

Geschäftsbereichsinterne Anweisung – 002/2013

Tritt in Kraft ab: *01.07.2013*

## Kundenkontaktdichteempfehlung Basis-Teams A25

### 1. Grundsatz

Die Kundenkontaktdichte steht in hoher Korrelation zu den zu erreichenden Zielen

- Steigerung der Integrationsquote
- Reduzieren der eLb im Langzeitbezug

Im Rahmen der Binnensteuerung fließt die Auswertung als Prozesskennzahl in die Gesamtauswertung zur Zielerreichung ein.

Maßgeblich ist dabei, dass die Kontaktdichte als ein Messinstrument zur Binnensteuerung verstanden wird. Eine Nachhaltung der Kontaktdichte als alleiniges Instrument ist nicht zulässig und auch nicht gewünscht. Die Nichteinhaltung der Kontaktdichteempfehlung kann ein Indikator für das Verfehlen der geschäftspolitischen Ziele sein. Bei der Einhaltung dieser Kontaktdichten wird das Erreichen der geschäftspolitischen Ziele als realistisch erachtet. Sofern eine individuelle Strategie zur Zielerreichung vorliegt, ist auch diese vertretbar. Hier ist erforderlich, dass jeder beteiligte Mitarbeiter und jede beteiligte Mitarbeiterin auskunftsfähig über die jeweilig angewandte Strategie ist und in geeignetem Maße deren Wirkung regelmäßig prüft und ggfs. anpasst. Der Teamleiter oder die Teamleiterin ist berechtigt, die Integrationsfachkraft (IFK) nach der jeweiligen Kontaktdichte zu befragen und gemeinsam mit dieser zu beraten, ob diese zur Zielerreichung beiträgt. Ebenso sollen die Teamleiter und Teamleiterinnen bzw. deren Abwesenheitsvertretungen gegenüber den Bereichsleitern und Bereichsleiterinnen zur Zielerreichungsstrategie auskunftsfähig sein und darlegen können, ob die gewählte Kontaktdichte dazu beiträgt. Bei der Betrachtung der individuellen Kontaktdichte in Bezug auf die Zielerreichung ist die aktuelle Arbeitersituation (Krankheits- und Urlaubsausfälle etc.) zu berücksichtigen und in direktem Zusammenhang zu betrachten.

### 2. Festlegung

Unter Berücksichtigung der Personalkapazitäten (Stand Dezember 2012) wird in der Empfehlung der Kundenkontaktdichte nach Profillage sowie Status der Kunden und Kundinnen differenziert.

#### 2.1. eLb im Kundenkontakt

##### **Arbeitslose:**

In den Basisteams werden ausschließlich eLb mit marktfernen Profillagen betreut. Die intensive Betreuung Arbeitsloser als Motivationshilfe zur Selbsthilfe erhöht die Integrationswahrscheinlichkeit des Kunden bzw. der Kundin und damit auch die Senkung passiver Leistungen bzw. den Abbau von Langzeitbeziehern.

Die Erfahrungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass ein Großteil der Integrationen vorrangig aus den unteren Profillagen heraus generiert werden. ELb dieser Profillagen sprechen naturgemäß häufiger bei der IFK vor, bzw. haben einen höheren Beratungsbedarf. Daraus resultiert die Intention, alle eLb der Basisteams mit dem Status „alo“ mit der gleichen Mindestkontaktdichte zu versehen. Eine Kundenvorsprache im Turnus von 3 Monaten wird

## Kontaktdichteempfehlung – Basis A25 –

als zielführend erachtet und ist gemäß anliegender Berechnungen durch die Integrationskräfte realisierbar.

### **Arbeitsuchende:**

Arbeitsuchende Kunden bzw. Kundinnen sind bereits aktiviert und werden begleitend betreut. Zur Erfüllung des Mindeststandards „gültige Eingliederungsvereinbarung“ wird davon ausgegangen, dass mindestens ein Kontakt pro Halbjahr erfolgt.

### **2.2. eLb mit der Profillage „I“**

Definition: vgl. „Arbeitshilfe Kriterienkatalog“

<http://www.baintern.de/zentraler-Content/A-04-Vermittlung/A-041-Erschliessung-von-Stellen-und-Bewerbern/Generische-Publikation/Kriterienkatalog-Profiling-SGB2-3.pdf>

Die maximale Ausschöpfung der Arbeitskapazität des Kunden bzw. der Kundin ist erreicht. Eine Beendigung der Hilfebedürftigkeit kann ggf. durch Angehörige der BG erfolgen. Für diese gelten die Festlegungen nach Punkt 2.1., es sei denn, sie sind ebenfalls den „weiteren Profillagen“ zuzuordnen.

In Vollzeit tätige Selbständige werden ebenfalls mit der Profillage „I“ gekennzeichnet. Hier gilt es ebenfalls, die Ausschöpfung der „individuellen Möglichkeiten“ zu beurteilen. Dies impliziert, dass ab einem Zeitraum von maximal 2 Jahren auch ein Einkommen generiert werden muss, welches darauf schließen lässt, dass die Selbständigkeit als tragfähig erachtet werden kann. Die Eignung der selbständigen Beschäftigung zur bestmöglichen Sicherung des Lebensunterhalts ist mindestens 1x jährlich im persönlichen Kontakt zu besprechen.

### **2.3. eLb mit der Profillage „Z“**

Definition: vgl. „Arbeitshilfe Kriterienkatalog“

<http://www.baintern.de/zentraler-Content/A-04-Vermittlung/A-041-Erschliessung-von-Stellen-und-Bewerbern/Generische-Publikation/Kriterienkatalog-Profiling-SGB2-3.pdf>

Bei eLb in Elternzeit ist spätestens 6 Monate vor Ablauf des festgelegten Zeitraums eine WV zur Vorbereitung der Eingliederung in den Arbeitsmarkt zu setzen.

Innerhalb dieser 6 Monate ist mindestens ein Kundenkontakt erforderlich, um die zeitnahe Wiedereingliederung des oder der eLb auf dem Arbeitsmarkt nach Ende der Elternzeit zu gewährleisten. Dieser Kundenkontakt muss spätestens 2 Monate vor Ablauf der Elternzeit erfolgen.

## **3. Definition „Kundenkontakt“**

### **3.1. Begriff und Dauer**

Jede qualifizierte Beratung mit dem Kunden bzw. der Kundin (Vorsprache, telefonisch, via E-Mail) ist als „Beratungsgespräch“ in VerBIS zu hinterlegen.

Das Erstgespräch (Vorsprache) umfasst ca. 60 Minuten.

## Kontaktdichteempfehlung – Basis A25 –

Die Dauer der Folgegespräche (Vorsprache) mit dem bzw. der eLb ist nach den individuellen Kundenbelangen auszurichten. Als Bemessungsgrundlage wurden hier 45 Minuten pro Gespräch angesetzt.

### 3.2. Erfassung in VerBIS

Die Erfassung des Kundenkontakts ist in der Arbeitshilfe VerBIS geregelt.

### 4. Nachhaltung

Die Auswertung der Kundenkontaktdichte erfolgt über die Abfrage


- Kunden und Kundinnen betreut von Org.-Einheit / Profillage / Status eLb / kein Kontakt IFK seit (TT.MM.JJJJ)

Controlling stellt eine monatliche Auswertung in der Führungskräfteablage teamscharf zum jeweils 15. des Monats zur Verfügung.

### 5. Kurzübersicht

Profillage	Status	Kontaktdichte
EP; SP; UP	Alo	3 Monate
EP; SP; UP	Asu	6 Monate
I und Z	Alo	3 Monate
I – Selbständig	Asu	12 Monate
Z – Elternzeit	Asu	6 Monate vor Ende Elternzeit

Anhang:

  
13\_04\_08\_Berechnung mit Daten 11.02.13.zip

gezeichnet:



GF-BL Herr Mahlkow

Anlage: Kundenkontaktdichteberechnung Basis A25 mit Daten Stand 10.02.2013 aus DQM

	MP	AP	FP	EP	SP	UP	N	I	Z	SUMME
alo-Kunden	15	5	131	5.522	5.476	3.545	4	32	135	15.542
azu-Kunden	114	62	1.451	5.157	2.547	1.550	30	5.839		17.300
2013zu pro Basis Team (bei 12 Basis Teams A25)	12,73	5,92	131,63	914,06	624,58	424,63	7,00	433,42	11,25	2.738
alo/azu pro AV (bei 13 AV pro Team)	0,63	0,45	12,14	70,31	31,43	21,06	0,54	37,95	0,67	211

SUMME

211 Durchschnitt der kontaktdichterelevanten Kunden pro AV Basisteam

Annahme eines Arbeitsaufwand von 45 min pro Termin

157,9 Stunden

Arbeitswoche a 35 h

30,4 Arbeitswoche bei 20% "Verlust" durch Urlaub etc.

5,20 Wochen bei 100% Beratungsangebot

10,39 Wochen bei 50% Beratungsangebot

alo Kunden pro Team (1/12)

Profil	Kontaktdichte alo	Durchschnittsteam-Zahlen:	Azuzahl	Kalend.	Kontakte
MP	1 Monat	1,25	6,00	8	
AP	1 Monat	0,75	6,00	5	
FP	1 Monat	10,92	6,00	66	
EP	3 Monate	433,50	2,00	967	
SP	3 Monate	456,33	2,00	913	
UP	3 Monate	329,00	2,00	658	
N	1 Monat	0,33	6,00	2	
I	3 Monate	2,67	2,00	5	
Z	3 Monate	11,25	2,00	23	
SUMME		1.295	2,04	2.645	

Durchschnitt

Halbjahresbetrachtung

azu Kunden pro Team (1/12)

Profil	Kontaktdichte azu	Durchschnittsteam-Zahlen:	Azuzahl	Kalend.	Kontakte
MP	3 Monate	9,50	2,00	19	
AP	3 Monate	5,17	2,00	10	
FP	3 Monate	120,92	2,00	242	
EP	6 Monate	430,58	1,00	431	
SP	6 Monate	212,25	1,00	212	
UP	6 Monate	165,63	1,00	166	
N	3 Monate	6,67	2,00	13	
I	12 Monate	490,75	0,50	245	
Z	6 Monate	0,00	1,00	0	
SUMME		1.442	0,93	1.339	

Summe der Kontakt 3.584

2.645 Kontakte pro Halbjahr pro Team

1.339 Kontakte pro Halbjahr pro Team

441 Kontakte pro Monat pro Team

223 Kontakte pro Monat pro Team

110 alo - Kontakte pro Woche pro Team

55 azu - Kontakte pro Woche pro Team

166 Kontakte pro Woche pro Team

13 notwendige tatsächliche Kontakte pro Woche pro AV bei 13 AVTeam

Kapazität deckt den Bedarf !!!

Berechnung der Teamkapazitäten

Kundenkapazität	AV pro Woche	Kundenkontakte im Jahr	Arbeitszeit im Jahr	Kontakte im Jahr	Kontakte im HU
15	13,0	195	212	8.258	4.134
18	11,0	158	212	8.335	4.158

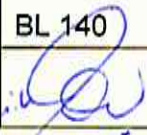
Ausgang von 2 AV für Abdeckung Präsenzvermittlung inkl. NKU (11 AV statt 13 AV)

## Kontaktdichteempfehlung – Basis A25 –

Jobcenter B-M

Datum Fertigstellung 03.05.2013

1.:

Beginn Abstimmungsverfahren:		Ende Abstimmungsverfahren:		
BL 110	BL 140	BL 210	BL 310	BL 410
i.V. (TAUTOR)		↳ Daten-Oldenburg	i.V. Asch	Fede

2.: Zeichnung GF-BL:



3.: an BdGF zur Vorlage bei GF

4.: Weitergabe an Gremien im erforderlichen Umfang

5. z.d.A. + Ablage Führungskräfte → Geschäftsanweisungen aktualisieren

i.A.  
Federführender