

Geschäftsbereich:	III
OrgZ.:	Z311-3
Gültigkeit:	ab: 01.08.2013
Sachstand:	03.12.2019

Arbeitsanleitung Nr. 90 Kundenkontaktdichtekonzept

Ziel des Kontaktdichtekonzeptes ist es, eine zielgerichtete, an den Bedürfnissen der Kund*innen ausgerichtete und chancenorientierte Integrationsstrategie zu unterstützen.

Im Folgenden sind die verbindlichen Rahmenvorgabe an die Mindestanzahl Beratungen im persönlichen¹ Kundengespräch pro Arbeitswoche und die Mindestanforderungen an die Kontakthäufigkeit festgelegt.

Die Mindest-Kontaktdichte für Ü25-Kund*innen wird auf jenes Minimum reduziert, das durch die Einhaltung des als bundeseinheitlich festgelegten Mindeststandards der EinV-Quote ohnehin notwendig ist (alle 6 bzw. 12 Monate).

Die Mindestkontaktdichte ermöglicht somit maximalen Freiraum für eine individuelle Schwerpunktsetzung innerhalb dieser Vorgabe.

Im Bereich U25 ist aufgrund des geringeren Betreuungsschlüssels und eines hohen Anteils von §10-Kund*innen eine engere Kundenkontaktdichte als im Bereich Ü25 möglich und sinnvoll.

Alle arbeitslosen und arbeitssuchenden erwerbsfähige Leistungsberechtigten (ELB) sind somit zwei Mal im Jahr persönlich zu beraten. Im Bereich U25 sind arbeitslose ELB monatlich zu beraten.

**Mindestkontakt-
dichte je ELB**

Jede in Vollzeit beschäftigte IFK hat pro Arbeitswoche regelhaft mind. 20 persönliche¹ Beratungsgespräche zu führen. Für Teilzeitkräfte gilt dies anteilig.

**Mindestanzahl
Beratungen pro
Woche**

Was zählt als Kontakt im Sinne des Kontaktdichtekonzepts?

Als Kontakt im Sinne des Kontaktdichtekonzepts zählt grundsätzlich jedes persönliche Gespräch zwischen Kund*innen und Integrationsfachkraft (IFK und bFM), Berufsberatung² bei dem eine qualifizierte Beratung stattfindet.

Dieses Gespräch wird in VerBIS grundsätzlich in einem **Beratungsvermerk** dokumentiert.

**Beratungsvermerk
vs. Allgemeiner
Vermerk**

Sofern Kund*innen lediglich Auskünfte einholen, Unterlagen abholen oder abgeben oder 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.

Gibt es Ausnahmen?

Innerhalb der JBA kann die intensive Beratung im dreiseitigen Einvernehmen (Kund*innen, IFK, bezirkliche Mitarbeitende) in begründeten Ausnahmefällen für einen bestimmten Zeitraum auch durch die bezirklichen Mitarbeitenden des Rechtskreises SGB VIII übernommen werden.

Ausnahmen

Telefonischer Kontakt

**Telefonischer
Kontakt**

¹ Gemeint ist die Anwesenheit beider Gesprächsparteien, nicht der telefonische Kontakt oder E-Mail-Kontakt

² Gespräche der Berufsberatung werden über das Controlling jedoch nicht erfasst.

Bei allen telefonischen Kontakten, die als Beratungsvermerk gespeichert werden sollen, gilt, dass es sich um qualifizierte Beratungen (wie oben beschrieben) handeln muss.

Absolventenmanagement

Die Arbeitsanleitung Nr. 81 zum Absolventenmanagement ist weiterhin zu beachten.

Absolventen- management

Mangelnde Mitwirkung und Kund*innen mit Sanktion

Die Einladungskette ist auch für Kund*innen mit mangelnder Mitwirkung/Sanktion aufrecht zu erhalten. Ziel ist es wenigstens die Mindestanforderungen an Kontakten nach diesem Konzept herzustellen.

Mangelnde Mitwirkung

Aufgaben

Zur Nachhaltung der nächsten Integrationsschritte und der notwendigen Kontakterfordernisse sind Aufgaben zu setzen.

Aufgaben

Nachhaltung

Eine Darstellung der Kontaktdichte erfolgt über Cockpit bzw. das Controllingportal.
Die Anzahl der Beratungen kann im Rahmen der Dienst- und Fachaufsicht zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden erörtert werden.

Ü25

Kundengruppe	Mindestkontaktdichte (persönlich)	Besonderheiten
Arbeitslose	Alle 6 Monate	
Arbeitsuchende	Alle 6 Monate	Profillage I: Hier reicht ein jährlicher Kontakt aus.
Kund*innen im Status <i>nicht gesetzt</i>	1x im Jahr	Kontakt auch telefonisch möglich.

U25

Kundengruppe	Mindestkontaktdichte (persönlich)	Besonderheiten
Arbeitslose	1x im Monat	Kontakt kann wechselweise telefonisch und persönlich stattfinden. Mindestens jeder 2. Kontakt hat persönlich zu erfolgen.
Arbeitsuchende	Alle 6 Monate	Profillage I: Hier reicht ein jährlicher Kontakt aus.
Kund*innen im Status <i>nicht gesetzt</i>	1x im Jahr	Schulpflichtige Jugendliche , die sich nicht im Abschlussjahr befinden: Für diese Gruppe wird keine Kontaktdichte vorgegeben. Alle anderen: jährlicher Kontakt auch telefonisch möglich.