

Ihr Zeichen: #8938  
Ihre Nachricht: 20. März 2015  
Mein Zeichen: Datenschutz und IFG  
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Frau Schönfeld  
Durchwahl: 02371 905 805  
Datum: 27. März 2015  
E-Mail: Jobcenter-Maerkischer-  
Kreis.Datenschutz@jobcenter-ge.de

## Ihr Antrag nach dem Informationsfreiheitsgesetz (IFG) vom 20.03.2015 (#8938) bezüglich des dezentralen Kundenkontaktdichtekonzepts

Sehr geehrte

Ihrem mit E-Mail vom 20. März 2015 gestellter Antrag auf Zugang zu amtlichen Informationen des Jobcenter Märkischer Kreis nach dem Gesetz zur Regelung des Zuganges zu Informationen des Bundes (Informationsfreiheitsgesetz – IFG) wird entsprochen.

In der Anlage erhalten Sie das derzeit gültige Konzept des Jobcenter Märkischer Kreis zur Kundenkontaktdichte.

### Rechtsbehelfsbelehrung:

Gegen diesen Bescheid kann jeder Betroffene oder von diesem bevollmächtigter Dritter innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erheben. Für Minderjährige oder nicht geschäftsfähige Personen handeln deren gesetzliche Vertreter. Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift bei der im Briefkopf genannten Stelle einzulegen.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

Schönfeld

## Neuregelungen zur Kundenkontaktdichte

---

### Ausgangslage:

Das bisherige Kundenkontaktdichtekonzept des Jobcenters Märkischer Kreis orientiert sich im Wesentlichen an der Arbeitshilfe „Mindestkundenkontaktdichte im SGB II“ der Bundesagentur für Arbeit, das mit der HEGA 12/2010 mit Empfehlungscharakter für die Jobcenter veröffentlicht wurde.

Das Konzept ist gekennzeichnet durch eine hohe Kontaktdichte in den marktnahen Profillagen und eine niedrige Kontaktdichte in den marktfernen Profillagen.

In der Integrationsarbeit bedarf es in einzelnen Phasen des Integrationsprozesses oft einer engen Kontaktdichte, um Kunden zu begleiten, zu unterstützen und Vereinbarungen nachzuhalten. Potenziale und Möglichkeiten erschließen sich erst, wenn eine Beratungsbeziehung in mehreren Kontakten aufgebaut wurde. Das bisherige Kontaktdichtekonzept unterstützt diese in der Integrationsarbeit erforderliche Flexibilität nicht in angemessenem Umfang.

### Ziele der Neuregelung der Kontaktdichte:

- Stärkung der selbstverantwortlichen Steuerung der Beratungs- und Vermittlungsarbeit der persönlichen Ansprechpartner/innen (pAp) sowie Fallmanager/innen (FM) unter Berücksichtigung der geschäftspolitischen Schwerpunkte des Jobcenters und der Besonderheiten des jeweiligen betreuten Kundenkreises,
- Fokus auf ergebnisorientierter Integrationsarbeit,
- Verbesserung der Maßnahmenauslastung,
- Unterstützung der BG-Orientierung.

### Folgender Rahmen für die Kundenkontaktdichte wird festgelegt:

Für die Kunden/innen in den Profillagen

- Marktprofil
- Aktivierungsprofil
- Förderprofil
- Entwicklungsprofil
- Stabilisierungsprofil
- Unterstützungsprofil

werden Kundenkontakte nach Erforderlichkeit im Integrationsprozess zur Bearbeitung der Handlungsbedarfe bzw. Nachhaltung von Vereinbarungen eigenverantwortlich durch den/die pAp bzw. FM festgelegt. Für alle diese Profillagen gilt die Mindestkontaktdichte von 6 Monaten.