Kontaktdichtekonzept

1. Ziele

Mit dem Kontaktdichtekonzept soll

- die Aktivierung von Neukunden gewährleistet,
- die Aktivierung von Bestandskunden nachgehalten,
- der Integrationsprozesses wirksam und sparsam optimiert,
- die Verringerung der Hilfebedürftigkeit beschleunigt und
- die Beratungskapazitäten ressourcensparend eingesetzt

werden.

2. Annahme

5 gute Gründe für ein persönliches Beratungsgespräch:

1. Das persönliche Beratungs- und Vermittlungsgespräch ist die wichtigste und wirtschaftlichste Form aktiver Arbeitsförderung.
2. Ein vertrauensvolles Arbeitsbündnis setzt den persönlichen Kontakt voraus und lässt sich ohne regelmäßigen persönlichen Austausch nicht aufrecht erhalten.
3. Die Verbindlichkeit und Nachhaltigkeit bei einem persönlichen Gespräch sind wesentlich höher als bei jedem sonstigen Kontakt.
4. Der erwerbsfähige Leistungsberechtigte (eLb) wird mit einer Einladung mehr aktiviert als bei telefonischen oder schriftlichen Kontakten (vgl. Anreise, Vorbereitung...).
5. Bestandsaktivierung, Strategie und notwendige Schritte lassen sich idR nur mit entsprechender Eingliederungsvereinbarung gewährleisten (die persönlich unterzeichnet werden muss).

3. Rahmenbedingungen

- Die möglichen Beratungszeiten korrespondieren mit den offiziellen Öffnungszeiten

Montag	8.00-12.00 Uhr
Dienstag	8.00-12.00 Uhr
Mittwoch	8.00-12.00 Uhr
Donnerstag	8.00-12.00; 13.30-16.00 Uhr
Freitag	8.00-12.00 Uhr.

  Daneben können auch die Randzeiten ab 7.30 Uhr und bis 12.30 Uhr sowie Montagnachmittag für Beratungszeiten genutzt werden.
- Damit stehen mindestens 22 Stunden Beratungszeit pro Woche zur Verfügung.
- Gesprächszeiten im Regelfall: Erstgespräch 60 Minuten, Folgegespräche maximal 45 Minuten.
- Mit der Steuerungsmaßnahme 2009 „Beratungsintensität steigern“ wurde festgelegt, dass **Vollzeit-Kräfte wenigstens 23 Einladungen pro Woche** veranlassen; Teilzeitkräfte anteilig (zB bei 30 Wochenstunden = 18 Einladungen).

Dies entspricht auch der Modellrechnung, wonach 60% der verfügbaren Beratungszeit tatsächlich für Beratungstermine verplant und genutzt werden sollen.

- Die Festlegung der Beratungsintensität berücksichtigt auch, dass ca. 20 Prozent der Arbeitskapazität für Abwesenheiten auf Grund von Schulungen, Krankheit, Urlaub oder auch Fortbildung/Personalangelegenheiten gebunden sind.
  Längerfristige Personalausfälle bleiben in diesem Konzept unberücksichtigt.
- Unberücksichtigt bleiben muss auch die teilweise hohe Unzuverlässigkeit der eLb. Vorbeugend wird empfohlen, die turnusmäßig notwendigen Einladungen so frühzeitig zu terminieren, dass auch die 2. Einladung für die Kontaktdichte noch zeitgerecht wäre.

4. operative Mindeststandards (MDS)

- **Erstberatung**

  Die Mindeststandards sehen vor, dass
  - mit Jugendlichen unter 25 Jahren (U25) innerhalb von 1 5 Arbeitstagen und
  - mit eLb über 24 Jahren (Ü24) ebenfalls innerhalb von 1 5 Arbeitstagen

  nach Antragstellung gemäß dem 4-Phasenmodell (4PM) ein Profiling durchgeführt wird mit einer Stärken- und Potentialanalyse, einer Integrationsprognose und der Zuordnung bzw. Überprüfung einer Profillage.

  Für Kunden gemäß § 15a SGB II (und jugendliche Antragsteller!) ist es ausreichend, wenn sie im Rahmen des Erstgespräches (MDS: binnen 15 AT nach Antragstellung) ein Sofortangebot erhalten (vgl. fachl. Hinweise zu § 15a SGB II: „... Erst durch ein qualifiziertes Erstgespräch i. S. d. 4-Phasen-Modells bei einer Integrationsfachkraft ist ein auf den Einzelfall angepasstes Sofortangebot möglich...“)

  Ausnahme Sofortgespräche:
  Alle erneuten Antragsteller nach Leistungsaufhebung wegen fehlender Mitwirkung sind sofort bei Antragstellung vom Kundenbüro an die IFK weiterzuleiten. Sie werden von der IFK anhand des Leitfadens beraten und möglichst mit einem Sofortangebot versorgt.

  Ausnahme Rechtskreiswechsler:
  Hier ist der Mindeststandard erfüllt, wenn innerhalb von 15 Arbeitstagen (U25) bzw. von 15 Arbeitstagen (Ü24) ab dem Zeitpunkt, ab dem Leistungen begehrt werden, ein Profiling durchgeführt wird.

  Angebot U25:
  eLb unter 25 Jahren soll ein Erstangebot „Angebot U25“ bei der Erstberatung, in jedem Fall jedoch binnen einer 6-Wochen-Frist bzw. 30 AT ab Antragstellung bzw. Aktivierung unterbreitet werden.

  Ab 2012 wurde ein einheitlicher Erfüllungsgrad von 80% bei den Mindeststandards Erstberatung, Erstberatung U25 und Angebot U25 festgelegt.

- **Eingliederungsvereinbarung gemäß § 15 SGB II**
  Sie muss verbindliche Aussagen zum Fördern und Fordern des eLb enthalten (§ 15 Abs. 1 S. 2 SGB II). Inhaltlich umfasst dies das Integrationsziel, die Integrationsstrategie sowie die nächsten Schritte der Umsetzung. Die Arbeitshilfe zur Eingliederungsvereinbarung ist zu beachten.

  http://www.baintern.de/nn_57030/Navigation/Vermittlung/SGB-II/Eingliederungsvereinbarung/Index.html

5. Qualitätsstandard

Qualifizierte Kundenkontakte mit der Integrationsfachkraft (IFK)

- analysieren den Standort des Kunden,
- nehmen berechtigte Wünsche und Anregungen auf,
- halten angestoßene Prozesse am Laufen, geben wesentliche neue Impulse,
- strukturieren den Integrationsprozess mit einer Integrationsstrategie und
- beschleunigen die Integrationsfortschritt.

Qualifizierte Kundenkontakte sind **persönliche Beratungsgespräche**. Sie werden in entsprechenden „Beratungsvermerken" festgehalten, die datentechnisch zur Prüfung der Kontaktdichte ausgewertet werden. Die zuständige IFK stellt durch geeignete WV oder Suchläufe sicher, dass rechtzeitig vor Ablauf der genannten Fristen die Kontakte anberaumt werden.
Auch umfangreiche und nach obiger Beschreibung ausreichend **qualifizierte Telefongespräche** dürfen als Beratungsvermerke gewertet werden.
Terminanschreiben sind nur bei nicht aktivierten eLb zulässig; jeder 2. Kontakt muss aber persönlicher Natur sein. Bei arbeitslosen und arbeitsuchenden eLb's sind Terminanschreiben nicht zulässig.

Daneben empfiehlt es sich selbstverständlich, bei schwierigen Betreuungsfällen und bei noch nicht abgeschlossener Aktivierung und Motivierung die Kontaktdichte dem Einzelfall angemessen entsprechend zu erhöhen.
Ressourcen sparend sind Gruppeninformationen. Als „Beratungskontakt" darf die Teilnahme aber nur gewertet werden, wenn in einem Mindestmaß individuelle Belange zur Sprache kamen (siehe oben).

6. Kontaktdichte

6.1 Kontaktdichte nach Leistungsbezug

2012 wurde das neue geschäftspolitische Ziel „Langzeitleistungsbezug vermeiden" eingeführt, gemessen am Leistungsbezug der BG an sich. Insgesamt bekommt damit nicht nur die Bedarfsgemeinschaft an sich mehr Bedeutung, auch

- nicht aktivierte BG-Mitglieder (Erziehende, Pflegende, Schüler…),
- erwerbsfähige BG-Mitglieder ohne eigenen Bedarf und
- bereits integrierte eLb
- BGs mit geringem Leistungsanspruch aufgrund anderweitiger Einkommen…

sind stärker als bisher in die Aktivierungs- und Integrationsprozesse mit einzubeziehen.

Die Zeitdauer des BG-Leistungsbezuges oder die Höhe des Leistungsbezuges erscheinen als Grundlage für die Kontaktdichte aktuell nicht geeignet, sollten aber in den Beratungsgesprächen berücksichtigt werden.

6.2 Kontaktdichte nach BewA-Status und Profillage

Ziel ist, die Kontaktdichte an der individuellen Bedarfslage des Kunden zu orientieren und dadurch den Integrationsprozess zu optimieren.
Es wird unterschieden zwischen aktivierten (vgl. arbeitslosen und –suchenden eLb) und nicht aktivierten Kunden und zwischen eLb unter 25 Jahren und über 25 Jahren. Zwischen Status „arbeitslos" und „arbeitssuchend" wird auf Empfehlung der RD bei der Kontaktdichte nicht mehr unterschieden.
Bei aktivierten eLb gibt die aktuell festgelegte Profillage eine Hilfestellung, da sie Ergebnis einer umfangreichen Analyse von Stärken und Kompetenzen als auch des festgestellten Handlungsbedarfes bei dem jeweiligen Kunden ist.

In der Vergangenheit wurde die Kontaktdichte im integrationsnahen Bereich aus organisatorischen Gründen im U25-Bereich auf die doppelte Kontaktdichte zurückgefahren, im Gegenzug dazu die Kontaktdichte bei Markt- und Förderprofilen im Ü25-Bereich erhöht.
Das Aktionsprogramm „TOP 25 %“ sieht 2015 eine schnelle, gezielte und umfassende Aktivierung ausgewählter marktnäherer Bewerbergruppen vor, speziell in der ersten Zeit der Arbeitslosigkeit.

marktnahe Profillagen

Für die eLb mit marktnahen Profillagen gilt die Kontaktdichte wie bisher:
Diese eLb mit guten Integrationschancen werden von der IFK mit der internen Kundenkennung *TOP25* versehen.

- **Marktprofil (MP)**

Der eLb weist keine Einschränkungen hinsichtlich einer Integration in den Arbeitsmarkt auf. Es besteht eine hohe Marktnähe und es ist davon auszugehen, dass er zügig integriert werden kann. Um dem eLb daher zum einen ausreichend unterstützen zu können oder zum anderen eventuell auftretenden Unterstützungsbedarf zeitnah erkennen zu können, ist ein verstärkter persönlicher Kontakt sinnvoll und zielführend.

Kontaktdichte:	**U25**	**2 Wochen**	**Ü25**	**4 Wochen**

- **Aktivierungsprofil (AP)**

Grundsätzlich besteht bei dem eLb mit AP Marktnähe, für eine zügige Integration ist hier allerdings zuerst eine Aktivierung erforderlich. Unter Zuhilfenahme arbeitsmarktpolitischer Instrumente kann der Kunde in der Regel motiviert werden.
Erforderlich ist hierfür ebenfalls ein verstärkter persönlicher Kontakt.

Kontaktdichte:	**U25**	**1 Monat**	**Ü25**	**2 Monate**

- **Förderprofil (FP)**

Es bestehen Einschränkungen, jedoch kann davon ausgegangen werden, dass der eLb innerhalb von 12 Monaten bei ausreichender Unterstützung durch zielführende und notwendige Maßnahmen / Leistungen in den Arbeitsmarkt integriert werden kann.

Kontaktdichte:	**U25**	**1 Monat**	**Ü25**	**2 Monate**

marktferne Profillagen

Für die eLb mit marktfernen Profillagen wird die Kontaktdichte stark individualisiert. Diese eLb mit gravierenden Hemmnissen, aber guten Integrationschancen nach deren Verringerung bzw. Beseitigung, werden von der IFK mit der internen Kundenkennung *TOP25* versehen. Zur Unterstützung von Integrationsfortschritten werden sie intensiver kontaktiert.

- **Entwicklungsprofil (EP)**

Beim EP besteht die Prognose, dass der Kunde erst in einem Zeitraum von mehr als 12 Monaten in den Arbeitsmarkt integriert werden kann. Er wird hierbei vom JC durch zielführende und notwendige Maßnahmen / Leistungen unterstützt.

Kontaktdichte:	**U25**	**2 Monate**	**Ü25**	**4 Monate**
TOP25	**U25**	**1 Monat**	**Ü25**	**2 Monate**

- **Stabilisierungsprofil (StP)**

Ziel ist die Heranführung an die allgemeinen Anforderungen einer Erwerbstätigkeit. Die prognostizierte Dauer dafür ist bis zu 12 Monaten.
Hier steht die Stabilisierung bzw. der Abbau der vorhandenen Einschränkungen des eLb im Vordergrund, speziell in der Leistungsfähigkeit. In dieser Profillage wird sich oft ein individueller Unterstützungsbedarf ergeben, einhergehend damit auch eine **individuelle anlassbezogene**
Jedes 2. Gespräch im U25-Bereich muss persönlich sein. Falls Änderungen eintreten, die den Integrationsprozess wieder beleben, ist eine kürzere persönliche Kontaktdichte erforderlich.

Kontaktdichte:	**U25**	**4 Monate**	**Ü25**	**9 Monate**
TOP25	**U25**	**2 Monate**	**Ü25**	**4 Monate**

- **Unterstützungsprofil (UP)**

Ziel ist die Heranführung an die allgemeinen Anforderungen einer Erwerbstätigkeit. Die prognostizierte Dauer dafür ist jedoch länger als 12 Monate. Bei einem UP ist von multiplen bzw. massiven Vermittlungshemmnissen auszugehen, deren schrittweiser Abbau einen intensiven Kundenkontakt unter evtl. Einbeziehung von Netzwerkpartnern verlangt.
In diesen Profillagen wird sich ebenfalls oft ein individueller Unterstützungsbedarf ergeben, einhergehend damit auch eine **individuelle Kontaktdichte**.
Spätestens nach 4 (U25) bzw. 9 (Ü25) Monaten muss jedoch ein persönliches Beratungsgespräch stattgefunden haben, auch wenn die Einschränkungen stark verfestigt erscheinen und absehbar keine Integrationsfortschritte erzielbar sind.
Falls Änderungen eintreten, die den Integrationsprozess wieder beleben, ist eine kürzere Kontaktdichte erforderlich.

Kontaktdichte:	**U25**	**4 Monate**	**Ü25**	**9 Monate**
TOP 25%	**U25**	**2 Monate**	**Ü25**	**4 Monate**

- **Profillage Z**

Da eine Integration auf den Arbeitsmarkt derzeit nicht möglich oder erforderlich ist, ist ein **6-monatiger** Kontakt ausreichend. Als Ausnahmefall sind hier auch Terminanschreiben zulässig. Jeder 2. Kontakt muss aber persönlich sein.
Ggf. ist durch Wiedervorlage die Prüfung einer erneuten Profil-Zuordnung nachzuhalten.

Kontaktdichte:	**U25**	**6 Monate**	**Ü25**	**6 Monate**

- **Profillage I**

Der Kunde ist integriert, aber nach wie vor hilfebedürftig.
Der Kunde ist **6-monatlich** persönlich zu kontaktieren, um Veränderungen in den Rahmenbedingungen bzw. eventuelle Möglichkeiten zu besprechen, den Leistungsbezug zu senken oder zu beenden.
Bezüglich des Abschlusses einer Eingliederungsvereinbarung siehe Randziffer 15.6 der fachlichen Hilfen zur Eingliederungsvereinbarung SGB II (Stand: 20.02.10).

Kontaktdichte:	**U25**	**6 Monate**	**Ü25**	**6 Monate**
TOP 25%	**U25**	**3 Monate**	**Ü25**	**4 Monate**

Eine Übersicht zur Kontaktdichte je nach Profillage findet sich in der **Anlage 1.**

6.3 Kontaktdichte nach Personengruppe

Maßnahmeteilnehmer (z.B. FbW, AGH, Maßnahmen nach § 45 SGB III)
Das Konzept unterscheidet nicht mehr zwischen alos und asuch. Demnach ist bei Maßnahmeteilnehmern die Kontaktdichte wie bisher entsprechend der Profillage aufrecht zu halten.
Dies unterstützt auch das Absolventenmanagement. Nicht nur, dass damit ein Feedback zu Maßnahme eingeholt und frühzeitig in Prozesse steuernd eingegriffen werden kann, auch die Aktivitäten in der Vermittlung und bei den Eigenbemühungen werden damit nachgehalten(s. dazu auch RD- Arbeitshilfe „Absolventenmanagement“.)

Maßnahmeabsolventen bei allen Maßnahmen über 6 Monaten
Nimmt der eLb an einer langzeitigen Maßnahme teil, beginnt das Absolventenmanagement idR 3 Monate bzw. spätestens 6 Wochen vor Ende der Maßnahme (siehe Konzept zum Absolventenmanagement).
Der eLb ist **rechtzeitig vor Maßnahmeende** zu einem qualifizierten Vermittlungsgespräch einzuladen. Hierbei sind sowohl der Integrationsfortschritt festzustellen (z.B. Ergänzung von Fähigkeiten und erworbener Kenntnisse bzw. Softskills), die Maßnahme an sich (Inhalte, mögliche Probleme beim Maßnahmeträger) zu besprechen, die Eingliederungsvereinbarung zu aktualisieren und intensiv die Vermittlungsmöglichkeit zu prüfen.

Selbständige
Hauptberuflich Selbständige gelten i.d.R. als integriert. Bei weiterem Bezug von Alg II bzw. bei Förderung mit ESG ist der Status weiter „arbeitssuchend“. Die Kontaktdichte beträgt **6 Monate**.
Gleiches gilt für Neugründer. Hier ist nach 6 Monaten und weiterem Unterstützungsbedarf das bestehende Ablaufdiagramm im Umgang mit hauptberuflich Selbstständigen anzuwenden und dementsprechend fallbezogen zu verfahren (siehe Befragungsbogen und sich daraus ergebender Handlungsbedarf).

Förderfälle Eingliederungszuschuss
Förderfälle mit Eingliederungszuschuss gelten i.d.R. als integriert, ihr Status ist für die Laufzeit der Förderung „arbeitssuchend“. Die Kontaktdichte beträgt **6 Monate**.

Jugendliche in Ausbildung
Absolviert der Jungendliche eine Ausbildung, ist durch die IFK in geeigneter Weise der Verlauf der Ausbildung zu begleiten. Um den erfolgreichen Abschluss der Ausbildung sicherzustellen soll die IFK nötigenfalls mit Unterstützungsangeboten eingreifen.
6 Monate vor der Abschlussprüfung ist der Jugendliche zu einem persönlichen Beratungsgespräch einzuladen.

Fallmanagement-Fälle
Die Zuweisung ins Fallmanagement erfolgt zunächst für die Dauer von 6 Monaten. Um in dieser Zeit Integrationsfortschritte erzielen zu können, muss die Kontaktdichte entsprechend ambitioniert gestaltet werden.
Die flexible Handhabung obliegt der Verantwortung der Fallmanager und orientiert sich am individuell notwendigen Assessment.

Fälle nach § 53a SGB II
Nach dieser Vorschrift gelten 58-jährige und ältere eLb nicht mehr als arbeitslos, wenn sie mindestens 12 Monate keinen Vermittlungsvorschlag für eine versicherungspflichtige Beschäftigung angeboten bekommen haben. Der Status wird systembedingt auf arbeitssuchend gestellt, es bleibt bei der bisherigen Kontaktdichte nach Profillage.

Antragsteller auf Erwerbsminderungsrente
Nach aktuellem Sachstand bleibt der Status bei Antragstellung unverändert. Die Kontaktdichte ergibt sich aus der Profillage.

sonstige nicht aktivierte eLb
Eine Übersicht zur Kontaktdichte von sonstigen nicht aktivierten eLb zeigt die **Anlage 1.**

7. Dokumentation und Nachhaltung

Die IFK ist für die Einhaltung der Kontaktdichte verantwortlich. Sie legt die Entscheidung über den nächsten Kontakt hinsichtlich Zeitpunkt und Kontaktart mit einer Wiedervorlage fest. Zur Kontrolle besteht die Möglichkeit, über einen VerBIS-Suchlauf die Einhaltung der Kontaktdichten zu verfolgen („kein Kontakt Vermittler/Berater seit“, „Profillage“, „Kundenstatus AV“ und Altersangabe).

Die Verantwortung für die Umsetzung des Konzeptes trägt die Teamleitung. Im Rahmen von Bewerberangebotsprüfungen und stichprobenartigen Sichtungen sowie DQM-Suchläufen werden die Weisungen nachgehalten.

20.05.15 (Änderungen gelb markiert; TOP25-Ergänzungen in rot); geringfügig korrigiert am 05.06.15

Gastinger, TL M&I