

Geschäftsanweisung Nr. 01/2023

KUNDENKONTAKTDICHTEKONZEPT MARKT UND INTEGRATION
IM JOBCENTER DEUTSCHE WEINSTRASSE

Datum:	25.01.2023 (GA 01/2019 vom 24.01.2019 wird aufgehoben)
Umsetzung ab:	01.03.2023
Gültig bis:	Unbefristet
Aktualisierung zum:	01.07.2024
Aktenzeichen:	II – 1203.8.8

Kundenkontaktdichtekonzept

Diese Geschäftsanweisung regelt das Verfahren und die Häufigkeit von Kundenkontakten im Jobcenter Deutsche Weinstraße.

Änderungshistorie:

Datum	Verantwortlich	Bemerkung
25.01.2023	BL 2	Neufassung

Inhalt

1. Ausgangssituation.....	4
2. Ziele	4
3. Kontaktdichte	4
3.1 Grundsätzliche Regelung	4
3.2 Kontaktdichte bei Neukundinnen/Neukunden	5
3.2.1 Definition Neukundin/Neukunde	5
3.2.2 Erstgespräch.....	5
3.3 Absolventenmanagement.....	5
3.4 Aktivierung §10-Kundinnen/Kunden „Elternzeit“	5
4. Definition qualifizierter Kontakt/Dokumentation	5
5. Dokumentation.....	6
5.1 VerBIS.....	6
5.2 Allgemeine Terminverwaltung (ATV).....	6
6. Gesprächsdauer – qualifizierter Kontakt	6
7. Terminierung.....	7
8. Nachhaltung.....	7
9. Kommunikation	7
10. Salvatorische Klausel.....	7
11. Beteiligung	7
12. Inkrafttreten.....	7

1. Ausgangssituation

Integrationsarbeit bildet die Grundlage für individuelle und an den Anforderungen des jeweiligen Einzelfalls auszurichtende Integrationsprozesse und damit auch für die konkrete Festlegung des Zeitpunkts und der Häufigkeit von Kundenkontakten.

2. Ziele

Mit der Geschäftsanweisung werden die Mindestanforderungen an die Anzahl von Kundenkontakten im Rahmen des 4-Phasen-Modells bei der Umsetzung der Integrationsarbeit festgelegt.

Folgende Ziele sollen damit erreicht werden:

- Verbesserung der Dienstleistungen gegenüber unseren Kundinnen/Kunden
- Umsetzung gesetzlicher Vorgaben
- Schaffung von Transparenz über Intensität und Schwerpunktsetzung der Arbeit mit unseren Kundinnen/Kunden

Die Kennzahl [Beratungsaktivität](#) gibt Aufschluss über die Anzahl der qualifizierten Beratungsgespräche, die mit zur Arbeitsvermittlung angemeldeten Personen, im jeweiligen Berichtsmonat und seit Beginn der AV-Periode im Rechtskreis SGB II geführt wurden, und die Dauer seit der letzten Beratung. Das Ziel des Jobcenters Deutsche Weinstraße ist es, dass gemessen auf das Jobcenter Deutsche Weinstraße 110 Kalendertage nicht überschreiten. Im Bereich „Ü25“ ist ein maximaler Wert von 120 Kalendertage und im Bereich „U25“ ein Wert von 90 Kalendertagen anzustreben.

Qualifizierte Kontakte verbessern nicht nur die Intensität der individuellen Kundenbetreuung, sondern ermöglichen auch eine konsequente Umsetzung der gewählten Integrationsstrategie. Qualitativ hochwertige Beratungs- und Vermittlungsgespräche sind das wirksamste und kostengünstigste Produkt zur Unterstützung des Integrationsprozesses.

Die Kontaktdichte ist so zu gestalten, wie es nach Sinn und Zweck der jeweiligen Integrationsstrategie angezeigt ist. Ziel ist es, bei unseren Kundinnen und Kunden den Leistungsbezug zeitnah und nachhaltig zu verringern bzw. zu beenden.

3. Kontaktdichte

3.1 Grundsätzliche Regelung

Jede Integrationsfachkraft (IFK) entscheidet nach eigenem Ermessen und nach individuellem Integrationsfortschritt der zu betreuenden Kundschaft über die Anzahl, den zeitlichen Abstand und die zeitliche Dauer der Beratungsgespräche. Dabei soll der Abstand zwischen zwei qualifizierten Kontakten nicht mehr als 180 Kalendertage überschreiten. Die Terminverwaltung und Organisation obliegt der jeweiligen IFK.

Die Fallmanager*innen, sowie die Mitarbeitenden in Projekten sind von dieser Regelung ausgenommen. Die vorgegebene Kontaktdichte wird im jeweiligen Konzept konkretisiert.

3.2 Kontaktdichte bei Neukundinnen/Neukunden

3.2.1 Definition Neukundin/Neukunde

Neukundinnen/Neukunden sind gemäß der operativen Mindeststandards Personen:

1. die das 15. Lebensjahr vollendet und die Altersgrenze nach [§7a SGB II](#) noch nicht erreicht haben,
2. deren gewöhnlicher Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland ist und
3. die einen Erstantrag auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts stellen bzw. deren Hilfebedürftigkeit um mehr als 182 Kalendertage unterbrochen war.

Die Hilfebedürftigkeit muss dabei noch nicht geklärt sein.

3.2.2 Erstgespräch

Für Neukundinnen/Neukunden ist ein persönliches Erstgespräch (EG) zeitnah nach der Anmeldung entsprechend dem [arbeitnehmerorientierten Integrationskonzept](#) zu führen.

Die Eingangszone (EZ) bucht im Rahmen des Neukundenprozesses bei der zuständigen IFK das EG in die Allgemeinen Terminverwaltung (ATV) zum nächstmöglichen Zeitpunkt ein. Hierfür schalten die IFK's ein angemessenes Zeitfenster in ATV frei. Sollte sich bei der Terminvergabe an die Kundinnen/Kunden innerhalb von 10 Arbeitstagen kein freier Termin finden, so werden die in VerBIS festgelegten Vertreter*innen gemäß der zuvor bestimmten Reihenfolge in die Terminsuche mit einbezogen.

Ist eine Terminierung trotz Einbindung des Vertreterkreises durch die EZ nicht möglich, informiert die EZ die zuständige Teamleitung M&I per E-Mail. Diese organisiert innerhalb des Teams, dass das EG zeitnah stattfindet.

Muss das EG durch das Jobcenter (JC) abgesagt werden, ist umgehend ein neuer Termin innerhalb des zuständigen Teams bis spätestens 30 Arbeitstage nach der Anmeldung zu organisieren. Wird ein EG-Termin durch die Kundin/den Kunden abgesagt, ist zeitnah (spätestens 30 Tage nach Anmeldung) ein neuer Termin zu vereinbaren und das entsprechende geblockte Zeitfenster in ATV wieder freizugeben.

Kann ein Gesprächstermin innerhalb von 30 Arbeitstagen nicht realisiert werden, sind die Gründe in VerBIS unter „Kundenhistorie“ (Allgemeiner Vermerk) zu dokumentieren.

3.3 Absolventenmanagement

Während der Teilnahme an und nach Abschluss von Maßnahmen mit Qualifizierung sind die Vorgaben der [GA – Absolventenmanagement](#) zu beachten.

3.4 Aktivierung §10-Kundinnen/Kunden „Elternzeit“

Zur Aktivierung der Kunden während der Elternzeit, hat das JC ein eigenes [Aktivierungskonzept](#) in Zusammenarbeit mit der Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt erstellt. Die Aktivierungsmaßnahmen sind einzuhalten.

4. Definition qualifizierter Kontakt/Dokumentation

Über die Art des Kontaktes entscheidet die IFK in eigener Verantwortung. Neben dem persönlichen Beratungs-/Vermittlungsgespräch können auch weitere Kontaktformen angewendet werden, die den Integrationsprozess fördern. Dazu gehören z.B. Telefonkontakte, „walk and talk“, ... Persönliche Kontakte sind allen anderen Kontaktformen vorzuziehen.

Qualifizierte Kontakte analysieren den Standort der Bewerberin/des Bewerbers, strukturieren den Integrationsprozess, legen Teilziele fest und geben wesentliche Impulse für den weiteren Verlauf dieses Prozesses, der auch das Ergebnis der nicht möglichen Integration abbilden kann.

Bei jedem qualifizierten Kontakt wird die Eingliederungsvereinbarung auf ihre Gültigkeit geprüft und bei Bedarf entsprechend angepasst. Das Bewerberprofil inklusive Profiling ist auf Aktualität zu prüfen und ggf. zu überarbeiten.

Bei einem qualifizierten Kontakt ist ein „Beratungsvermerk“ zu erfassen.

Der Vermerktyp „**Allgemeiner Vermerk**“ ist auszuwählen, wenn der Eintrag keinen vermittlungsrelevanten Inhalt besitzt bzw. kein Kontakt zur Bewerberin/zum Bewerber bestand.

Zum Beispiel:

- allgemeine Informationen
- ausschließliche Aufzählung von aktuellen Bewerbungen (schriftlich, Email, telefonisch)
- Besprechung eines VV zur Eignungsabklärung ohne weitere Beratung zum Integrationsprozess
- kein vermittlungsrelevanter Hintergrund

5. Dokumentation

5.1 VerBIS

Jeder Kundenkontakt ist mit seinen wesentlichen Gesprächsinhalten in der VerBIS-Kundenhistorie zu dokumentieren.

Der Beratungsvermerk ist strukturiert unter folgenden Gesichtspunkten

- Bezug auf das vorangegangene Gespräch
- die aktuellen Gesprächsinhalte
- Ausblick auf die vereinbarten Schritte aufzubauen.

Auch der Versuch der telefonischen Kontaktaufnahme ist in der VerBIS-Kundenhistorie als „Allgemeiner Vermerk“ zu dokumentieren.

5.2 Allgemeine Terminverwaltung (ATV)

Alle geplanten Erst- und Folgegespräche, unabhängig von der Kontaktform, sind in ATV zu buchen. Nicht geplante bzw. kurzfristige Kundengespräche sind ebenfalls in ATV zu speichern bzw. nachzutragen.

6. Gesprächsdauer – qualifizierter Kontakt

Für die Beratung

- von EG wird ein zeitlicher Umfang von 60 Minuten inklusive Vor- und Nachbearbeitungszeit,
- bei Folgekontakten (Bestandskunden) von 45 Minuten inklusive Vor- und Nachbearbeitungszeit

zu Grunde gelegt.

Es steht der IFK frei, im Bedarfsfall auch kürzere und längere Beratungstermine zu vereinbaren, wobei Beratungstermine unter 30 Minuten in der Regel nicht die Voraussetzungen für einen qualifizierten Kontakt erfüllen.

7. Terminierung

Zur Terminierung und Erstellung von Einladungen ist der Basisdienst ATV (Allgemeine Terminverwaltung) zu nutzen. Einladungen sind mit Rechtsfolgenbelehrung persönlich auszuhändigen oder zuzusenden.

Alle angebotenen Erinnerungsmöglichkeiten und Funktionen sind zu nutzen.

8. Nachhaltigkeit

Die TL begleiten und coachen die IFKs durch regelmäßige Sichtung der ATV-Kalender, Hospitationen, Ziehen von Stichproben i. R. der monatlichen fachlichen Führung (z.B. verlaufsbezogene Kundenbetrachtung, Prüfung Absolventenmanagement) und Durchführung von Teambesprechungen.

Der Bereich Controlling/Finanzen stellt ein monatliches Monitoring zu den [Beratungsaktivitäten](#) auf Teamebene zur Analyse der Entwicklung und ggf. erforderlichen Nachsteuerung bereit.

9. Kommunikation

Diese Geschäftsanweisung wird per Mail bekannt gegeben und ist von den Führungskräften im Bereich Markt & Integration geeigneter Weise (z.B. in Teambesprechungen) mit den Beschäftigten zu besprechen.

10. Salvatorische Klausel

Sollten sich einzelne Regelungen ganz oder teilweise als unwirksam oder undurchführbar erweisen oder infolge gesetzlicher Änderungen unwirksam oder undurchführbar werden, bleiben die übrigen Regelungen und die Gültigkeit der Geschäftsanweisung im Ganzen hiervon unberührt.

An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung soll eine wirksame und durchführbare Regelung treten, die dem Sinn und Zweck der nichtigen Regelung möglichst nahekommt.

11. Beteiligung

Die Gleichstellungsbeauftragte und Personalrat wurden beteiligt.

12. Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung tritt mit Veröffentlichung in Kraft.

Neustadt, den 15.02.2023



Sylvia David
Geschäftsführerin Jobcenter Deutsche Weinstraße