

## Geschäftsanweisung Nr. 1b/2011

Euskirchen, den 07.12.2011

### **Kundenkontaktdichte (*incl. Maßnahmeteilnehmer*)**

#### **1. Vorbemerkungen**

Das vorliegende Kontaktdichtekonzept ist eine der notwendigen Voraussetzungen zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrages, die Kunden schnellstmöglich in den Arbeits- oder Ausbildungsmarkt zu integrieren. Unterschiedliche Kundengruppen benötigen unterschiedliche Kontaktdichten, um eine der jeweiligen Situation angemessene, qualitativ hochwertige Beratungs- und Vermittlungsdienstleistung sicherzustellen.

Hier werden hier auch die notwendigen Kontakte bei Maßnahmeteilnehmern aufgeführt. Das Absolventenmanagement wird ausführlich in der Arbeitshilfe Absolventenmanagement beschrieben.

#### **2. Rahmendaten**

Die folgenden Grundannahmen liegen dem Kontaktdichtekonzept zugrunde:

- Die Gesamtkonzeption der einzelnen Kontaktdichten orientiert sich an der Zahl der zu betreuenden Kunden im Verhältnis zur Personalkapazität.
- Kernaufgabe der Vermittlungsfachkräfte ist die Beratungs- und Vermittlungsarbeit. Unter Berücksichtigung weiteren Aufgaben wie z.B. Sachbearbeitung, Teilnahme an Besprechungen, etc. sollen 60% der Arbeitszeit auf tatsächliche Beratungen entfallen.
- Jede Vermittlungsfachkraft führt mindestens durchschnittlich 5 Beratungsgespräche täglich (Teilzeitkräfte anteilig).

#### **3. Kontaktformen im Bereich Markt + Integration**

##### **3.1 Persönlicher Kontakt (*zählt im Rahmen der Kontaktdichte und Datenqualität als Kontakt*)**

Zum Bereich des persönlichen Kontaktes zählen die folgenden Kontaktarten:

- persönliche Vorsprache beim Fallmanager / Vermittler
- persönlicher Kontakt z. B. bei einem Maßnahmeträger
- telefonischer Kontakt beim Fallmanager / Vermittler
- telefonischer Kontakt über Out-Bound-Aktionen des Service Center

##### **3.2 Schriftlicher Kontakt (*zählt im Rahmen der Kontaktdichte und Datenqualität nicht als Kontakt*)**

Zum Bereich des schriftlichen Kontaktes zählen die folgenden Kontaktarten:

- Nachfragen z. B. zu beantragten Maßnahmen
- Spezielle Anschreibeaktionen für bestimmte Kundensegmente
- Nutzung der obligatorischen Anschreibeaktivitäten des Leistungsbereichs
- Der Versand von Vermittlungsvorschlägen ist kein Kontakt, sehr wohl aber die Reaktionen auf den Rücklauf (Abarbeitung Wiedervorlage, Reaktion auf die Meldung eines Arbeitgebers).

## 4. Kontaktdichte der unterschiedlichen Kundengruppen

### 4.1 Kontaktdichte

Auf der Basis der Aufteilung der Kunden auf die unterschiedlichen Profillagen, der vermuteten Zeitaufwände und der zur Verfügung stehenden Beratungskapazitäten wurden die nachfolgenden Intervalle und Beratungszeiten festgelegt.

#### 4.1.1 Kontaktdichte Vermittlungsfachkräfte Ü25 (ohne 50plus-Vermittler)

<b>Kundengruppe</b>	<b>Mindestkontaktdichte</b>
<b>Marktprofil</b>	monatlich
<b>Aktivierungsprofil, Förderprofil, Entwicklungsprofil</b>	alle drei Monate
<b>Stabilisierungsprofil, Unterstützungsprofil</b>	alle sechs Monate
<b>„I“ - Integriert, aber hilfebedürftig</b>	alle sechs Monate, Ausnahme: Kunden in der Beschäftigungsphase <b>Bürgerarbeit</b> alle zwei Monate
<b>„Z“ – Zuordnung nicht erforderlich</b>	einmal jährlich; spätestens drei Monate vor Ende der Nichtaktivierungsfrist

#### 4.2.2 Kontaktdichte Fallmanager, spezialisierte Fallmanager und Vermittlungsfachkräfte 50plus

<b>Kundengruppe</b>	<b>Mindestkontaktdichte</b>
<b>Alle Profillagen, arbeitslos und arbeitssuchend</b>	<b>alle sechs Wochen</b>

#### 4.2.3 Kontaktdichte Vermittlungsfachkräfte U25

<b>Kundengruppe</b>	<b>Mindestkontaktdichte</b>
<b>Alle Profillagen arbeitslos</b>	monatlich
<b>Alle Profillagen arbeitssuchend</b>	alle drei Monate
<b>„I“ - Integriert, aber hilfebedürftig</b>	alle drei Monate
<b>„Z“ – Zuordnung nicht erforderlich</b>	einmal jährlich; spätestens sechs Monate vor Ende der Nichtaktivierungsfrist (bei Schülern)

#### 4.2.4 Kontaktdichte Spezialist für Selbstständige: alle Kunden monatlich

### 4.3 Kontaktdichte bei Kunden in Maßnahmen

Die festgelegten Kontaktdichten gelten auch bei Kunden in Maßnahmen.

Bei Maßnahmen mit einer Laufzeit größer oder gleich 6 Monaten muss ein Kontakt in den letzten drei Maßnahmemonaten erfolgen. Bei kürzeren Maßnahmen (z. B. MAG) muss ein Kontakt spätestens 3 Arbeitstage nach Maßnahmeende erfolgen.

Mindestinhalte dieser Kontakte: Auswertung der Maßnahme, Überarbeitung Profil und 4PM, Matching, möglichst Erstellung VV, EGV (mit entsprechender Dokumentation).

Es gilt die Arbeitshilfe Absolventenmanagement siehe hier: [Arbeitshilfe Absolventenmanagement.pdf](#).

## 5. Fachaufsicht

Die TeamleiterInnen gewährleisten im Rahmen ihrer Fachaufsicht die Einhaltung der Kontaktdichte in mindestens 90 % der Fälle.

gez. Weingarten