

## Geschäftsanweisung 01/2014

### Kundenkontaktdichtekonzept des Jobcenters Emden unter Berücksichtigung des 4-Phasen-Modells

Mit Einführung des 4-Phasen-Modells sind die zentralen Vorgaben zur Kontaktdichte aufgehoben. Die Kontaktdichte soll unter Berücksichtigung der geschäftspolitischen Ziele am individuellen Gesamtintegrationsprozess und den gewählten Handlungsstrategien orientiert werden.

Die Kontaktdichte ist ein wichtiger Hebel, um die Dauer der faktischen Arbeitslosigkeit zu verkürzen. Sie richtet sich nicht mehr ausschließlich nach der festgelegten Profillage, sondern nach dem individuell erforderlichen Unterstützungs- und Aktivierungsbedarf des Kunden. Damit wird die hohe Eigenverantwortung der Vermittlungsfachkräfte bei der Ausgestaltung der Kontaktdichte deutlich.

Es gelten für die verantwortliche Ausgestaltung der Kontaktdichte folgende Leitlinien:

Ein persönlicher Pflichtkontakt besteht zu jedem Kunden mit dem eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen ist vor Ablauf von 6 Monaten gem. § 15 SGB II (vor Ablauf der Gültigkeit der EV).

Die Kontaktdichte zu Kunden ist darüber hinaus abhängig von den bedarfsorientierten bzw. übergreifenden Handlungsstrategien und dem sich daraus ergebenden Integrationsplan. Da bei Strategien eine **individuelle** Festlegung des nächsten Gesprächstermins unerlässlich ist, ist eine generelle Festlegung nicht möglich.

Alle Jugendlichen unter 25 Jahre ohne abgeschlossene Berufsausbildung mit besonderem Hilfebedarf sind **einmal im Monat** zu kontaktieren.

Für Reha-Kunden, die in der Kostenträgerschaft der BA liegen, findet in den ersten 6 Monaten nach der Hauptmaßnahme alle 2 Monate mindestens ein Kontakt statt.

Eine Realisierung der Kontakte muss nicht ausschließlich in persönlicher Beratung erfolgen. Es sollte situations- und bedarfsangemessen die Möglichkeit telefonischer/schriftlicher Klärung genutzt werden.

Die Regelungen des Absolventenmanagements sind zu beachten.

Ausnahmen, die in der Regel einen persönlichen Kontakt zwingend erforderlich machen:

- 6-monatlicher Mindestkontakt (siehe oben)
- Absolventenmanagement ab 1 bis 3 Monate vor dem Ende der Maßnahme
- Strategie „Perspektiven ändern“ (ggf. Auswirkung auf Verfügbarkeit)
- Strategie „Betreuungsverhältnisse schaffen bzw. ausbauen“ (ggf. Auswirkung auf Verfügbarkeit)
- Strategie „Verfügbarkeit überprüfen“.

Kundenzentrum und Servicecenter unterstützen bei der Informationsgewinnung. Die abschließende Einschätzung der Erledigung der Handlungsstrategien erfolgt durch die Beratungs- bzw. Vermittlungsfachkraft.

Die schematische Darstellung stellt den Mindeststandard in der Kontaktdichte dar. Häufigkeit und insbesondere die Verteilung sind einzelfallabhängig.

Die Bemerkungen sind lediglich Beispiele.

**Mindeststandard der Kontaktdichte im Jobcenter Emden für Arbeitssuchende / Arbeitslose (einschl. SB-Kunden und Reha-Kunden anderer Kostenträger ohne Maßnahmeteilnehmer)**

Profillage	Schlüsselgruppe	Anzahl persönlicher AV - Folgekontakte in den Monaten nach dem Erstgespräch						Bemerkungen
		Monat 1-3	Monat 4-6	Monat 7-9	Monat 10-12	Monat 13-15	Monat 16-18	
<b>Marktprofil</b>		1	1	Prüfung MP	kein MP	kein MP	kein MP	Austausch zwischen AV / AGS Jobbörse / Telefon / E-Mail
<b>Aktivierungsprofil</b>	Motivation	1	1	1	Prüfung AP	kein AP	kein AP	Teilnahme an MAT (Aktivierung), Eigenbemühungen vorlegen
<b>Förderprofil</b>	Qualifikation (Q)	1	1	1	1	1	1	Teilnahme an MAT oder FbW zur Qualifizierung
	Leistungsfähigkeit (L)	1	1	1	1	1	1	Ärztliche Untersuchung, Leistungsgerechte Vermittlung, Reha Verfahren einleiten
	Rahmenbedingungen (R)	1	1	1	1	1	1	Teilnahme an MAT, Kontakt BCA
<b>Entwicklungsprofil</b>	Qualifikation (Q), Leistungsfähigkeit (L) oder Rahmenbedingungen ®	1	1	1	1	1	1	siehe Förderprofil + zusätzliche flankierende Leistungen
<b>Stabilisierungsprofil</b>	Leistungsfähigkeit (L)	1	1	1	1	1	1	Abklärung Leistungsfähigkeit, Stabilisierung der Leistungsfähigkeit o. Überleitung in die Grundsicherung
<b>Unterstützungsprofil</b>	Rahmenbedingungen (R)	1	1	1	1	1	1	Stabilisierung der Rahmenbedingungen, Klärung zusätzliche flankierende Leistungen (Betreuer etc.)

## U25 / Berufsberatung

Grundlage ist die Systematik der Profillagen. Die Differenzierung nach Profillagen ermöglicht eine frühzeitige Entscheidung des Berufsberaters über den notwendigen individuellen Unterstützungsbedarf und die Auswahl der Handlungsstrategien.

Die Zuordnung zu einer Profillage, die festgelegte Integrationsstrategie sowie die ausgewählten Handlungsstrategien werden nach differenzierten Zeiträumen (Profillagen) überprüft ggf. angepasst.

Die Kontaktdichte während des Integrationsprozesses ist bei Handlungsstrategien, die die Nutzung spezifischer Produkte vorsehen, so vom Berater anzupassen, dass der Produkteinsatz passgenau und verzögerungsfrei einsetzt.

Die individuelle Kontaktdichte ergibt sich aus verschiedenen Bedingungen:

- Zeitpunkt der Kontaktaufnahme durch den Kunden im Beratungsjahr
- Zeitpunkt der Schulentlassung und der nächsten Zeugnisausgabe
- Zeitpunkt des angestrebten Ausbildungsbeginns
- individuelle Integrationschancen
- regionale Ausbildungsmarktlage.

Es werden die Kunden erfasst, die im Rahmen von 4PM vom Berater betreut werden. Kontakte sind alle telefonischen, schriftlichen, persönlichen Kontakte mit dem Berater, aber auch zu Mitarbeitern in SC, KuZ und AGS. Sie orientieren sich am Verlauf des Schuljahres (zum Beispiel Zeugnistermine).

Mindeststandards betrachten die bewerberorientierte Ausbildungsvermittlung und beziehen sich auf die persönlichen Beraterkontakte (Beratungsgespräch). Diese sind auf die jeweiligen Kundenprofile abgestimmt. Die weitere individuelle Kontaktdichte liegt in der Verantwortung des Beraters, wobei insbesondere die Klärungen zum Berichtsjahresende und die Beratungen im Rahmen der Maßnahmebetreuung umzusetzen sind.

Umgang mit unversorgten Bewerbern:

- enge Kontaktdichte insbesondere zur alternativen Berufswegplanung
- Erhöhung der Kontaktdichte von Juni bis September (monatlich ein Kontakt – telefonisch)
- Anschreibe- und / oder Outboundaktionen zum Halbjahreszeugnis und nach dem Jahreszeugnis durch KuZ und / oder SC (Bewerberaktualitätsanfrage)

**Mindeststandard der Kontaktdichte im Jobcenter Emden für  
U25 /Berufsberatung:**

<b>Profillage</b>	<b>Kontaktdichte durch Berater/in*</b>
Marktprofil (Integration: aktuelles Berichtsjahr)	Erstberatung und ein persönlicher Folgekontakt
Aktivierungsprofil (Integration: aktuelles Berichtsjahr)	Erstberatung und mind. ein persönlicher Folgekontakt; ein weiterer Folgekontakt spätestens im Rahmen der Nachvermittlung
Förderprofil (Integration: aktuelles Berichtsjahr)	Erstberatung und mind. ein persönlicher Folgekontakt; ein weiterer Folgekontakt spätestens im Rahmen der Nachvermittlung
Entwicklungsprofil (Integration: i.d.R. folgendes Berichtsjahr)	Erstberatung und ein persönlicher Folgekontakt <b>*Bei Schülerinnen erfolgt der Folgekontakt vor der Schulentlassung</b>

Das Konzept wird regelmäßig zum 31. Dezember jeden Jahres überprüft.

Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Emden, den .02.2014

Weber  
(Geschäftsführer)