



Unterstützung von Integrationsprozessen durch dezentrale Kundenkontaktdichtekonzepte im SGB II

Empfehlungen für Mindestkontaktdichten auf Basis von Profillagen für die Betreuung erwerbsfähiger Hilfebedürftiger im Rechtskreis SGB II.

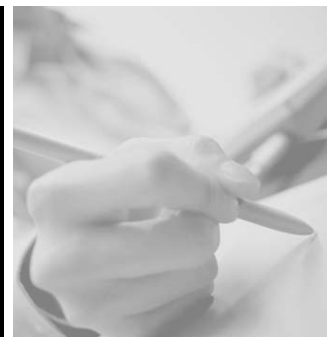


**Bundesagentur
für Arbeit**

Unterstützung von Integrationsprozessen durch dezentrale Kundenkontaktdichtekonzepte im SGB II

DEZEMBER 2010, VERSION 1.0 -- ZENTRALE, SP II 11

INTERN



Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage und Ziele	3
1.1. Ausgangslage.....	3
1.2. Ziele	3
2. Kontaktdichteempfehlung	4
2.1. Geltungsbereich	4
2.2. Definition Kontakt	4
2.3. Empfehlung von Mindestkontaktdichten	4
2.4. Mindestkontaktdichten je Profillage	5
3. Terminierung, Dokumentation und Nachhaltung	6
3.1. Dokumentation	6
3.2. Terminierung	6
3.3. Nachhaltung	6

1. Ausgangslage und Ziele

1.1. Ausgangslage

Mit dem 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit wurde im Jahr 2009 ein bundesweit einheitlicher Referenzprozess eingeführt, an dem sich das Handeln der Integrationsfachkräfte in den Kernprozessen der Integrationsarbeit orientiert.

Kerngedanke dieses Geschäftsprozesses ist die transparente Beschreibung vermittlungsrelevanter Handlungsbedarfe und die daran anknüpfende Auswahl und Gestaltung zielgerichteter Integrationsstrategien. Das 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit bildet insofern 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.

4-Phasen-Modell als Kernprozess

Individuelle Ausgestaltung der Integrationsarbeit als Erfolgskriterium

1.2. Ziele

Mit dem vorliegenden Konzept werden *Mindestanforderungen* an die Anzahl von Kundenkontakten bei Durchführung des 4-Phasen-Modells der Integrationsarbeit empfohlen. Sie bilden den Ausgangspunkt für die Ausgestaltung und Weiterentwicklung der dezentralen Kontaktdichtekonzepte. Damit werden die nachfolgenden Ziele verfolgt:

- **Verbesserung der Dienstleistung gegenüber dem Kunden:** Die Einhaltung einer Mindestzahl qualifizierter Kundenkontakte verbessert die Intensität der individuellen Kundenbetreuung und ermöglicht eine konsequente Umsetzung der gewählten Integrationsstrategie¹.
- **Verbesserung der Zielerreichung im Aufgabengebiet Markt und Integration:** Im Hinblick auf das operative Gesamtergebnis der gemeinsamen Einrichtungen wird mit der Sicherstellung einer kontinuierlichen Kundenbetreuung von einer Schlüsselfunktion zur Steigerung der Zielerreichung Gebrauch gemacht.
- **Schaffung von Transparenz über Intensität und Schwerpunktsetzung der Arbeit mit dem Kunden:** Fach- und Führungskräfte erhalten ein zusätzliches Mittel der Steuerung der Integrationsarbeit über alle Profillagen hinweg.
- **Etablierung von Mindestkriterien für die (Weiter-)Entwicklung dezentraler Kundenkontaktkonzepte:** Die Geschäftsführungen der Grundsicherungsstellen erhalten eine Ausgangsbasis für den gezielten Einsatz personeller Ressourcen im Rahmen lokaler geschäfts- und integrationspolitischer Schwerpunktsetzungen.
- **Sicherstellung eines rechtlich und fachlich gebotenen Mindestmaßes an Kundenkontakten:** Die Beachtung der nachfolgenden Mindestkriterien stellt sowohl die rechtlichen² als auch fachlichen³ Mindestanfor-

Unterstützung individueller Integrationsprozesse im Rahmen des örtlichen Integrationsprogramms

¹ Zum Zusammenhang von Kundenkontaktdichten und der Wirksamkeit von Integrationsprozessen vgl. IAB Kurzbericht 09/2010 und Bericht der Internen Revision vom Juni 2010

² Vgl. § 15 SGB II

³ Vgl. Berichte des BRH „Prüfung der Vermittlungstätigkeit vor und nach dem Übertritt in das SGB II“ vom Oktober 2007; „Vermittlungsaktivitäten bei Aufstockern“ vom August 2009; „Trainingsmaßnahmen im SGB II“ vom Oktober 2009

derungen an die Ausgestaltung der Integrationsprozesse in den Grundsicherungsstellen sicher.

2. Kontaktdichteempfehlung

2.1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Mindestkontaktdichten

- betreffen die Integrationsarbeit mit allen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen im Sinne des SGB II, die nach dem 4-Phasen-Modell betreut werden,
- beziehen sich auf den Gültigkeitszeitraum einer Eingliederungsvereinbarung von 6 Monaten,
- orientieren sich an der Profillage des Hilfebedürftigen,
- schließen sowohl Erst- und Folgegespräche ein.

Einbezogen werden sollte darüber hinaus nicht nur der einzelne eHb, sondern auch die Gesamt-BG, soweit die Grundsicherungsstellen schon über Gesamt-BG-Konzepte verfügen.

2.2. Definition Kontakt

a) Begriff und Dauer

Als Kontakt im Sinne dieses Konzepts gilt die persönliche Vorsprache des Kunden bei einer Integrationsfachkraft mit dem Ziel der Erarbeitung bzw. Umsetzung und Nachhaltung des individuellen Integrationsplans nach Maßgabe des 4-Phasen-Modells der Integrationsarbeit.

Die regelmäßige Dauer des Kundenkontakts wird durch die Dienststelle festgelegt. Einzelfallbezogene Festlegungen trifft die zuständige Integrationsfachkraft. Für das Erstgespräch wird eine Dauer von ca. 60 Minuten (incl. Vor- und Nachbereitungszeit) empfohlen.

b) Inhalte des Kundenkontakts

Zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Erst- und Folgegespräche stehen als Anlage zum Leitkonzept des 4-Phasen-Modells die [Checklisten Erst- und Folgegespräch](#) im Intranet zur Verfügung.

Darüber hinaus bietet die [Arbeitshilfe Handlungsstrategien](#) Empfehlungen, welche Inhalte im jeweiligen Kundengespräch bei Auswahl einer entsprechenden Handlungsstrategie thematisiert werden können.

2.3. Empfehlung von Mindestkontaktdichten

Die konkrete Festlegung des Umfangs und des Zeitpunkts von Kundenkontakten obliegt der zuständigen Integrationsfachkraft der im Rahmen der Umsetzung im Einzelfall gewählten Integrationsstrategie. In begründeten Ausnahmefällen kommt dabei eine Unterschreitung der nachstehend definierten Mindestkontaktdichten in Betracht.

Personenkreis und Annahmen

qualifiziertes und persönliches Gespräch

Gesprächsdauer

Arbeitshilfen

Anderweitige zentrale bzw. lokale Festlegungen, die eine höhere Kundenkontaktdichte vorsehen als nachstehend geregelt (z. B. in Bezug auf die Integrationsarbeit mit bestimmten Zielgruppen), bleiben von den vorliegenden Empfehlungen unberührt. Für Jugendliche bleibt es unverändert bei dem vierwöchigen Kontakt.

2.4. Mindestkontaktdichten je Profillage

Profillage	Typische bzw. regelmäßige Ziele des Kundenkontakts	Mindestkontaktdichte im Halbjahreszeitraum
Marktprofil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frühzeitige Realisierung von Integrationschancen (schnelle und passgenaue Besetzung offener Stellen) ▪ Unterstützung und Nachhaltung der Integrationsbemühungen des Hilfebedürftigen ▪ Vermeidung des Eintritts länger andauernder Arbeitslosigkeit 	4
Aktivierungsprofil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vermeidung einer Verfestigung von Arbeitslosigkeit ▪ Beseitigung von Einschränkungen im Bereich der Motivation ▪ Erarbeitung eines Perspektivenwechsels oder beruflicher Alternativen 	5
Förderprofil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sicherstellung eines effizienten Mitteleinsatzes durch Begleitung, Auswertung und Umsetzung von Integrationsmaßnahmen 	3
Entwicklungsprofil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beseitigung multipler Handlungsbedarfe ▪ Koordination von Dienstleistungsangeboten Dritter ▪ Ausbau vorhandener Ressourcen 	4
Stabilisierungsprofil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilisierende Betreuung zur Herstellung von Integrationsfortschritten oder zum Erhalt der Integrationsfähigkeit 	2
Unterstützungsprofil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koordination von Dienstleistungsangeboten Dritter zur Herstellung von Integrationsfortschritten oder zum Erhalt der Integrationsfähigkeit 	2
Profillage I	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Weitere Reduzierung bzw. Beendigung von Hilfebedürftigkeit 	2
Profillage Z	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Feststellung zum Umfang und zur Art von Ausnahmetatbeständen gem. § 10 SGB II ▪ Prüfung, welche Hilfeangebote/Eigenbemühungen trotz eingeschränkter Zumutbarkeit zur Vermeidung künftiger Arbeitslosigkeit erbracht werden können 	1

3. Terminierung, Dokumentation und Nachhaltung

3.1. Dokumentation

Kundenhistorie in VerBIS

Jeder Kundenkontakt ist mit seinen wesentlichen Gesprächsinhalten in der VerBIS Kundenhistorie in einem halbautomatischen „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“ oder einem „Beratungsvermerk“ als „persönlicher Kontakt“ zu dokumentieren. Auswirkungen auf das Kunden- und Bewerberprofil inkl. dem Profiling sind zu prüfen und entsprechend zu aktualisieren.

Für die Dokumentation des Erstgespräches ist zwingend der halbautomatische „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“ auf der Seite „Profiling/Ziel/Strategie“ – Reiter Standortbestimmung zu nutzen. (vgl. dazu [Geschäftsanweisung Nr. 25/2009 vom 17.08.2009](#)).

3.2. Terminierung

verbindliche Folgegespräche

Zur Terminierung und zur Erstellung der Einladung steht der Basisdienst ATV zur Verfügung. Jede Einladung ist grundsätzlich schriftlich inkl. der Rechtsfolgenbelehrung auszuhändigen oder zuzusenden.

Es wird empfohlen, am Ende eines jeden Kundenkontaktes den nächsten Gesprächstermin auf Basis der empfohlenen Mindestkontaktdichte direkt mit dem Kunden zu vereinbaren, in ATV zu terminieren und als Einladung mit Rechtsfolgen auszuhändigen. So kann ein maximal hohes Maß an Verbindlichkeit hergestellt werden, Portokosten werden reduziert und der Zugang der Einladung wird sichergestellt.

3.3. Nachhaltung

Über den „Bewerber/Profile Suchlauf“ kann, bezogen auf die jeweilige Profillage, die Kontaktdichte nachgehalten werden.

Dazu sind folgende Felder zu befüllen (vgl. Abbildung):

- kein Kontakt Vermittler/Berater seit (TT.MM.JJJJ)
- Profillage

Bewerber/Profile Suchlauf VerBIS

KUNDENMERKMALE

Kein AV-Kontakt seit (TT.MM.JJJJ)

Kein BB-Kontakt seit (TT.MM.JJJJ)

Kein Kontakt Vermittler/Berater seit (TT.MM.JJJJ)

10.07.2010

Kein Kontakt zur AA/ARGE seit (TT.MM.JJJJ)

Kein Kontakt zur ZAV seit (TT.MM.JJJJ)

Einschaltung bis (TT.MM.JJJJ)

Einschaltung von (TT.MM.JJJJ)

Bewerber ohne Verbleibsinformation (zum Berichtsjahresende)

Bewerber ohne Verbleibsinformation (Stand Vorwoche)

Interne Kundenkennung 1

Interne Kundenkennung 2

Interne Kundenkennung 3

Interne Kundenkennung 4

Bewerber mit Betreuung durch ZAV

Kundenstatus

Kundenstatus AV

Kundenstatus BB

Profillage

Marktprofil

Handlungsstrategien