Konzept Nr. 2025-04

Kundenkontaktdichtekonzept

Stand: 26.11.2026
Gültig bis: auf Widerruf

Vorwort

Die wichtigste und wirksamste Kontaktform ist das qualifizierte, persönliche Beratungs- und Vermittlungsgespräch. Dabei sind die verfügbaren Beratungskapazitäten einerseits auf die Kunden auszurichten, deren Integrationschancen durch diesen qualifizierten Kontakt am deutlichsten zu steigern sind, andererseits aber auch auf die Kunden, bei denen die Chancen, ihre Hilfebedürftigkeit dauerhaft zu beenden, positiv zu bewerten sind.
Da das Integrationspotenzial bei den arbeitslosen Kundinnen und Kunden am höchsten ist, wird hier ein Schwerpunkt im Rahmen der Kundenkontaktdichte gesetzt.
Vorrang hat der wirkungsorientierte Umgang mit der Beratungszeit. Die Kontaktdichte ist hierbei ein wichtiger Ansatzpunkt, um die Dauer der Arbeitslosigkeit zu verkürzen und den Langzeitleistungsbezug zu beenden oder zu vermeiden.

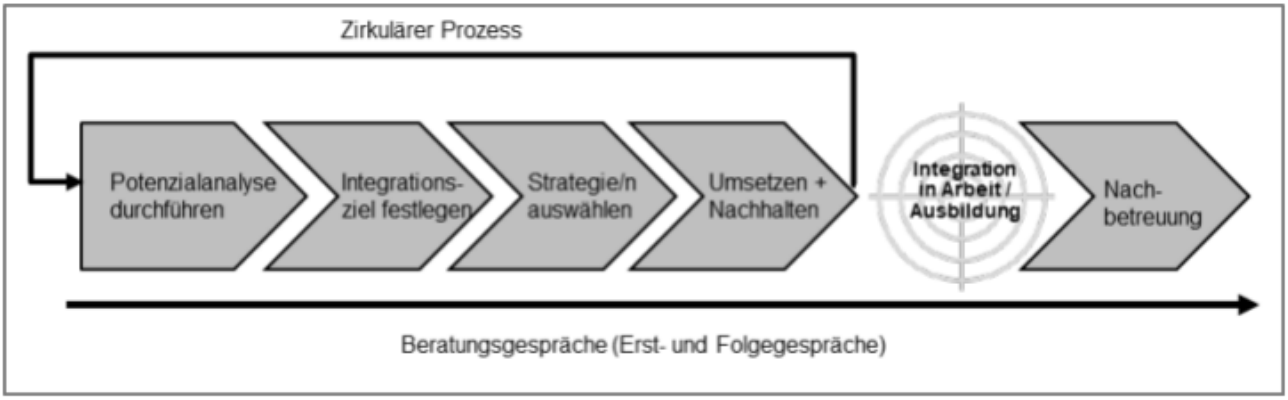
Zielsetzung

Mit der Einführung dieses Kundenkontaktdichtekonzeptes werden zentrale und lokale Ziele verfolgt:

- Zielgerichteter und für Mitarbeiter transparenter Einsatz von Beratungszeit
- Steigerung der Kontaktdichte und Aktivierung integrationsnäheren und arbeitslosen Kunden
- Steigerung der Anzahl der Beratungen insbesondere persönlichen Beratungen sowie Beratungen per Videokommunikation und Reduzierung der telefonischen Beratungen
- Verbesserung und Steigerung der Zielerreichung „Integrationen“, „Kundenzufriedenheit“ sowie „Langzeitleistungsbezug“
- Einheitliche Vorgehensweise der Integrationsfachkräfte
- Einhaltung der qualitativen Standards bei der Dokumentation von Beratungsgesprächen

Durch die Anwendung des 4-Phasen-Modells soll eine erfolgreiche Integrationsarbeit durch strukturierte Prozesse, vertrauensvolle und transparente Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden erfolgen.

Grundsätzlich wird mit allen Kundinnen und Kunden:
1. eine Potenzialanalyse (Stärken- und Schwächenanalyse) durchgeführt,
2. gemeinsam eine Zielfestlegung vorgenommen,
3. die Strategie(n) vereinbart, auf welche Weise und mit welcher zeitlichen Perspektive das Ziel erreicht werden soll,
4. ein Kooperationsplan abgeschlossen
5. und die Dokumentation in Verbis inkl. Aufgabensetzung zur Nachhaltung vorgenommen.



Damit wird der Startpunkt für die Umsetzung und Nachhaltung der gemeinsamen Vorgehensweise festgelegt.
Siehe auch Weisung 202306005 vom 14.06.2023 – Anpassung des Integrationskonzeptes der BA (4-Phasen-Modell)
https://www.baintranet.de/011/004/010/006/Seiten/Weisung-202306005.aspx

Die fachlich korrekte Dokumentation von Beratungsergebnissen zählt ebenso wie die professionelle Beratung zu den Kernaufgaben der Integrationsfachkräfte in den gemeinsamen Einrichtungen. Die Definition und Dokumentation von Beratungsgesprächen und die Abgrenzung zu sonstigen Kundenkontakten wird in einem Leitfaden für Integrationsfachkräfte der gemeinsamen Einrichtungen verbindlich geregelt. Weisung 202506003 vom 16.06.2025 – Einführung eines Leitfadens für die Integrationsfachkräfte der gemeinsamen Einrichtungen zur Dokumentation von Beratungsgesprächen im IT-Fachverfahren VerBIS. Die Weisung ist für alle Integrationsfachkräfte bindend.

Definition

Als qualifizierter Kontakt im Sinne dieses Konzepts gelten grundsätzlich die persönlichen Kundenberatungen sowie die Beratung per Videokommunikation.
Telefonische Beratungen zählen grundsätzlich nicht als qualifizierter Kontakt, in begründeten Ausnahmefällen kann ein telefonischer Kontakt als qualifizierter Kontakt gewertet werden, wenn:

- Der Grund einer telefonischen Beratung ist im Beratungsvermerk zu dokumentiert ist und
- Kooperationsplan abgeschlossen bzw. aktualisiert und zugesandt ist und
- unverzügliches Handeln erforderlich oder eine individuelle Kundensituation eine Beratung in Präsenz bzw. auf dem Videokommunikationsweg nicht möglich oder zweckmäßig ist

Die Art des Kontakts (persönlich, telefonisch oder per Videokommunikation) ist an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten (s. Weisung).

Qualifizierte Kontakte analysieren den Standort des Kunden, strukturieren den Integrationsprozess und geben wesentliche Impulse für den weiteren Verlauf dieses Prozesses.
Bei jedem qualifizierten Kontakt ist die Überprüfung und Aktualisierung des Kooperationsplans erforderlich. Dieser ist dem Kunden beim persönlichen Gespräch auszuhändigen. Bei einem telefonischen Kontakt oder Kontakt per Videokommunikation ist der Kooperationsplan dem Kunden zuzusenden. Hat der Kunde der Online Kommunikation per JC digital zustimmt, wird der Kooperationsplan direkt in das Postfach von JC digital übermittelt. Optional besteht die Möglichkeit diesen aus der E-Akte auszudrucken und dem Kunden im Bedarfsfall auszuhändigen.

Ebenso ist das Gespräch in Verbis anhand der Vorgaben des Leitfadens zu dokumentieren. Die Dokumentation hat taggleich oder spätestens am darauffolgenden Tag zu erfolgen.

Die grundsätzliche Dauer für ein
• Erstgespräch (EG) wird auf 60 Minuten (inkl. Nachbearbeitung) festgelegt
• Folgegespräche (FG) sollen in der Regel 45 Minuten (inkl. Nachbearbeitung) nicht überschreiten, können aber in Abhängigkeit vom Anliegen variieren.
Eine abweichende Dauer ist im Einzelfall durch die Vermittlungs- und Beratung zu dokumentieren.
Einladungsschreiben für Folgetermine werden entweder direkt im Gespräch ausgehändigt oder es wird durch rechtzeitige Aufgabensetzung sichergestellt und verbindlich im Kooperationsplan (ggf. durch Hinweis, dass der genaue Termin gemäß Aufgabe zugesandt wird) fixiert, dass die Einladung für das Folgegespräch zugesandt wird.
Einladungen zu Erst- und Folgegesprächen im Jobcenter erfolgen grundsätzlich mit Rechtsfolgenbelehrung. Sollte ein Kunde einen telefonischen Termin oder Termin per Videokommunikation nicht wahrgenommen haben, erfolgt grundsätzlich ein Termin im Jobcenter mit Rechtsfolgenbelehrung.

Mindeststandards zur Kundenkontaktdichte

Kategorie 1

Diese Kategorie umfasst arbeitslose aktivierbare Kundinnen und Kunden.
Sollte der Kunde integriert sein, oder sich der Status auf arbeitsuchend oder nicht gesetzt ändern, ist die Kategorie auf K3 umzustellen. Bei hauptberuflich Selbständigen Kunden ist eine K1 Kennung dann gerechtfertigt, wenn die Auflösung der SELB und eine Integration in eine versicherungspflichtige Beschäftigung im Vordergrund steht.
Die zuständige Integrationsfachkraft entscheidet in eigenem Ermessen welche Kundenkontaktdichte im Rahmen der Strategie und deren Nachhaltung notwendig ist.
Eine Kundenkontaktdichte von spätestens 4 Monaten ist jedoch sicherzustellen.

Eine Gruppenberatung kann max. einmal pro Jahr erfolgen. Dies zählt als qualifizierte Beratung

Kategorie:3

Zu dieser Kategorie gehören Kunden mit ausschließlich komplexeren Handlungsbedarfen, bei denen ein Integrationsfortschritt unter den gegebenen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen in den nächsten 12 Monaten nicht zu erwarten ist.
Ebenso zählen hier die Kunden der Profillage I und Z dazu.
Die Kontaktdichte ist alle 6 Monate durch eine Beratung gemäß Leitlinien sicherzustellen.
Nach jedem Kontakt ist zu prüfen ob die Kategorie noch zutreffend ist.
Diese Zielgruppe ist in Verbis unter Interne Kundenkennung wie folgt zu kennzeichnen: K3

U25-Kunden:

Alle arbeitslosen Kunden bis 25 Jahren sind einmal pro Monat zu kontaktieren.
Alle anderen sind mit Kundegruppe 3 zu kennzeichnen
Profillage I & Z sind immer Kundengruppe 3

Absolventenmanagement ist gemäß dem Absolventenmanagementkonzepts des Jobcenters Landkreis Heilbronn durchzuführen.

Die Mindeststandards zur Kundenkontaktdichte sowie der Punkt (vorab Buchung in ATV) gelten nicht für das Fallmanagement (hier gilt die Dienstanweisung Fallmanagement).
Die Mindeststandards zur Kundenkontaktdichte gelten nicht für die Kunden die durch die **Betriebsakquisiteure** in der Hauptbetreuung betreut werden. Die Kundenkontaktdichte ist in der aktuellen Fassung des BAK Konzepts festgelegt.

Alle anderen Punkte im Konzept gelten für alle Teams im Bereich Markt & Integration

Profillage I & Z

Definition I:

In die Profillage „I: Integriert aber weiterhin hilfebedürftig“ werden Kunden übernommen, die
1. unter Ausschöpfung ihrer individuellen Möglichkeiten erwerbstätig
2. in Vollzeit auf dem 1. Arbeitsmarkt sozialversicherungspflichtig beschäftigt bzw. selbständig

und weiterhin hilfebedürftig sind, da der Bedarf durch das erzielte Einkommen nicht bzw. nicht vollständig gedeckt werden kann.
Bei der Zuordnung zu dieser Profillage ist transparent im Beratungsvermerk zu dokumentieren, warum kein weiteres Potential zur Beendigung der Hilfebedürftigkeit gegeben ist (z.B. Nebentätigkeit, Fortbildung, Arbeitsplatzwechsel, Einbeziehung der BG).
Vorgehen:
Die Kontaktdichte ist alle 6 Monate durch eine Beratung gemäß Leitlinien s.o. sicherzustellen.
Der Kooperationsplan ist dem Kunden beim persönlichen Gespräch auszuhändigen. Bei einem telefonischen Kontakt oder Kontakt per Videokommunikation ist der Kooperationsplan dem Kunden zuzusenden.

Achtung:
Besteht Potential, Hilfebedürftigkeit zu beenden, so erfolgt keine Zuordnung zur Profillage „I“!
Es ist ein Profiling im Rahmen von 4 PM durchzuführen und entsprechend der Einschätzung eine Profillage zu wählen.

Definition Z:

§ 10 SGB II / weitere Sondertatbestände: Grund
1. (Allein) Erziehende mit Kind unter 3 Jahren
2. Pflegende Hilfebedürftige im Sinne des § 10
3. Absatz 1 Nummer 4 SGB II
4. volle Erwerbsminderung bis zu 6 Monaten
5. Jugendliche, die der Vollzeitschulpflicht unterliegen
6. Personen, die einen anerkannten allgemein oder berufsbildenden Abschluss in Vollzeit 1.absolvieren
7. Jugendliche unter 25 Jahren, die eine duale Ausbildung in Vollzeit absolvieren
8. "BAB-/AbG-/BAFÖG-Bezieher nach § 22 Abs. 7 SGB II"

Vorgehen bei „I“/“Z“-Kunden siehe Kategorie 3:

Die Kontaktdichte ist alle 6 Monate durch eine Beratung gemäß Leitlinien bzw. des ganzheitlichen Beratungskonzepts für werdende Eltern und §10 SGB II-Erziehende sicherzustellen.
Der Kooperationsplan ist dem Kunden beim persönlichen Gespräch auszuhändigen. Bei einem telefonischen Kontakt oder Kontakt per Videokommunikation ist der Kooperationsplan dem Kunden zuzusenden.

Terminierung ATV

Alle o.g. Termine sind rechtzeitig (mind. 10 Tage) vorab in AVT zu erfassen, dabei spielt die Art der Kommunikation keine Rolle. Jede IFK (VZÄ) hat 25 Beratungen pro Woche verbindlich zu terminieren. Sollte dies im Einzelfall nicht möglich sein, geht die IFK auf die jeweilige Teamleitung zu. Grundsätzlich sollten die Termine auf alle Arbeitstage gelichmäßig verteilt werden um eine gleichmäßige Belastung im bei Ausfall gewährleisten zu können.
Um eine qualitativ hochwertige Beratung zu gewährleisten, ist die Anzahl von 8 Terminen täglich nicht zu überschreiten. Die Termine sind entsprechend taggleich in ATV als stattgefunden / nicht stattgefunden / abgesagt / nicht erschienen / storniert zu kennzeichnen.

Die eigenen Verfügbarkeiten bzw. nicht Verfügbarkeit sind in ATV zu hinterlegen.

Terminausfallmanagement

Sollte ein Kunde rechtzeitig (d.h. mind. 7 Tage vorher) einen Termin absagen, dann ist für Terminlücke eine neue Einladung für einen anderen Kunden zu versenden.
Grundsätzlich werden keine Termine abgesagt, sollte die Vertretung die Termine bei Ausfall einer IFK nicht übernehmen können, ist das ganze Team einzuschalten, sollte es im Team keine freie Ressource geben, kann auf die Teamleitung zugegangen werden. Kunden, die in der Vertretungssituationen übernommen werden und auch erscheinen, sind auch entsprechend den Leitlinien zu beraten.

Sollte ein Kunden nicht zu einem Termin erschienen, bzw. telefonisch oder per Viko nicht erreichbar sein, ist stattdessen ein anderer arbeitsloser Kunde gemäß den Leitlinien telefonisch zu beraten (Erfassung in ATV).

Nachhaltung

Die Umsetzungsverantwortung liegt bei dem jeweilig zuständigen Hauptbetreuer (IFK). Die realisierte Kontaktdichte wird im Rahmen der fachlichen Führung durch die Teamleitung stichprobenartig im Rahmen des internen Kontrollsystems nachgehalten.

Salvatorische Klausel

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet.
Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Verfügung

Dieses Konzept tritt ab dem 27.11.2025 in Kraft. Gleichzeitig werden alle anderslautenden Regelungen in diesem Bereich aufgehoben.

1. Inkraftsetzung durch GF

2. Verteiler per E-Mail an:
   VG AA HN, LRA Sozialdezernat, Führungskräfte SGB II
   Teams 521 – 528

3. Besprechung mit den Integrationsfachkräften SGB II ist am 24.11.2025 in einer Bereichsbesprechung erfolgt

4. Ablage in der JC-Ablage und Veröffentlichung auf der Homepage

Heilbronn, den 26.11.2026
Geschäftsführer Jobcenter Landkreis Heilbronn