

Geschäftsanweisung vom 27.12.2016 - Kontaktdichte

1. Ausgangssituation

Mit der Verbis-Programmversion 16.03 wird ausschließlich nach „marktnah“ (Integrationen innerhalb von 6 Monaten wahrscheinlich) und „nicht marktnah“ (Integration innerhalb von 6 Monaten unwahrscheinlich) unterschieden. Erhalten bleiben nach der neuen Programmversion die Profillagen „Integriert, aber hilfebedürftig“ und „Zuordnung nicht erforderlich“.

2. Auftrag und Ziel

Aus diesem Grund ist es notwendig, das bestehende Kontaktdichtenkonzept des Jobcenters Coburg Land anzupassen. Auch hinsichtlich seiner Anwendbarkeit und Abbildungsfähigkeit in den Mindeststandards (MDS) besteht Handlungsbedarf, welcher auch im Chancenmodell ausgewiesen wurde.

2.1 Umfang und Dauer der Kundenkontakte im Beratungsgespräch

Für terminierte Beratungsgespräche sollen mindestens 50% der Arbeitszeit eingesetzt werden. Weiterhin ausgenommen bleiben die Tage, welche für die Sofortvermittlung eingeteilt sind.

Die Terminierung der Kundengespräche erfolgt über ATV, wobei für Erstgespräche grundsätzlich 60 Minuten zu veranschlagen sind, für Folgegespräche 30 Minuten zzgl. ggf. notwendiger Vor- und Nachbereitungszeit. Für Gespräche mit ausländischen Kunden ohne hinreichende Deutschkenntnisse, sollte die geplante Gesprächszeit 60 Minuten nicht überschreiten.

In ATV sind ausschließlich persönliche Kunden- oder Arbeitgeberkontakte sowie Gruppeninformationen zu terminieren. Sachbearbeitung, Telefonate und Klärungsanliegen gehören zum regulären Dienstgeschäft und bedürfen keiner weiteren Dokumentation im Kalender.

Für die Terminierung ist sind die Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten des Jobcenters Coburg Land zu nutzen, Gespräche am Nachmittag sind möglich, Außendienste vorrangig nachmittags durchzuführen.

Grundsätzlich sollten Kundengespräche nach Terminvereinbarung erfolgen. Für unterminierte Vorsprachen eigener Kunden sollen Pufferzeiten und Ausfallzeiten anderer Kundentermine genutzt werden, um eine wiederholte Vorsprache nach Terminvereinbarung zu vermeiden. Diese unterminierten Vorsprachen können zur Abbildung in ATV erfasst werden. Ein genereller Verweis von Kunden an das Kundenbüro ist nicht zielführend und sollte vermieden werden.

2.2 Kontaktdichte

Das neue Kontaktdichtenkonzept sieht eine Steigerung der Kontaktdichte für marktnahe und marktferne Kunden vor, zumal der Marktzugang für Kunden nur durch das Überwinden von Vermittlungshemmnissen möglich wird und diese wiederum in der Regel eine intensive Zusammenarbeit erfordern.

2.2.1 Monatliche Meldung (1MM)

- Für den Bereich U25 gilt weiterhin die monatliche Vorsprache. Bei Bedarf ist eine engere Kontaktdichte möglich.
- Kunden im beschäftigungsorientierten Fallmanagement (bFM) sollen monatlich vorsprechen. Bei Bedarf ist eine engere Kontaktdichte möglich.

2.2.2 2-monatliche Meldung (2MM)

- Alle arbeitslosen und marktnahen Kundinnen und Kunden Ü25, deren Integration laut Integrationsprognose in 4PM binnen 6 Monaten gelingen soll. Bei Bedarf ist eine engere Kontaktdichte möglich und gewünscht.
- Gelingt die Integration des Kunden/der Kundin nicht innerhalb der prognostizierten 6 Monate, ist das Profiling ggf. anzupassen und die Überprüfung des Profilings samt Integrationsprognose mit dem Beratungsvermerk zur Standortbestimmung zu dokumentieren.

2.2.3 3-monatliche Meldung (3MM)

- Alle arbeitslosen und marktfernen Kundinnen und Kunden Ü25 sowie arbeitssuchende Maßnahmeteilnehmer, um das Absolventenmanagement sicher zu stellen. Bei Bedarf ist eine engere Kontaktdichte möglich und gewünscht.

2.2.4 6-monatliche Meldung (6MM)

- Alle arbeitssuchenden Kundinnen und Kunden U25 und Ü25, darunter arbeitsunfähige und Kundinnen und Kunden in geförderter Beschäftigung (EGZ, FAV)
- Alle Kundinnen und Kunden ohne Status, darunter § 10 SGBII sowie integrierte und hilfebedürftige Kundinnen und Kunden

In begründeten Einzelfällen kann die persönliche Kontaktdichte um max. 6 Monate erweitert werden, der Grund dafür ist entsprechend zu dokumentieren. Integrierten aber hilfebedürftigen Kundinnen und Kunden ist die persönliche Meldung unter Verweis auf die Öffnungs- und Erreichbarkeitszeiten des Jobcenters Coburg Land zu ermöglichen.

3. Dokumentation

Zur einheitlichen Dokumentation und Transparenz, insbesondere in Vertretungsfällen, sollen die Kürzel der Monatsmeldungen (1MM/2MM/3MM/6MM) in die Betreffzeilen von ATV und Verbis aufgenommen werden. Die Beratungsgespräche sind in Verbis mittels Beratungsvermerk zu dokumentieren.

Die Weisung ist gültig ab 01.01.2017.

Coburg, 27.12.2016

gez. Friedrich
Geschäftsführer