

## Kundenkontaktdichteempfehlung in den U25-Teams

### 1. Grundsatz

Die Kundenkontaktdichte steht in hoher Korrelation zu den zu erreichenden Zielen

- Steigerung der Integrationsquote
- Reduzieren der eLb im Langzeitbezug

Im Rahmen der Binnensteuerung fließt die Auswertung als Prozesskennzahl in die Gesamtauswertung zur Zielerreichung ein.

Maßgeblich ist dabei, dass die Kontaktdichte als ein Messinstrument zur Binnensteuerung verstanden wird. Eine Nachhaltung der Kontaktdichte als alleiniges Instrument ist nicht zulässig und auch nicht gewünscht. Die Nichteinhaltung der Kontaktdichteempfehlung kann ein Indikator für das Verfehlen der geschäftspolitischen Ziele sein. Bei der Einhaltung dieser Kontaktdichten wird das Erreichen der geschäftspolitischen Ziele als realistisch erachtet. Sofern eine individuelle Strategie zur Zielerreichung vorliegt, ist auch diese vertretbar. Hier ist erforderlich, dass jeder beteiligte Mitarbeiter und jede beteiligte Mitarbeiterin auskunftsfähig über die jeweilig angewandte Strategie ist und in geeignetem Maße deren Wirkung regelmäßig prüft und ggfs. anpasst. Der Teamleiter oder die Teamleiterin ist berechtigt, die Integrationsfachkraft (IFK) nach der jeweiligen Kontaktdichte zu befragen und gemeinsam mit dieser zu beraten, ob diese zur Zielerreichung beiträgt. Ebenso sollen die Teamleiter und Teamleiterinnen bzw. deren Abwesenheitsvertretungen gegenüber den Bereichsleitern und Bereichsleiterinnen zur Zielerreichungsstrategie auskunftsfähig sein und darlegen können, ob die gewählte Kontaktdichte dazu beiträgt. Bei der Betrachtung der individuellen Kontaktdichte in Bezug auf die Zielerreichung ist die aktuelle Arbeitersituation (Krankheits- und Urlaubsausfälle etc.) zu berücksichtigen und in direktem Zusammenhang zu betrachten.

### 2. Festlegung

Die Kontaktdichteempfehlungen für U25-jährige eLb richten sich nach der Integrationsstrategie bzw. dem vorrangigen Ziel entsprechend der jeweiligen Profillage. Daher erfolgt hier eine Differenzierung anhand der Profillagen.

## Kontaktdichteempfehlung U25

### 2.1. eLb im Kundenkontakt

#### Arbeitslose:

Die intensive Betreuung Arbeitsloser als Motivationshilfe zur Selbsthilfe erhöht die Integrationswahrscheinlichkeit des Kunden bzw. der Kundin und damit auch die Senkung passiver Leistungen bzw. den Abbau von Langzeitbeziehern.

Profillage	Ziel	Kontaktdichte
Marktprofil	Integration 1. AM/Berufsausbildung	Alle 6 Wochen
Aktivierungsprofil	Integration 1. AM/Berufsausbildung	monatlich
Förderprofil	Verbesserung der Integrationschancen durch individuelle Förderangebote	monatlich
Entwicklungsprofil	Verbesserung der Integrationschancen durch individuelle Förderangebote/ Erlangen der Ausbildungsreife (positive Prognose liegt bereits vor)	monatlich
Stabilisierungs-/Unterstützungsprofil	Verbesserung der Integrationschancen durch Angebote, die der individuellen Kompetenz Rechnung tragen	Alle 2 Monate und individuell differenziert

#### Arbeitsuchende:

Bei Maßnahmeteilnahme: nach Ende des 1/3 der Maßnahme und spätestens 2 Wochen vor Ende der Maßnahme: Gespräch zwischen Maßnahmebetreuung und Maßnahmeträger und/oder Maßnahmeteilnehmer bzw. Maßnahmeteilnehmerin zur weiteren beruflichen Planung

Kontaktdichte: mindestens alle drei Monate

### 2.2. eLb mit der Profillage „I“

Definition: vgl. „Arbeitshilfe Kriterienkatalog“

<http://www.baintern.de/zentraler-Content/A-04-Vermittlung/A-041-Erschliessung-von-Stellen-und-Bewerbern/Generische-Publikation/Kriterienkatalog-Profilng-SGB2-3.pdf>

Überprüfen des weiteren Leistungsbezuges nach 6 Wochen (Verbis WV) und ggf. folgendes prüfen: Beendigung der Hilfebedürftigkeit durch Ausschöpfung von Potenzialen im bestehenden Beschäftigungsverhältnis.

In Vollzeit tätige Selbständige werden ebenfalls mit der Profillage „I“ gekennzeichnet. Hier gilt es ebenfalls, die Ausschöpfung der „individuellen Möglichkeiten“ zu beurteilen. Dies impliziert, dass ab einem Zeitraum von maximal 2 Jahren auch ein Einkommen generiert werden muss, welches darauf schließen lässt, dass die Selbständigkeit als tragfähig erachtet werden kann. Die Eignung der selbständigen Beschäftigung zur bestmöglichen Sicherung des Lebensunterhalts ist mindestens 1x jährlich im persönlichen Kontakt zu besprechen.

## Kontaktdichteempfehlung U25

### 2.3. eLb mit der Profillage „Z“ – Nichtaktivierung gem. §10 SGB II

Definition: vgl. „Arbeitshilfe Kriterienkatalog“

<http://www.baintern.de/zentraler-Content/A-04-Vermittlung/A-041-Erschliessung-von-Stellen-und-Bewerbern/Generische-Publikation/Kriterienkatalog-Profilung-SGB2-3.pdf>

#### Schüler und Schülerinnen:

- Einladung ab Beginn 15. Lebensjahr (2x jährlich, aktuell SB und Zeugnis),
- ab Mai Vorentlassjahr: Ziel erarbeiten, Profiling, EV (siehe AH zum Umgang mit Schülern und Schülerinnen ab 15. Lebensjahr), wenn Ziel Ausbildung: Überstellung an BB ab Mai bis spätestens 10. Oktober des Schulentlassjahres

#### andere:

- angemessener fallbezogener Kontakt
- bei jungen Eltern:
  1. Jahr des Kindes\*: 2x pro Jahr
  2. Jahr des Kindes\*: 4x pro Jahr
  3. Jahr des Kindes\*: alle 2 Monate\* : jeweils des letztgeborenen Kindes
- bei Aktivierungswunsch individuell

### 2.4. unvermittelte Bewerber

- UVB des aktuellen Schulentlassjahres in der Zeit von Mai bis September eines Jahres alle 6 Wochen
- UVB-Altbewerber: in der Zeit von Mai bis September eines Jahres monatlich unabhängig vom Status alo/asu

## 3. Definition „Kundenkontakt“

### 3.1. Begriff und Dauer

Jede qualifizierte Beratung mit eLb (Vorsprache, telefonisch, via E-Mail) ist als „Beratungsgespräch“ in VerBIS zu hinterlegen. Wenn der Vermerktyp " Angebot U25" bei Nachhaltung und Zusendung v. Vermittlungsvorschlägen genutzt wird, zählt dies ebenfalls als Kundenkontakt.

Das Erstgespräch (Vorsprache) umfasst ca. 60 Minuten.

Die Dauer der Folgegespräche (Vorsprache) mit den eLb ist nach den individuellen Kundenbelangen auszurichten. Als Bemessungsgrundlage wurden hier 45 Minuten pro Gespräch angesetzt.

## Kontaktdichteempfehlung U25

### 3.2. Erfassung in VerBIS

Die Erfassung des Kundenkontakts ist in der Arbeitshilfe VerBIS geregelt.

### 4. **Nachhaltung**

Die Auswertung der Kundenkontaktdichte erfolgt über die Abfrage

- Kunden und Kundinnen betreut von Org.-Einheit / Profillage / Status eLb / kein Kontakt IFK seit (TT.MM.JJJJ)

Controlling stellt eine monatliche Auswertung in der Führungskräfteablage teamscharf zum jeweils 15. des Monats zur Verfügung.

### 5. **Kurzübersicht**



Anlage zum Konzept.zip

gezeichnet:

Frank Mahlkow

Anlage zum Kundenkontaktkonzept U25

ALO					
	Marktpfprofil	Aktivierungsprofil	Förderprofil	Entwicklungsprofil	Stabilisierungsprofil / Unterstützungsprofil
<b>Ziel:</b>	Integration 1. AM o. Ausbildung	Integration 1. AM o. Ausbildung	Verbesserung der Integrationschancen durch individuelle Förderangebote	Verbesserung der Integrationschancen durch Förderangebote /Erfahrung der Ausbildungsstufe (positive Prognose liegt bereits vor)	Verbesserung der Integrationschancen durch Angebote, die der individuellen Kompetenz Rechnung tragen
<b>Betreuungsdichte</b>	alle 6 Wochen	monatlich	monatlich	monatlich	alle 2 Monate und individuell differenziert

UVB		ASU		Nichtaktivierung gem. § 10 SGB II	
		I	andere	Schüler	andere
<b>UVB des aktuellen Schulentslassjahres</b> der Zeit Mai bis September eines Jahres sind diese Kunden alle 6 Wochen einzuladen /	- in	Überprüfen des weiteren Leistungsbezuges nach 6 Wochen (Verbis VW) und ggf. folgendes prüfen: Beendigung der Hilfsbedürftigkeit durch Ausschöpfung von Potenzialen im bestehenden Beschäftigungsverhältnis	bei Maßnahmentätigkeit: nach Ende des 1/3 der Maßnahme und spätestens 2 Wochen vor Ende der Maßnahme: Gespräch zwischen Maßnahmebetreuer und Maßnahmeträger und/oder Maßnahmeteilnehmer zur weiteren beruflichen Planung	Einladung ab Beginn 15. Lebensjahr (2x jährlich, aktuell SB und Zeugnis), ab Mai Voruntersuchung Ziel erarbeiten, Profiling, EV (siehe AH zum Umgang mit Schülern ab 15. UJ), wenn Ziel Ausbildung, Überstellung an BB ab Mai bis spätestens 10. Oktober des Schulentslassjahres	angemessener fallbezogener Kontakt / bei jungen Eltern 1. Jahr des Kindes 2 x pro Jahr 2. Jahr des Kindes* 4 x pro Jahr 3. Jahr des Kindes* aller 2 Monate jeweils des letztgeborenen Kindes - bei Aktivierungswunsch individuell offers
<b>UVB Abwehrer</b> der Zeit Mai bis September eines Jahres sind diese Kunden monatlich (unabhängig vom Status als/asu)	in	Selbständige werden ebenfalls mit der Profilage „I“ gekennzeichnet Die Eignung der selbständigen Beschäftigung zur bestmöglichen Sicherung des Lebensunterhalts ist mindestens 1x jährlich im persönlichen Kontakt zu besprechen.	Betreuungsdichte: mindestens alle drei Monate		

Link 1) zur Arbeitshilfe zum Umgang mit Schülern ab dem 15. Lebensjahr

Beratungskontakt  
Erstgespräch  
Folgespräch  
Telefonkontakt

60 Minuten  
45 Minuten  
20 Minuten

## Kontaktdichteempfehlung U25

Jobcenter B-M

Datum Fertigstellung: 13.05.2013

1.:

Beginn Abstimmungsverfahren:				
Ende Abstimmungsverfahren:				
BL 110	BL 140	BL 210	BL 310	BL 410
<del>i.A.</del> (TACTOR)	<i>i.A.</i>	Daten - Old way	<i>i.A. ASD</i>	<i>Rede</i>

2.: Zeichnung GF-BL s.o. *Rede*

3.: an BdGF zur Vorlage bei GF

4.: Weitergabe an Gremien im erforderlichen Umfang

5. z.d.A. + Ablage Führungskräfte  $\Rightarrow$  Geschäftsanweisungen aktualisieren

i.A.

Federführender: T.Jacob