

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Geschäftsbereich: | III            |
| OrgZ.:            | Z311-3         |
| Gültigkeit:       | ab: 01.08.2013 |
| Sachstand:        | 29.01.2021     |

## 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 Rahmenvorgaben an die Mindestanzahl Beratungen im persönlichen<sup>1</sup> 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 erwerbsfähigen 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 persönliche 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<sup>1</sup> Gespräch zwischen Kund\*innen und Integrationsfachkraft (IFK und bFM) oder Berufsberatung<sup>2</sup> 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 möchten (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**

<sup>1</sup> Präsenz oder telefonisch (nicht elektronischer Kontakt)

<sup>2</sup> Gespräche der Berufsberatung werden über das Controlling jedoch nicht erfasst.

### **Telefonischer Kontakt**

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

**Telefonischer Kontakt**

### **Elektronische Kontaktwege**

Der Austausch über die Nachrichtenfunktion der Jobbörse ist als Allgemeiner schriftlicher Kontakt zu dokumentieren.

**Elektronische Kontaktwege**

### **Hinweis zur Erprobung Videokommunikation**

Bis zur Einführung einer entsprechenden Gesprächsart in VerBIS werden Kontakte über die Videokommunikation als persönliche Gespräche dokumentiert.

**Videokommunikation**

### **Ergänzende Arbeitsanleitungen**

Die Arbeitsanleitungen Nr.81 zum **Absolventenmanagement** und Nr.46 **Beratungskonzept für Eltern jüngerer Kinder** sind weiterhin zu beachten.

**Absolventen und Erziehende**

### **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 Nachhaltigkeit 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.

**Nachhaltung**

### **Vertretung**

Bei Abwesenheit der zuständigen IFK sind Gespräche weitestgehend durch Anwesende zu vertreten. Dabei sind Anliegensprioritäten zu setzen.

**Abwesenheitsvertretung**

Es sollen Gespräche folgenden Inhalts regelhaft vertreten werden:

- (MDS-) Erstgespräche,
- Absolventen-Gespräche,
- Gespräche, die auf Wunsch der Kund\*innen vereinbart wurden,
- Gespräche zur Fortsetzung einer aktuellen Strategie (z.B. Beantragung von Förderleistungen).

## Kontaktdichte im Überblick

### Ü25

| Kundengruppe                              | Mindestkontaktdichte (persönlich) | Besonderheiten   |
|---|-----------------------------------|--|
| Arbeitslose                               | Alle 6 Monate                     | Im Rahmen der aktuellen Möglichkeiten persönlich oder telefonisch. |
| Arbeitsuchende                            | Alle 6 Monate                     | <b>Profillage I:</b> Hier reicht ein jährlicher Kontakt aus.       |
| Kund*innen im Status <i>nicht gesetzt</i> | 1x im Jahr                        | Kontakt ist generell telefonisch möglich.                          |

### U25

| Kundengruppe                              | Mindestkontaktdichte (persönlich) | Besonderheiten  |
|---|-----------------------------------|---|
| Arbeitslose                               | 1x im Monat                       | Im Rahmen der aktuellen Möglichkeiten persönlich oder telefonisch.  |
| Arbeitsuchende                            | Alle 6 Monate                     | <b>Profillage I:</b> Hier reicht ein jährlicher Kontakt aus.  |
| Kund*innen im Status <i>nicht gesetzt</i> | 1x im Jahr                        | <b>Schulpflichtige Jugendliche</b> , die sich nicht im Abschlussjahr befinden: Für diese Gruppe wird keine Kontaktdichte vorgegeben.<br><b>Alle anderen:</b> jährlicher Kontakt auch telefonisch möglich. |