

Geschäftsweisung Nr. 1b/2011

Euskirchen, den 07.12.2011

Kundenkontaktdichte (*incl. Maßnahmeteilnehmer*)

1. Vorbemerkungen

Das vorliegende Kontaktdichtekonzept ist eine der notwendigen Voraussetzungen zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrages, die Kunden schnellstmöglich in den Arbeits- oder Ausbildungsmarkt zu integrieren. Unterschiedliche Kundengruppen benötigen unterschiedliche Kontaktdichten, um eine der jeweiligen Situation angemessene, qualitativ hochwertige Beratungs- und Vermittlungsdienstleistung sicherzustellen.

Hier werden hier auch die notwendigen Kontakte bei Maßnahmeteilnehmern aufgeführt. Das Absolventenmanagement wird ausführlich in der Arbeitshilfe Absolventenmanagement beschrieben.

2. Rahmendaten

Die folgenden Grundannahmen liegen dem Kontaktdichtekonzept zugrunde:

- Die Gesamtkonzeption der einzelnen Kontaktdichten orientiert sich an der Zahl der zu betreuenden Kunden im Verhältnis zur Personalkapazität.
- Kernaufgabe der Vermittlungsfachkräfte ist die Beratungs- und Vermittlungsarbeit. Unter Berücksichtigung weiteren Aufgaben wie z.B. Sachbearbeitung, Teilnahme an Besprechungen, etc. sollen 60% der Arbeitszeit auf tatsächliche Beratungen entfallen.
- Jede Vermittlungsfachkraft führt mindestens durchschnittlich 5 Beratungsgespräche täglich (Teilzeitkräfte anteilig).

3. Kontaktformen im Bereich Markt + Integration

3.1 Persönlicher Kontakt (*zählt im Rahmen der Kontaktdichte und Datenqualität als Kontakt*)

Zum Bereich des persönlichen Kontaktes zählen die folgenden Kontaktarten:

- persönliche Vorsprache beim Fallmanager / Vermittler
- persönlicher Kontakt z. B. bei einem Maßnahmeträger
- telefonischer Kontakt beim Fallmanager / Vermittler
- telefonischer Kontakt über Out-Bound-Aktionen des Service Center

3.2 Schriftlicher Kontakt (*zählt im Rahmen der Kontaktdichte und Datenqualität nicht als Kontakt*)

Zum Bereich des schriftlichen Kontaktes zählen die folgenden Kontaktarten:

- Nachfragen z. B. zu beantragten Maßnahmen
- Spezielle Anschreibeaktionen für bestimmte Kundensegmente
- Nutzung der obligatorischen Anschreibeaktivitäten des Leistungsbereichs
- Der Versand von Vermittlungsvorschlägen ist kein Kontakt, sehr wohl aber die Reaktionen auf den Rücklauf (Abarbeitung Wiedervorlage, Reaktion auf die Meldung eines Arbeitgebers).

4. Kontaktdichte der unterschiedlichen Kundengruppen

4.1 Kontaktdichte

Auf der Basis der Aufteilung der Kunden auf die unterschiedlichen Profillagen, der vermuteten Zeitaufwände und der zur Verfügung stehenden Beratungskapazitäten wurden die nachfolgenden Intervalle und Beratungszeiten festgelegt.

4.1.1 Kontaktdichte Vermittlungsfachkräfte Ü25 (ohne 50plus-Vermittler)

Kundengruppe	Mindestkontaktdichte
Marktprofil	monatlich
Aktivierungsprofil, Förderprofil, Entwicklungsprofil	alle drei Monate
Stabilisierungsprofil, Unterstützungsprofil	alle sechs Monate
„I“ - Integriert, aber hilfebedürftig	alle sechs Monate, Ausnahme: Kunden in der Beschäftigungsphase Bürgerarbeit alle zwei Monate
„Z“ – Zuordnung nicht erforderlich	einmal jährlich; spätestens drei Monate vor Ende der Nichtaktivierungsfrist

4.2.2 Kontaktdichte Fallmanager, spezialisierte Fallmanager und Vermittlungsfachkräfte 50plus

Kundengruppe	Mindestkontaktdichte
Alle Profillagen, arbeitslos und arbeitssuchend	alle sechs Wochen

4.2.3 Kontaktdichte Vermittlungsfachkräfte U25

Kundengruppe	Mindestkontaktdichte
Alle Profillagen arbeitslos	monatlich
Alle Profillagen arbeitssuchend	alle drei Monate
„I“ - Integriert, aber hilfebedürftig	alle drei Monate
„Z“ – Zuordnung nicht erforderlich	einmal jährlich; spätestens sechs Monate vor Ende der Nichtaktivierungsfrist (bei Schülern)

4.2.4 Kontaktdichte Spezialist für Selbstständige: alle Kunden monatlich

4.3 Kontaktdichte bei Kunden in Maßnahmen

Die festgelegten Kontaktdichten gelten auch bei Kunden in Maßnahmen.

Bei Maßnahmen mit einer Laufzeit größer oder gleich 6 Monaten muss ein Kontakt in den letzten drei Maßnahmemonaten erfolgen. Bei kürzeren Maßnahmen (z. B. MAG) muss ein Kontakt spätestens 3 Arbeitstage nach Maßnahmeende erfolgen.

Mindestinhalte dieser Kontakte: Auswertung der Maßnahme, Überarbeitung Profil und 4PM, Matching, möglichst Erstellung VV, EGV (mit entsprechender Dokumentation).

Es gilt die Arbeitshilfe Absolventenmanagement siehe hier: [Arbeitshilfe Absolventenmanagement.pdf](#).

5. Fachaufsicht

Die TeamleiterInnen gewährleisten im Rahmen ihrer Fachaufsicht die Einhaltung der Kontaktdichte in mindestens 90 % der Fälle.

gez. Weingarten