

Geschäftsanweisung Nr. 01/2022

Mindestkundenkontaktdichte

Geschäftszeichen: II-1203.8.8
Gültig: 20.04.2022 bis 31.12.2025

Zusammenfassung

Zahlreiche Studien belegen einen positiven Zusammenhang zwischen Intensität der Betreuung Arbeitsuchender und Effektivität der Vermittlung in Arbeit (vgl. Pedersen et al. (2012), Van den Berg et al. (2012), Hainmüller et al. (2011)). Gesetzlich festgelegt sind Richtwerte für die Zahl der zu betreuenden Personen pro Vermittlungsfachkraft (vgl. § 44c Abs. 4 Sozialgesetzbuch II (SGB II), „Betreuungsschlüssel“), nicht aber deren Betreuungshäufigkeit. Diese kann dezentral für das Jobcenter festgelegt werden und ist Gegenstand dieser Geschäftsanweisung.

Inhaltsübersicht

1. Gesprächstermine	1
2. Mindeststandards für Erst- und Folgegespräche.....	1
3. Weitere Empfehlungen für Folgegespräche	2
4. Schlussbestimmungen	3

1. Gesprächstermine

Generell sind pro Arbeitswoche und Integrationsfachkraft des Jobcenters mindestens 20 Beratungsgespräche zu terminieren. Die Anzahl bezieht sich auf eine Vollzeitkraft und ist für Teilzeitkräfte bzw. bei Abwesenheitszeiten entsprechend zu verringern.

Die im folgenden festgelegten Mindeststandards für Erst- und Beratungsgespräche gelten unter dem Vorbehalt, dass die angeführte Zahl der Beratungen dadurch nicht wesentlich überschritten wird.

2. Mindeststandards für Erst- und Folgegespräche

Die Beratungsgespräche finden im Rahmen eines **qualifizierten Kontakts** statt. Dieser qualifizierte Kontakt sollte vorrangig persönlich in der Dienststelle oder telefonisch sein, kann aber auch schriftlich, per eMail, per Videokommunikation oder in aufsuchender Form (jeweils unter Berücksichtigung der Datenschutzbestimmungen) erfolgen und ist stets in VerBIS mit einem Vermerk zu dokumentieren (siehe [Arbeitshilfe](#)).

Das Erfordernis der zeitnahen Durchführung der **Erstberatung** durch die Vermittlungsfachkraft, wodurch eine zügige Integrationsplanung und Einleitung von Eingliederungsmaßnahmen ermöglicht wird, ergibt sich aus § 1 Abs. 2 SGB II. Sie beinhaltet das Profiling der Kundin bzw. des Kunden in VerBIS und den dadurch erzeugten, halbautomatischen „Beratungsvermerk zur Standortbestimmung“.

Als **Mindeststandards** für Erst- und Folgegespräche werden folgende Fristen verbindlich festgelegt:

	Personengruppe	Mindestkontaktdichte
Erstgespräche	Erwerbsfähige Leistungsberechtigte („eLb“), 15 bis unter 25 Jahre („Erstgespräch U25“) und 25 Jahre und älter („Erstgespräch Ü25“)	spätestens 15 Arbeitstage ab Tag der Antragstellung (=Controlling-Mindeststandard)
Folgegespräche	Arbeitslose Kundinnen und Kunden, Profillage marktnah oder marktfern	
	dar. 15 bis unter 25 Jahre	alle 4 Wochen
	25 Jahre und älter	alle 4 Monate
	vom Fallmanagement betreute Kundinnen und Kunden	siehe Konzept Fallmanagement
	Kundinnen und Kunden in Maßnahmen (FbW, MAT, BaE, rehaspezifische Aus- u. Weiterbildungsmaßnahmen)	8 Wochen vor bis spätestens 2 Wochen nach Ende (=Absolventenmanagement)
	Kundinnen und Kunden, Profillage „integriert“ oder „§10 SGB II – Nichtaktivierung“	jährlich
Kundinnen und Kunden mit sonstigen Profillagen	alle 6 Monate	

3. Weitere Empfehlungen für Folgegespräche

Neben den verbindlichen einzuhaltenden Mindeststandards werden über regelmäßige Suchläufe Kundinnen und Kunden mit ausgewählten Nichtaktivierungsgründen nach § 10 SGB II ermittelt. Die Integrationsfachkräfte setzen sich entsprechende Wiedervorlagen in VerBIS und entscheiden für diese Kundinnen und Kunden individuell über das weitere Vorgehen und dokumentieren dieses in VerBIS.

Es **sollen** qualifizierte Kundenkontakte in folgender Intensität erfolgen:

	Personengruppe	Empfohlene Kontaktdichte
Folgegespräche	Kundinnen und Kunden, „§ 10 SGB II – Nichtaktivierung“	
	darunter Erziehung eines Kindes unter 3 Jahre	14 u. 6 Monate vor Ablauf der Elternzeit
	Pflege von Angehörigen	alle 6 Monate
	Personen in dualer Berufsausbildung	3 Monate vor Ausbildungsende
	Schulpflichtige Personen	6 Monate vor Ablauf der Vollzeitschulpflicht
	Personen in Vorbereitung auf einen allgemeinen oder berufsbildenden Abschluss	6 Monate vor der Abschlussprüfung
	Kundinnen und Kunden während Maßnahmeteilnahme	alle 3 Monate

4. Schlussbestimmungen

- Mit in Kraft treten dieser Weisungen verliert das bisherige „Konzept Kundenkontaktdichte“ seine Gültigkeit.
- Diese Weisungen sind umgehend in den Teams Markt und Integration sowie Zentrale Aufgaben (soweit betreffend) zu erörtern. Verantwortlich hierfür sind die zuständigen Führungskräfte.
- Die Träger des Jobcenters Stadt Würzburg werden informiert; die Gleichstellungsbeauftragte, die Schwerbehindertenvertretung, der Personalrat wurden beteiligt.



Rainer Radler
Geschäftsführer
Jobcenter Stadt Würzburg



Kilian Koßner
stellv. Geschäftsführer
Jobcenter Stadt Würzburg