

Mindest-Kundenkontaktdichtekonzept

I. Ausgangslage

Ein wichtiges Ziel des jobcenters Wolfenbüttel ist die Integration von Hilfebedürftigen in den ersten Arbeitsmarkt. Die Beendigung der Hilfebedürftigkeit durch Arbeitsaufnahme sowie die (Wieder-) Herstellung der Erwerbsfähigkeit haben höchste Priorität.

In Zeiten einer günstigen konjunkturellen Entwicklung und der starken Tendenz einer verfestigten Langzeitarbeitslosigkeit ist die Ausrichtung der Kontaktdichte alleinig an den Profillagen nicht der effizienteste Einsatz der begrenzten Beratungskapazitäten. Die individuelle Lebenssituation und die Problemlagen der KundInnen sind stark heterogen und bedürfen einer individuell festgelegten Kontaktdichte.

II. Zielsetzung

Unter der Prämisse, dass die Beratungs- und Vermittlungsgespräche wirksame Produkte darstellen, die das jobcenter zur Unterstützung der Integrationsprozesse seiner KundInnen einsetzen kann, ist der wirkungsvollste und wirtschaftlichste Weg, die Kontakte an dem individuellen Unterstützungsbedarf der KundInnen auszurichten. Daher wird keine konkrete Mindestkontaktdichte für Kundengruppen mehr vorgegeben, sondern lediglich ein Rahmen festgelegt. Innerhalb dieses Rahmens entscheiden die persönlichen AnsprechpartnerInnen im eigenen Ermessen, welche Kontaktdichte und welche Gesprächs-, Informations- und/oder Produktangebote die Integrationschancen am deutlichsten steigern.

WICHTIG: Gesetzlich festgelegte Kontaktdichten, wie der monatliche Kontakt im Bereich U25, sind weiterhin zu erfüllen!

III. Folgender Rahmen ist einzuhalten:

- Die persönlichen AnsprechpartnerInnen, die in Vollzeit beschäftigt sind haben in der Woche **20 qualifizierte Beratungsgespräche** zu führen. (Teilzeitkräfte bzw. bei Freistellungen entsprechend der Stundenzahl anteilig)
- Für eine erfolgreiche Vermittlungsarbeit ist es unabdingbar, die Lebenssituation, die Potenziale und auch die Bedarfe der zu betreuenden Personen genau zu kennen. Dies ist nur möglich, indem regelmäßig und zielorientiert qualifizierte Beratungsgespräche geführt werden. Daher ist das „Erstgespräch“ mit KundInnen (aus dem Neukundenbereich) nach Bewilligung des Erstantrags bzw. nach Austritt aus der Jobfabrik innerhalb von 4 Wochen zeitnah zu führen.
- Die Kontaktform ist grundsätzlich das persönliche Beratungsgespräch. Die Gesprächsdauer ist von der jeweiligen Vermittlungskraft individuell festzulegen. Kontakte können auch telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder als Gruppeninformation erfolgen, wenn dies einem effizienteren Einsatz der Vermittlerkapazität dient und der individuelle Integrationsprozess durch diese alternativen Aktionsformen zielstrebig unterstützt werden kann. Diese Kontaktformen werden als Kontakte gezählt, wenn sie qualitativ eine Aussagekraft für den Vermittlungsprozess beinhalten (Siehe hierzu Anhang zum Kontaktdichtekonzept)
- Das Absolventenmanagement hat weiterhin Bestand. Die festgelegte Kontaktdichte im Konzept Absolventenmanagement ist vorrangig.
- KundInnen, mit denen innerhalb des Bewilligungszeitraum noch kein qualifiziertes Beratungsgespräch geführt worden ist, sind spätestens 4 Wochen vor Auslaufen des Weiterbewilligungsantrags qualifiziert zu beraten.

IV. Dokumentation:

- Die Wahl der Kontaktdichte ist durch den/die persönliche/n AnsprechpartnerIn zu begründen und in VerBIS zu dokumentieren. Die Anforderungen an ein qualifiziertes Beratungsgespräch bleiben unverändert.
- Gleiches gilt bei allen KundInnen der Bedarfsgemeinschaft, wenn in Absprache mit der Leistungsabteilung der Bewilligungszeitraum von 6 auf bis zu 12 Monate ausgeweitet wird. Dies kann in Ausnahmen der Fall sein, wenn weder integrations- noch leistungsbezogen in diesem Zeitraum Änderungen erwartet werden.
- Den Nachweis über die Erfüllung der „Rahmenbedingung der 20 qualifizierten Beratungsgespräche“ (bei Teilzeit bzw. Freistellung anteilig) hat der/die jeweilige persönliche AnsprechpartnerIn selbst zu führen und bei Aufforderung der Teamleitung vorzulegen. Die Nachweise müssen mindestens 3 Monate der Vergangenheit abbilden.

V. Impulse

Unabhängig von dem sehr weitgefassten Entscheidungsspielraum der persönlichen AnsprechpartnerInnen behält sich die Geschäftsführung vor, zeitweise die Beratungsschwerpunkte auf bestimmte Zielgruppen zu fokussieren. Des Weiteren können in Sonderprojekten Kontaktdichten durch die Geschäftsführung abweichend definiert werden.

VI. Nachhaltigkeit

Die Nachhaltigkeit des Konzepts erfolgt durch die Teamleitungen und wird entsprechend im Rahmen der Fachaufsicht festgesetzt.

gez. & gen. Klemme
Bereichsleitung

Anlage zum Mindest- Kundenkontaktdichtekonzept

30. Juli 2015

I. Definition: Qualifiziertes Beratungsgespräch

Nach dem Kundenkontaktdichte-Konzept wird ein Kontakt, der im Rahmen des Konzeptes gilt, folgendermaßen definiert:

„Kontaktformen werden als Kontakte gezählt, wenn sie qualitativ eine Aussagekraft für den Vermittlungsprozess beinhalten (d.h. z.B. eine Terminabsprache am Telefon zählt nicht dazu!). Sie sind in VerBIS als Beratungsvermerk zu dokumentieren.“

Ein „**Beratungsvermerk**“ ist zu erfassen, wenn der/die VermittlerIn einen persönlichen (in Ausnahmen auch telefonischen) Kontakt zum/zur BewerberIn hatte und es sich um einen qualifizierten Vermittlerkontakt handelte. Qualifizierte Vermittlerkontakte analysieren den Standort des Bewerbers, strukturieren den Integrationsprozess und geben wesentliche Impulse für den weiteren Verlauf dieses Prozesses.

Somit sollte ein qualifiziertes Beratungsgesprächs / qualifizierter Vermittlerkontakt im Wesentlichen folgende Kriterien erfüllen:

- Die Kundin bzw. der Kunde hat die Gelegenheit erhalten, ihre/seine Situation zu schildern und ihr/sein Anliegen einzubringen.
- Es wurde nach für die Integration relevanten Änderungen gefragt.
- Es wurde über die Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen bzw. die Erreichung der Teilziele bzw. Ziele gesprochen. Falls Maßnahmen nicht umgesetzt oder Ziele nicht erreicht wurden, wurden die Ursachen analysiert. Dabei wurde eine fallangemessene Reaktion durch die Vermittlungsfachkraft gegenüber der Kundin oder dem Kunden gezeigt und es wurde über Reaktionen gesprochen und z.B. Rechtsfolgen eingeleitet.

Anlage zum Mindest- Kundenkontaktdichtekonzept

30. Juli 2015

- Die Stärken- und Potentialanalyse wurde mit der Kundin bzw. mit dem Kunden überprüft und ggf. angepasst.
- Die Integrationsprognose wurde überprüft und ggf. aktualisiert.
- Die Zielfestlegung wurde überprüft und ggf. neu gewählt.
- Die Handlungsbedarfe und die Strategien wurden überprüft und ggf. angepasst.
- Es wurde ein Matching durchgeführt und ggf. Vermittlungsvorschläge erstellt und besprochen. Noch offene Vermittlungsvorschläge werden besprochen und ggf. abgeschlossen.
- Es wurden nachvollziehbare Produktangebote in Bezug auf die ausgewählten Handlungsstrategien gewählt.
- Es wurden Folgeaktivitäten vereinbart und eine individuelle Eingliederungsvereinbarung wurde fortgeschrieben oder neu erstellt.
- Ein Folgetermin wurde angesprochen und ggf. schon terminiert.
- Es wurden notwendige Folgeaktivitäten (z.B. Bewerberangebot ergänzt, Veröffentlichung in der Jobbörse, Beratungsvermerk zu Standortbestimmung) eingeleitet.

Der Vermerktyp „**Allgemeiner Vermerk**“ ist auszuwählen, wenn der Eintrag keinen vermittlungsrelevanten Inhalt besitzt bzw. kein Kontakt zum Bewerber bestand. Wenn z.B. bei einem Kontakt mit einem Bewerber ausschließlich über Interessen und/ oder Eignung bezogen auf ein bestimmtes Stellenangebot/ Vermittlungsvorschlag gesprochen wird und keine darüber hinaus gehende Beratung zum Integrationsprozess erfolgt, ist dies ebenfalls als allgemeiner Vermerk zu dokumentieren (dies gilt **nicht** als qualifiziertes Beratungsgespräch und somit auch **nicht als Kontakt im Rahmen des Kundenkontakt-Konzepts**).

Anlage zum Mindest- Kundenkontaktdichtekonzept

30. Juli 2015

II. Aussetzen der Kundenkontaktdichte

Als Orientierungsgröße gilt weiterhin die Mindestvoraussetzung von 20 qualifizierten Beratungskontakten pro VZÄ. Die Unter Berücksichtigung der tatsächlichen Vermittlerkapazitäten (Abzug von Urlaub, durchschnittliche Krankheitstage, Freistellungen für Sonderaufgaben) und der Annahme ein durchschnittliches Beratungsgespräch dauert 60 Minuten bedeutet die angepasste Kontaktdichte eine durchschnittliche Vermittlerauslastung von 50%.

Es besteht die Möglichkeit eines Aussetzens der Regelungen des bestehenden Kundenkontaktdichtekonzeptes durch die Geschäftsführung.

gez. &gen. Klemme
Bereichsleitung