



Aktivierung und Beratung

Weisung zur Kontaktdichte

Ziel / Rahmenbedingungen

Umsetzung

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel / Einleitung	3
2. Ausgangslage und Ziele	3
2.1. Ausgangslage	3
2.2. Ziel.....	3
3. Rahmenbedingungen	3
3.1. Geltungsbereich.....	3
3.2. Definition „Kontakt“	4
3.2.1. Begriff und Dauer	4
3.2.2. Inhalte des Kundenkontaktes.....	4
4. Umsetzung	4
4.1. Grundsatz	4
4.2. Anzahl der Gespräche je Woche.....	4
4.3. Ausnahmen.....	5
4.3.1. Vermittlung U25.....	5
4.3.2. Fallmanagement U25 und Ü25	5
4.4. Kontaktdichte für spezialisierte Teams.....	5
4.5. Ausgefallene Termine	5
4.6. Dokumentation in VerBIS	5
5. Schlussbestimmungen	6
5.1. Inkrafttreten.....	6
5.2. Evaluation	6
5.3. Gremien.....	6

1. Präambel / Einleitung

Integration in Ausbildung und Arbeit ist die vorrangige Aufgabe im Vermittlungsgeschäft. Dabei konzentrieren wir uns auf die Kundinnen und Kunden, die mit unserer Unterstützung schnellstmöglich Arbeit aufnehmen können und/oder einen hohen Beratungsbedarf haben. Die Integrationsfachkräfte sind Managende ihres Kundenbestandes und ihrer Beratungszeit. Beratungszeit ist wertvoll, sie ist der Schlüssel für die erfolgreiche Integrationsarbeit. Deshalb wird der wirkungsorientierte Umgang mit der Beratungszeit und die Festlegung der jeweiligen individuellen Kontaktdichte in hoher Eigenverantwortung von der Vermittlungsfachkraft erwartet. Die vorliegende Weisung stellt die Anforderungen dar. Um eine gute Umsetzung dieses Konzeptes zu gewährleisten, ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Teamleitung und Team erforderlich. Dabei ist gegenseitiges Feedback unerlässlich.

2. Ausgangslage und Ziele

2.1. Ausgangslage

Mit der aktuell sehr guten Arbeitsmarktlage hat sich vor allem für marktnahe und motivierte nicht marktnahe Kundinnen und Kunden die Möglichkeit zur Integration ergeben. Die aktuell betreuten Kundinnen und Kunden bringen oftmals multiple Handlungsfelder mit in die Beratungsgespräche ein. Hierauf gilt es individuell zu reagieren. Zu berücksichtigen ist daher die individuelle Kontaktdichte, um einen schnellstmöglichen Abbau der erkannten Handlungsfelder und damit die Verbesserung der Arbeitsmarktchancen zu erreichen. Hierzu sind neben dem oft sinnvollen persönlichen Beratungsgespräch ebenso weitere Formen wie E-Mail, Telefon, Gruppeninformationen und Arbeit in Kleingruppen zu nutzen.

2.2. Ziel

Mit dem vorliegenden Konzept werden die nachfolgenden Ziele verfolgt:

- Verbesserung der individuellen Dienstleistung gegenüber der Kundin / dem Kunden zur konsequenten Umsetzung der gewählten Integrationsstrategie.
- Verbesserung der Zielerreichung im Aufgabengebiet Integration und Beratung (I&B) durch zeitnahe Reaktion auf Handlungsbedarfe.
- Schaffen von Freiräumen für die Integrationsfachkräfte durch den Wegfall von Vorgaben zu Mindestkontaktdichten für einzelne Personengruppen – Stärkung der Eigenverantwortung der Integrationsfachkräfte gegenüber den betreuten Kundinnen und Kunden.

3. Rahmenbedingungen

3.1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Regelungen

- betreffen die Integrationsarbeit mit allen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen im Sinne des SGB II,
- schließen Erst- und Folgegespräche ein.

3.2. Definition „Kontakt“

3.2.1. Begriff und Dauer

Als Kontakt im Sinne dieses Konzeptes gilt:

- die persönliche Vorsprache der Kundin / des Kunden bei der Integrationsfachkraft mit dem Ziel der Erarbeitung bzw. Umsetzung und Nachhaltung des individuellen Integrationsplans,
- der telefonische Kontakt, soweit eine individuelle Beratung zum Integrationsplan stattfindet und
- E-Mail-Beratung / Kontakt über Bewerberaccount soweit über diesen Weg eine individuelle Beratung zum Integrationsplan stattfindet und diese Kontaktform im jeweiligen Einzelfall zielführend ist.

Bei allen Kontaktarten sind die Standards für die Inhalte einer qualifizierten Beratung zu beachten.

3.2.2. Inhalte des Kundenkontaktes

Zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Erst- und Folgegespräche sind die Checklisten zu beachten. Grundsätzlich sind in jedem Beratungsgespräch die Integrationsprognose und das Profiling zu überprüfen. Weiterhin ist in jedem Beratungsgespräch ein Stellensuchlauf oder die Unterbreitung eines anderen Angebots (bspw. Nutzung EGT-Mittel, Einschaltung Fachdienste, Nutzung kommunaler Leistungen) obligatorisch und nur im begründeten Einzelfall erlässlich.

Reine Informationsweitergabe ohne beratenden Charakter entspricht nicht dem Standard einer qualifizierten Beratung und ist auch nicht als solche zu dokumentieren.

4. Umsetzung

4.1. Grundsatz

60% der individuellen Arbeitszeit sind im I&B-Bereich als Beratungszeit zu nutzen. Zur Realisierung der Beratungszeit sind auch Zeiten außerhalb der üblichen Öffnungszeiten zu nutzen. Mit Blick auf die individuellen Gesprächsanlässe wird es keine Vorgabe für die Dauer von Erst- und Folgegesprächen geben. Die individuelle Nutzung dieser Zeit und die damit verbundene Planung der Gespräche obliegt den Integrationsfachkräften. Dabei ist darauf zu achten, dass voraussichtlich kurze und voraussichtlich längere Beratungen so eingeplant werden, dass das angestrebte Volumen an Gesprächen in der Woche erreicht wird. Die Beratungsgespräche im Rahmen der Präsenzvermittlung zählen bei Umsetzung des Beratungsansatzes ebenfalls als Kontakt. Grundsätzlich soll mit jeder Kundin / jedem Kunden mindestens einmal je Halbjahr eine Beratung stattfinden. Der Kommunikationsweg wird nach individuellem Bedarf gestaltet.

4.2. Anzahl der Gespräche je Woche

Bei Berücksichtigung von 60% der Arbeitszeit als Beratungszeit ergibt sich für eine Vollzeitkraft daraus folgender Schlüssel:

39 Std.:	23,4 Std. Beratungszeit → 25 - 26 Beratungen je Woche
40 Std.:	24,0 Std. Beratungszeit → 26 Beratungen je Woche
41 Std.:	24,6 Std. Beratungszeit → 26 - 27 Beratungen je Woche

Bei Teilzeit reduziert sich das Gesprächsvolumen und die Anzahl der terminierten Einladungen entsprechend. Bei der Umsetzung der Einladungen und Gespräche soll die notwendige Kontaktdichte in den Integrationsprognosen als Entscheidungsgrundlage herangezogen werden. Die konkrete Umsetzung der wöchentlichen Kontakte liegt dabei in der Verantwortung der Integrationsfachkraft.

Die Anzahl der durchgeführten Beratungen je Woche ist stichprobenartig durch die Teamleitungen durch die zulässigen Programme (VerBIS, ATV) im Rahmen des Rollenkonzeptes TL und im persönlichen Gespräch nachzuhalten.

4.3. Ausnahmen

4.3.1. Vermittlung U25

Die Integrationsfachkräfte des U25-Bereiches führen bei arbeitslosen und arbeitssuchenden Kundinnen und Kunden mindestens ein Beratungsgespräch im Monat durch, unabhängig der festgestellten Integrationsprognose. Bei Kundinnen und Kunden mit dem Status „nicht gesetzt“ und in der Integrationsprognose „Z“ ist alle 6 Monate und in der Integrationsprognose „I“ alle 12 Monate ein Beratungsgespräch umzusetzen. Kundinnen und Kunden, die aufgrund des Eintrages „mangelnde Verfügbarkeit“ im Lebenslauf den Status „nicht gesetzt“ erhalten haben, werden monatlich erneut per schriftlicher Einladung zur Beratung eingeladen.

4.3.2. Fallmanagement U25 und Ü25

Im Konzept „Lokale Umsetzungsstrategien des beschäftigungsorientierten Fallmanagements im Jobcenter Berlin Pankow“ wurden mindestens 10 Kontakte im Jahr, die nicht länger als 2 Monate auseinanderliegen, verankert. Somit sind im beschäftigungsorientierten Fallmanagement alle 4-6 Wochen Beratungsgespräche durchzuführen.

4.4. Kontaktdichte für spezialisierte Teams

Bei Bedarf wird in den Spezialkonzepten eine abweichende Regelung zur Kontaktdichte getroffen. Soweit dies nicht erfolgt, gilt diese Weisung zur Kontaktdichte auch für die spezialisierten Teams.

4.5. Ausgefallene Termine

Wenn Termine ausfallen, da Kundinnen und Kunden nicht zum Gespräch erscheinen, so ist diese Zeit für telefonische Beratungen, Kundinnen und Kunden mit spontanem Anliegen und zur Übernahme von Terminen für nicht anwesende Kolleginnen und Kollegen zu nutzen. Damit wird sichergestellt, dass die Anzahl der vorgegebenen Kundenberatungen je Woche erreicht wird. Kundinnen und Kunden, bei denen von einem erneuten Meldeversäumnis ausgegangen werden kann, sind zu Randzeiten oder zeitlich komprimiert einzuladen, um die Beratungszeit effizient zu nutzen.

4.6. Dokumentation in VerBIS

Für die Berechnung des letzten Kontaktes durch eine Vermittlungs- bzw. Beratungsfachkraft sind mehrere Vermerktypen zulässig:

Übersicht zu den Vermerktypen für qualifizierte Beratungen

Für die Berechnung des letzten Kontaktes durch eine Vermittlungs- bzw. Beratungsfachkraft sind die folgenden Vermerktypen zulässig:

- Beratungsvermerk
- Beratungsvermerk zur Standortbestimmung
- Fallmanagement
- Angebot U25
- Vermittlungsvorschlag erstellt
- ZAV-Vermerk
- VB-Vermerk
- gem. Vorstellungsgespräch

5. Schlussbestimmungen

5.1. Inkrafttreten

Die aktualisierte Weisung zur Kontaktdichte tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

5.2. Evaluation

Das Konzept wird jährlich evaluiert.

5.3. Gremien

Die Gremien wurden informiert.

gez. Hieb
Geschäftsführer