

Kundenkontaktdichtekonzept U25	
Geschäftszeichen: 470-II-1203.8.8-	
freigegeben durch: 400	am: 01.07.2012
gültig ab: 01.07.2012	gültig bis: 31.12.2016
Stand / Version: 18.05.2016 V.001	IFG: ja

A: Allgemeingültige Regelungen zur Kundenkontaktdichte im Jobcenter Mönchengladbach

Als Rahmen für das Kontaktdichtekonzept U25 dient das Kontaktdichtekonzept Ü24 des Jobcenters Mönchengladbach vom 08.02.2012. Dem Kontaktdichtekonzept U25 werden daher unter Abschnitt A die allgemeingültigen Regelungen und Grundüberlegungen zur Kontaktdichte im Jobcenter Mönchengladbach vorangestellt.

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.

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.

B: Dokumentation der Kontaktdichte:

Der offizielle Aufruf des Controllings erfolgt am ersten Tag eines jeden Monats für den vergangenen Monat.

Für die Berechnung des „**letzten Kontakts Vermittler/ Berater**“ sind die Vermerktypen „Beratungsvermerk“, „VB-Vermerk“, „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“, „Fallmanagement“, „Angebot U25“ sowie „Integrationsvereinbarung“, „ZAV-Vermerk“ sowie „Gem. Vorstellungsgespräch“ relevant. Die Vermerktypen „SB-Vorgang“ und „Allgemeiner Vermerk“ sind ebenfalls maßgeblich, sofern es sich um einen persönlichen oder telefonischen Kontakt handelt.

Anmerkung: Der „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“ wird momentan nicht zur Kontaktdichte gezählt. An der Fehlerbehebung wird gearbeitet.

C: Kontaktdichtekonzept U25:

Geltungsbereich:

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

Folgende Kontaktzyklen sind einzuhalten:

Marktprofil	monatlich
Aktivierungsprofil	monatlich
Förderprofil	monatlich
Entwicklungsprofil	monatlich
Stabilisierungsprofil	monatlich
Unterstützungsprofil	monatlich
Profillage Z	jährlich
Profillage I	jährlich

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.

Das bedeutet, dass jede/r arbeitslose/r Kundin / Kunde einmal im Monat kontaktiert werden muss. Kunden im Status arbeitssuchend, die nicht die Profillage „I“ haben (i.d.R. Maßnahme-

teilnehmer), werden im Rahmen der Konzepte zum jeweiligen Absolventenmanagementtermin kontaktiert.

Profillage „Z“, Fallgestaltung Schüler sowie Kunden mit BAST:

Schüler mit der Profillage „Z“ fallen erst in Ihrem letzten Schuljahr unter dieses Kontakt-dichtekonzept, sind jedoch gemäß dem Ergebnis des Arbeitskreises „Ziele 2012 – Ausbildungsmarkt“ der AA MG und der JC MG und RKN bereits im Vorfeld zu kontaktieren.

Kunden in Berufsausbildung mit der Profillage „Z“ (Status „nicht gesetzt“) fallen nicht unter die Regelungen des Kontakt-dichtekonzeptes. Um diese Kundengruppe identifizieren zu können, ist eine interne Kennung (AUSB + Jahresbezeichnung, z. B. AUSB12) zu vergeben.

Einschaltung der Fachdienste und schwangere Kundinnen:

Kunden, bei denen ein ärztliches- oder psychologisches Gutachten aussteht, empfiehlt sich eine telefonische Kontaktaufnahme. Dies gilt auch für schwangere Kundinnen vor dem Mutterschutz.

Meldeversäumnis:

Nach jedem Meldeversäumnis wird eine Folgeeinladung mit verkürzter Termindauer zur Anhörung versandt. Alternativ kann die Kundin / der Kunde nachmittags (oder am Folgetag) angerufen und angehört werden. Dann wird gemeinsam mit ihr / ihm ein neuer Termin vereinbart.

Das hat zum einen den Vorteil, dass die Kontakt-dichte besser eingehalten werden kann, und zum anderen kennt der Kunde den Termin für die Folgeeinladung.

Voraussetzung dafür ist, dass die aktuellen Telefonnummern korrekt in den „Stammdaten“ der Kunden eingepflegt werden.

Des Weiteren ist eine zeitnahe Folgeeinladung (zweite oder dritte Einladung) zu gewährleisten. Aufgrund der hohen Termindichte, ist es erforderlich, dass jede Vermittlungsfachkraft bestimmte Zeiten in der Woche blockt, die sie für kurze Anhörungen verwendet.

Urlaubsvertretung:

Bei planbarer Abwesenheit (Urlaub, Dienstreise) ist die Kontakt-dichte grundsätzlich sicherzustellen.

Jede Vermittlungsfachkraft sollte, die ihr zugeordneten arbeitslosen Kunden zu Zeiten der planmäßigen monatlichen Anwesenheitszeiten einladen. Die Kunden, die auf Grund von geplanten Abwesenheitszeiten nicht termingerecht einladen werden können, sind telefonisch zu kontaktieren, um z.B. den Stand der Bewerbungen zu erfragen.

Hierbei können jedoch auch Kunden nicht immer erreicht werden (z.B. nicht zu den Terminen erscheinen und/oder telefonisch nicht erreichbar sein). Dann ist im Rahmen der Vertretungsregelung sicherzustellen, dass die Kunden von der Vertretungskraft zu einem kurzen Termin eingeladen werden. Hierfür sind seitens der vertretenden Kraft Zeiten zu blocken.

Sollte eine TZ-Kraft eine VZ-Kraft vertreten, werden die Folgeeinladungen im Kleinteam aufgeteilt.

Das Kontakt-dichtekonzept U25 ist ab 01.08.2012 anzuwenden.

gez.

Der Geschäftsführer