des Erreichens der vereinbarten Ziele (vergleiche Kapitel Zielvereinbarungen) in den Fachdiensten (Soll-Ist-Vergleich) zum Zweck der transparenten Darstellung der Qualität der Arbeit nach innen und außen.
- Audits sollen zudem Stärken und Schwächen in der Arbeit des Dienstes insgesamt beleuchten, um notwendige Strategien der Weiterentwicklung und der kontinuierlichen Verbesserung festzulegen.
- Die relevanten Informationen zu den Dimensionen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität werden zusammengefasst, präsentiert und reflektiert.
Unabhängig davon, ob innerhalb eines Trägers bereits Qualitätssicherungssysteme bestehen oder noch zu entwickeln sind, hat es sich bewährt, regelmäßig (empfohlen werden jährliche) Bewertungen der Dienstleistungen durchzuführen.

Ein Audit kann durch eigene Kräfte (des Trägers) als internes Audit (= Selbstbewertung) und externes Audit (unparteilich und objektiv) durchgeführt werden. Diese Konstellation resultiert daraus, dass sowohl der Träger des Integrationsfachdienstes als auch die Leistungsträger (aufgrund ihrer Fachaufsicht, fachlichen Leitung bzw. rechtlichen Verantwortung) letztendlich die Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität zu prüfen haben. Insgesamt ist es entscheidend, dass unter der übergeordneten Zielsetzung der kontinuierlichen Verbesserung der Arbeit ein systematischer Informationsaustausch zwischen den Ebenen Mitarbeiter, Träger und Leistungsträger stattfindet. Für eine Zertifizierung, z. B. nach AZAV oder DIN ISO 9001, ist das externe Audit durch einen beauftragten Auditor Voraussetzung.