

# Arbeitsanweisung – 14 / 2012

## Kontaktdichte

<u>Anwendungsbereich:</u> M+I	<u>Aktenzeichen:</u> II-1201.2	<u>Bezeichnung alt:</u> -
<u>Nur für den internen Dienstgebrauch:</u> ja	<u>Gültig ab:</u> 20.02.2017	<u>Gültig bis:</u> Unbefristet
Die Arbeitsanweisung 14/2012 in der Fassung vom 17.09.2012 wird hiermit aufgehoben.	<u>Verantwortlich:</u> GS M+I	<u>Freigabe:</u> 20.02.2017

### Zusammenfassung

Der Kontakt zu arbeitslosen und nicht arbeitslosen Kundinnen und Kunden soll regelmäßig erfolgen, um im Kontext des Integrationsprozesses den Abbau von Vermittlungshemmnissen zu forcieren und Integrationsfähigkeit herzustellen. Innerhalb des Rahmens dieser Arbeitsanweisung liegt es im Verantwortungsbereich der persönlichen Ansprechpartnerin oder des persönlichen Ansprechpartners (im Folgenden „pAp“ genannt), die im Einzelfall konkret erforderliche Kontaktdichte zu identifizieren. Die Kontaktdichte bleibt ein erheblicher Faktor im Rahmen der Qualitätssicherung.

### Ausgangslage

Der gesetzliche Auftrag, die Hilfebedürftigkeit erwerbsfähiger Leistungsberechtigter zu beenden, hilfsweise dem Umfang nach zu mindern oder zeitlich zu verkürzen, erfordert einen beschriebenen und dauerhaften Prozess der Kundensteuerung und – betreuung, wozu das Kontaktdichtekonzept gehört. Um diese Qualität zu sichern, werden folgende Werte nach einem prozentualen Schlüssel festgelegt:

### Regelung

Die Kundinnen und Kunden sind im Rahmen der nachfolgenden tabellarischen Aufstellungen zu kontaktieren:

#### Ü 25

Status arbeitslos	Kontaktdichte
45% aller Kundinnen/Kunden	1 x monatlich
80% aller Kundinnen/Kunden	1 x innerhalb von 3 Monaten
95% aller Kundinnen/Kunden	1 x innerhalb von 6 Monaten

Status	Kontaktdichte
arbeitsuchend	1 x innerhalb von 6 Monaten
Integriert und Profillage I	nach Erfordernis, jedoch mindestens 1 x jährlich
§ 10 mit Profillage Z	nach Erfordernis, jedoch mindestens 1 x jährlich

#### U 25

Status arbeitslos	Kontaktdichte
80% aller Kundinnen/Kunden	1 x monatlich

Status	Kontaktdichte
arbeitsuchend und nicht gesetzt	1 x innerhalb von 6 Monaten

## **Übergreifende Regelungen Ü 25 und U 25**

Bezüglich (Allein-)Erziehender mit Kind(ern) unter drei Jahren soll gemäß Anlage 1 zum Umgang bei Auslaufen der Nichtaktivierung/Sicherstellung der Kinderbetreuung verfahren werden. Die betreffenden Kundinnen und Kunden sollen im Rahmen der o.g. Vorgaben kontaktiert werden, sobald eine andere Profillage als „Z“ vergeben wurde.

---

### **Dokumentation**

Als qualifizierter Kundenkontakt im Sinne dieser Arbeitsanweisung zählen alle telefonischen und persönlichen Kontakte zwischen dem/der pAp und dem/der Leistungsberechtigten, die mit einem Beratungsvermerk, einem Beratungsvermerk zur Standortbestimmung, einem Fallmanagementvermerk oder einem allgemeinen Vermerk (persönlich oder telefonisch) in der Kundenhistorie in VerBIS dokumentiert sind.

Diese Vermerke enthalten mindestens Angaben zum Gesprächsinhalt, zum vereinbarten Ziel bzw. Zwischenziel und dem hierfür gewählten Mitteleinsatz.

gez. Claudia Czernohorsky-Grüneberg  
Geschäftsführerin

Anlage 1: (Allein-) Erziehende