

Orientierungsrahmen für eine kontinuierliche Kundenbetreuung im Jobcenter Dahme- Spreewald

Stand: 02.06.2017

Gültig ab: 26.06.2017



INTERN



Grundlage einer erfolgreichen Integrationsarbeit ist ein **regelmäßiger persönlicher Kontakt** zwischen der Arbeitsvermittlung/dem Fallmanagement und den Kundinnen bzw. den Kunden.

Eine **kontinuierliche Kundenbindung** ist kein Selbstzweck, sondern aktives **Mittel zur Erreichung unserer Ziele**.

Als Kontakt im Sinne dieses Konzeptes gilt jeder **Kontakt** zu den Kundinnen und Kunden, **der beratenden Charakter hat und mit einem Angebot oder einer Vereinbarung endet**.

Bei folgenden Kundengruppen handelt es sich um eine **Mindestkontaktdichte: Jugendliche (u25) und Intensivkunden**.

Es werden von den Integrationsfachkräften **wöchentlich mindestens 22 Kundenkontakte je Integrationsfachkraft** erwartet.

Orientierungsrahmen Kundenbetreuung

Erstkontakt:

MDS - Neukunden (mindestens 180 KT kein Alg II - Bezug)

- >>> **Erstgespräch innerhalb von 15 Arbeitstagen** ab Antragstellung Alg II (bei Rechtskreiswechslern Fristbeginn 1. Tag Alg II)
- +DQM aussagefähiger Lebenslauf, Fähigkeiten, Zielberuf (incl. Alternativen), Stellensuchläufe, VV- Konsolidierung, Jobbörsen, Benutzerkennwort, Callme zum Abschluss Jobbörsenansicht des Stellengesuchs ausdrucken/ Kontrollieren und dem Kunden mitgeben = Mitverantwortung für Aktualität
- +Erstellung auf Zielberuf bezogenes Profiling (Stärken, Handlungsbedarfe, Handlungsstrategie) mit Integrationsstrategie
- +aus Profiling heraus SOB- Vermerk erstellen
- +Erstellung einer Eingliederungsvereinbarung abgestellt auf erarbeitete Handlungsstrategie (Fordern und Fördern im ausgewogenen Verhältnis)
- +zusätzlich nur U 25: Historienvermerk "Angebot U25"

Folgekontakt:

Integrationsprognose		marktnah	nicht marktnah	Zuordnung nicht erforderlich (Z)	Integriert aber hilfebedürftig (I)
Kundengruppe					
U 25	alo	14 - tägig	14 - tägig	6 - monatlich	
	asu	monatlich	monatlich	6 - monatlich	6 - monatlich Überprüfung Integrationsprognose
Ü25	alo	monatlich	3 - monatlich bei Handlungsstrategie (Teil-) Quali / Berufsabschluss erwerben monatlich	6 - monatlich	
	asu	4 - monatlich	6 - monatlich	6 - monatlich	6 - monatlich Überprüfung Integrationsprognose
Intensivkunden		monatlich	monatlich		
integrierte Selbständige		Beachtung der Standards aus dem Konzept zur Betreuung von Selbständigen			
ABSOLV		Beachtung der Standards Absolventenmanagement			