

## Geschäftsanweisung

Geschäftszeichen: 74 - II – 1203.8.8

Verteiler: alle Mitarbeiter im Bereich Markt und Integration

## Kundenkontaktdichtekonzept

Die Kundenbetreuung im Jobcenter Weimarer Land verlangt ein differenziertes Vorgehen im Kundenkontakt, ausgerichtet am individuellen Unterstützungsbedarf des Kunden mit dem Ziel der Erhöhung der Aktivierungs- und Integrationschancen durch qualifizierte Vermittlerkontakte.

Das Kundenkontaktdichtekonzept definiert die Mindeststandards für **Folgekontakte**.

**Erstkontakte** haben grundsätzlich innerhalb von einer Frist von **15 Arbeitstagen** zu erfolgen. Die Weisungen zu Erstkontakten wurden mit der GA 04/2015 (Mindeststandards) geregelt.

Die Art des Kontaktes (persönlich, telefonisch, E-Mail, Einzelgespräch oder Gruppenveranstaltung) bestimmt die Integrationsfachkraft individuell selbst. Die Inhalte müssen allerdings den Mindestanforderungen an eine Beratung entsprechen.

Im Rahmen eines jeden qualifizierten Kundenkontaktes sind die Integrationsprognose, Strategie und Eingliederungsvereinbarung auf Aktualität zu überprüfen und das Ergebnis nachvollziehbar im Beratungsvermerk zu begründen. Auch ist ein Stellensuchlauf durchzuführen und dies zu dokumentieren. Vereinbarungen aus vorangegangenen Kontakten sind nachzuhalten. Insgesamt soll der „rote Faden“ im Integrationsprozess transparent und nachvollziehbar sein.

Deshalb gilt auch: Kein BewA ohne WV- Wiedervorlagen für Folgekontakte bzw. Folgeaktivitäten dienen der Sicherstellung der Kontaktdichte und der Nachhaltung vereinbarter Aktivitäten.

Kundengruppe	Max. Zeitraum für Folgekontakte
Kunden <b>unter 25</b> Jahren	1 Monat
Kunden mit Integrationsprognose „ <b>marktnah</b> “	1 Monat
Kunden mit Integrationsprognose „ <b>nicht marktnah</b> “	2 Monate (unter 12 Mo. Alo) 4 Monate (über 12 Mo. Alo)
Kunden mit Integrationsprognose „ <b>integriert, aber Hilfebedürftig</b> “ (in soz. v. Beschäftigung)	12 Monate
Kunden mit Integrationsprognose „ <b>integriert, aber Hilfebedürftig</b> “ (in Selbständigkeit)	3 Monate
Kunden mit Integrationsprognose „ <b>Z</b> “	individuell
Kunden mit <b>ganzheitlicher Betreuung</b>	12 Monate (spätestens zum WBA)
Kunden im <b>Fallmanagement</b> (s. GA 05/14 i.d.F. vom 28.01.15)	(i.d.R.) 1 Monat
Kunden <b>Flucht/Asyl</b> (mit Status Alo)	0,5 Monate (bis auf Weiteres)
Kunden in <b>Maßnahmen</b>	3 Monate (Bergfestgespräch/Absolventenmanagement)
Kunden des <b>Absolventenmanagements</b> (s. GO Info 18/14 inkl. Arbeitshilfe)	mind. 90 Tage vor Maßnahmenende und innerhalb 15 Arbeitstagen Folgegespräch nach Maßnahmenaustritt 1 Monat vor Maßnahmenende Einbindung AG-S

Diese Geschäftsanweisung tritt ab 15.08.2017 in Kraft.