

<b>Kundenkontaktdichtekonzept</b>	
<b>Geschäftszeichen:</b> 470-II-1203.8.8-	
<b>freigegeben durch:</b> 400	<b>am:</b> 08.02.2012
<b>gültig ab:</b> 01.03.2012	<b>gültig bis:</b> 31.12.2016
<b>Stand / Version:</b> 18.05.2016 V.001	<b>IFG:</b> ja

## **Kundenkontaktdichte Konzept des Jobcenter Mönchengladbach**

### **Vorwort**

Der persönliche Kundenkontakt in zielgerichteten Beratungsgesprächen steht im Mittelpunkt der Integrationsarbeit. Dabei sind die verfügbaren Beratungskapazitäten auf die Kunden auszurichten, deren Integrationschancen durch qualifizierte Vermittler-/Beraterkontakte am deutlichsten zu steigern sind. Dieses Konzept definiert Eckpunkte einer strukturierten Beratungsarbeit, wobei der Individualaspekt immer im Vordergrund stehen soll. Ziel des Konzeptes ist keineswegs eine bloße „Planerfüllung“ von quantifizierten Kontakten, sondern der Einstieg in eine systematische und aufeinander aufbauende Beratungsarbeit, ohne einen Kunden zu „vergessen“.

### **Durch ein Kundenkontaktkonzept wird die Zielsetzung verfolgt**

- den Kunden intensiv zu unterstützen und seine Hilfebedürftigkeit zu verringern,
- eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität für den Kunden zu erreichen,
- eine enge und individuelle Betreuung der Kunden zu gewährleisten,
- den Kundenkontakt effektiver zu planen und zu steuern,
- intern einen verbindlichen und einheitlichen Standard in der Beratungsleistung zu gewährleisten.

### **Grundsätze für Kundenkontakte**

Der Anteil persönlicher Beratungs- und Vermittlungsgespräche der Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte soll mind. 60 % der individuellen Gesamtarbeitszeit betragen. Vorlaufzeit für das erste persönliche Beratungs- und Vermittlungsgespräch soll i.d.R. 7, max. 10 Arbeitstage nicht überschreiten.

Für Erstgespräche ist grundsätzlich eine Beratungszeit von 45 Minuten plus 15 Minuten Vor- und Nachbereitungszeit einzuplanen. Der zeitliche Umfang für Folgegespräche ist durch die Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte individuell und situationsbedingt zu entscheiden.

Die Planung und Vereinbarung persönlicher Beratungs- und Vermittlungsgespräche ist nicht an die Öffnungszeiten des Jobcenters gebunden. Die ggf. eingeschränkte Zutrittsmöglichkeit in die Gebäude und die grundsätzlichen Arbeitszeitregelungen sind zu beachten.

### **Organisation**

Für die Planung, Durchführung und Abrechnung der Kundenkontakte sind die Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte verantwortlich. Sie erhalten dabei Unterstützung durch den Teamleiter, der auch

die fachaufsichtliche Verantwortung im Rahmen des Zielerreichungsprozesses trägt. Die Ergebnisse werden monatlich für jedes Team einheitlich aufbereitet und abgebildet und sind Grundlage der Erfolgsbeobachtung.

### **Geltungsbereich**

Die nachfolgenden Mindestkontaktdichten

- betreffen die Integrationsarbeit mit allen erwerbsfähigen Leistungsbeziehern im Sinne des SGB II, die nach dem 4-Phasen-Modell betreut werden,
- orientieren sich an der Profillage des eLb,
- schließen sowohl Erst- und Folgegespräche ein.

### **Folgende Kontaktzyklen sind einzuhalten:**

Marktprofil	Alle 6 Wochen
Aktivierungsprofil	Alle 6 Wochen
Förderprofil	Zwischen 2-3 Monaten
Entwicklungsprofil	Zwischen 2-3 Monaten
Stabilisierungsprofil	Zwischen 6-9 Monaten
Unterstützungsprofil	Zwischen 6-9 Monaten
Profillage Z	Zwischen 6-12 Monaten
Profillage I	Zwischen 6-12 Monaten

Im Einzelfall muss immer ein sinnvoller Zusammenhang zwischen der Kontaktdichte und dem Beratungsziel erkennbar sein. Dementsprechend sind auch verkürzte Kontaktzyklen unter Berücksichtigung der individuellen Situation möglich.

### **Ausnahmen:**

Von den genannten Vorgaben kann abgewichen werden, wenn eine konkrete Maßnahme zur Eingliederung vereinbart wurde und bis zum Antritt der Maßnahme keine weitere Unterstützung notwendig ist. Ferner wenn □wegen besonderer Umstände (z. B. Einstellungszusage, ausstehende Gutachten o.ä.) ein zwischenzeitlicher Kontakt nicht sinnvoll ist.

### **Das Konzept gilt für den Bereich der Arbeitsvermittlung Ü 25!**

Für das Fallmanagement (größtmögliche Individualisierung) und den Bereich der Vermittlung U25 (monatliche Kontaktdichte) gelten abweichende Regelungen.

### **Maßnahmeteilnehmer**

Durch zielgerichtete Kundenkontakte sollen erfolgreiche Maßnahmenteilnahmen unterstützt, erreichte Integrationsfortschritte nachgehalten sowie je nach Situation auch Vermittlungsmöglichkeiten und Eigenbemühungen überprüft werden. Je nach Art und Ziel der jeweiligen Eingliederungsmaßnahme können unterschiedliche Kontaktzyklen zweckmäßig sein. Diese sind im Konzept des Absolventenmanagements beschrieben.

Das Kundenkontaktdichtekonzept ist im Jobcenter Mönchengladbach ab 01.03.2012 im Bereich Markt und Integration anzuwenden.

gez.  
Der Geschäftsführer