

Geschäftsanweisung Nr. 08/2019

Gültig ab: 01.01.2019

Gültig bis: 31.12.2023

Kundenkontaktdichte im Jobcenter Landkreis Uelzen

1. Ausgangslage und Ziele

Mit dem 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit wurde ein einheitlicher Prozess eingeführt, an dem sich das Handeln der Integrationsfachkräfte in den Kernprozessen der Integrationsarbeit orientiert.

Grundgedanke dieses Geschäftsprozesses ist die transparente Beschreibung vermittlungsrelevanter Handlungsbedarfe und die daran anknüpfende Auswahl und Gestaltung zielgerichteter Integrationsstrategien. Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit bildet insofern die Grundlage für individuelle und an den Anforderungen des jeweiligen Einzelfalls auszurichtende Integrationsprozesse und damit auch für die konkrete Festlegung des Zeitpunkts und der Häufigkeit von Kundenkontakten.

Mit dem vorliegenden Konzept werden Mindestanforderungen an die Anzahl von Kundenkontakten definiert.

Damit werden die nachfolgenden Ziele verfolgt:

- 1. Verbesserung der Dienstleistung gegenüber dem Kunden:**
Die Einhaltung einer Mindestzahl qualifizierter Kundenkontakte verbessert die Intensität der individuellen Kundenbetreuung und ermöglicht eine konsequente Umsetzung der gewählten Integrationsstrategie.
- 2. Verbesserung der Zielerreichung im Aufgabengebiet Markt und Integration:**
Im Hinblick auf das operative Ergebnis des Jobcenters Landkreis Uelzen wird mit der Sicherstellung einer kontinuierlichen Kundenbetreuung von einer Schlüsselfunktion zur Steigerung der Zielerreichung Gebrauch gemacht.
- 3. Schaffung von Transparenz über Intensität und Schwerpunktsetzung der Arbeit mit dem Kunden:**

Fach- und Führungskräfte erhalten ein zusätzliches Mittel der Steuerung der Integrationsarbeit über alle Profillagen hinweg.

4. Sicherstellung eines rechtlich und fachlich gebotenen Mindestmaßes an Kundenkontakten:

Die Beachtung der nachfolgenden Mindestkriterien stellt sowohl die rechtlichen als auch fachlichen Mindestanforderungen an die Ausgestaltung der Integrationsprozesse in unserem Jobcenter sicher.

2. Kundenkontakt

Geltungsbereich

Die nachfolgenden Mindestkontaktdichten

- betreffen die Integrationsarbeit mit allen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen im Sinne des SGB II, die nach dem 4-Phasen-Modell betreut werden,
- beziehen sich auf den Gültigkeitszeitraum einer Eingliederungsvereinbarung von 6 Monaten,
- orientieren sich an der Profillage des Hilfebedürftigen,
- schließen sowohl Erst- als auch Folgegespräche ein.

Kontaktformen

Als Kontakt zählt grundsätzlich jedes persönliche Gespräch zwischen Kunden und Integrationsfachkraft bei dem eine qualifizierte Beratung stattfindet. Dieses Gespräch wird in VerBIS mit einem Beratungsvermerk zur Standortbestimmung dokumentiert. Darüber hinaus können Beratungsgespräche auch telefonisch geführt werden. Dies kann zum Beispiel dann der Fall sein, wenn Kunden in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis stehen. Ebenso bei Kunden im Marktprofil, da hier keine Handlungsbedarfe vorhanden sind oder bei Kunden mit schweren gesundheitlichen Einschränkungen, bei denen in nächster Zeit nicht mit einer Integration in den Arbeitsmarkt gerechnet werden kann.

Sofern ein Kunde lediglich Auskünfte einholt, Unterlagen abholt oder abgibt, einen Termin vereinbaren möchte o.Ä., ist dies keine qualifizierte Beratung. Solche Gespräche werden in einem „Allgemeinen Vermerk“ dokumentiert; es wird kein Kontakt im Sinne des Kontaktdichtekonzepts gezählt.

Siehe hierzu die Metadaten des SGB II - Controlling:

[Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit - Mindest-Kundenkontaktdichte](#)

Gesprächsdauer

Beratungsgespräche können im zeitlichen Rahmen von bis zu 60 Minuten (inkl. Vor- und Nacharbeit) geführt werden.

Die Dauer der Beratungsgespräche ist anhand der Handlungsbedarfe zu differenzieren; ausgerichtet auf die Zielstellung BeKo.

Inhalte des Kundenkontaktes

Zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Erst- und Folgegespräche stehen als Anlage zum Leitkonzept des 4-Phasen-Modells die [Checkliste Erstgespräch](#) und die [Checkliste Folgegespräch](#) im Intranet zur Verfügung.

Darüber hinaus bietet die Arbeitshilfe [Handlungsstrategien](#) Empfehlungen, welche Inhalte im jeweiligen Kundengespräch bei Auswahl einer entsprechenden Handlungsstrategie thematisiert werden können.

Die Regelungen zum Absolventenmanagement sind zu beachten.

3. Kundenkontaktdichte

Mindest-Kontaktdichte

Ziel ist, mit jedem arbeitslosen Kunden innerhalb von drei Monaten einen Kontakt im Sinne dieses Konzeptes zu haben. Abweichungen hiervon legt die Integrationsfachkraft in begründeten Einzelfällen im eigenen Ermessen fest.

Arbeitslose Kunden des Bereiches U 25 unterliegen einer monatlichen Kontaktdichte.

Für Kunden in der Profillagen I und Z ist ein Kundenkontakt innerhalb von 6 Monaten herzustellen.

Terminierung

Zur Terminierung steht der Basisdienst ATV zur Verfügung. Jede Einladung ist grundsätzlich schriftlich und mit Rechtsfolgenbelehrung auszuhändigen oder zuzusenden.

Es wird empfohlen, am Ende eines jeden Kundenkontakts den nächsten Gesprächstermin auf Basis der empfohlenen Mindestkontaktdichte direkt mit dem Kunden zu vereinbaren, in ATV zu terminieren und als Einladung mit Rechtsfolgen auszuhändigen. So kann ein maximales Maß an Verbindlichkeit hergestellt werden, Portokosten können gesenkt werden und der Zugang der Einladung ist sichergestellt.

Kalenderauslastung

Für die Integrationsfachkräfte im Bereich Ü25 und U25 sind mindestens 60 % der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit für terminierte Kundenkontakte aufzuwenden. Dies entspricht bei einer Arbeitszeit von 39 Stunden wöchentlich 24 Terminen von jeweils maximal 60 Minuten.

Sollten Termine im eigenen Ermessen der Integrationsfachkraft weniger als 60 Minuten betragen, so sind in der Summe mindestens 24 Kundenkontakte – unabhängig vom prozentualen Anteil der Arbeitszeit – zu erreichen.

Regelungen zur Neukundensteuerung (Jour) werden außerhalb dieser Geschäftsanweisung über Protokolle der Dienstbesprechungen geregelt.

Für die Fallmanager gilt die Regelung: 60 % der Arbeitszeit für terminierte Kundenkontakte. Sie legen in eigenem Ermessen die Dauer und somit die Anzahl der Gespräche fest.

Für das Team „Netzwerk ABC“ gilt diese Regelung ebenso.

Nachhaltung/ Fachaufsicht

Über den „Bewerber/ Profile Suchlauf“ kann die Kontaktdichte nachgehalten werden.

Darüber hinaus obliegt die Nachhaltung der zuständigen Führungskraft im Rahmen ihrer Fachaufsicht.

gez. Gustke
Geschäftsführerin