

Dezernat V
Stadträtin Barbara Akdeniz

Postfach 11 10 61
64225 Darmstadt

Wissenschaftsstadt
Darmstadt



Herrn Stadtverordneter
Karl-Heinz Böck
Troyesstr. 6
64297 Darmstadt

Stadträtin
Barbara Akdeniz

Neues Rathaus am Luisenplatz
Luisenplatz 5a
64283 Darmstadt
Telefon: 06151 13-2854, 13-2855 o. 13-2954
Telefax: 06151 13-23 09
Internet: www.darmstadt.de
E-Mail: dezernatV@darmstadt.de

Datum:
19.04.2017

Kleine Anfrage vom 10.04.2017
Kundenkontaktdichtekonzept des Jobcenters Darmstadt

Sehr geehrter Herr Böck,

Ihre kleine Anfrage vom 10.04.2017 beantworte ich wie folgt:

Wie sieht das aktuelle Kundenkontaktdichtekonzept des Jobcenters Darmstadt aus?

1.) Was beinhaltet die Dienstanweisung „Kontaktdichte“ des Jobcenters Darmstadt mit Stand Februar 2017?

Antwort: Eine regelmäßige und qualifizierte Beratung ist die Grundlage für eine gezielte und erfolgreiche Integrationsarbeit mit den Leistungsbezieherinnen und Leistungsbezieher. Hierzu sind operative Standards wichtige Instrumente für die Integrationsfachkräfte.

Das Kundenkontaktdichtekonzept dient dabei als Orientierung und beinhaltet dabei folgende Orientierungsmaßstäbe:

Personenkreis	Status	Kontaktdichte in Monaten		
		1	3	6
Ü25	Arbeitslos			
marktnah		X		
marktfern			X	
U25	Arbeitslos	X		



2.) Gibt es neben dieser besagten Dienstanweisung weitere Handlungsanweisungen zur Kunden-Kontaktdichte, die für die Fallmanagerinnen des Jobcenters Darmstadt von Belang sind?

Antwort: Nein, es gibt keine weiteren Handlungsanweisungen.

3.) Wird das Kundenkontaktdichtekonzept evaluiert und wenn ja, in welchen zeitlichen Abständen?

Antwort: Eine Evaluation erfolgt monatlich im Rahmen der fachlichen Führung. Als Richtwert gilt hierbei, dass mit 45% aller Leistungsbezieherinnen und Leistungsbezieher ein Kontakt innerhalb eines Monats erfolgen soll, mit 80% ein Kontakt von 3 Monaten und mit 95% innerhalb von 6 Monaten. Als Kontakt gilt hierbei auch eine qualifizierte telefonische Beratung.

4.) Unter welchen Umständen kam und kommt eine Veränderung des Kundenkontaktdichtekonzepts für das Jobcenter Darmstadt in Betracht?

Antwort: Die vorgesehenen Kontakte sind Mindeststandards. In begründeten Einzelfällen kann sowohl in die eine als auch in die andere Richtung abgewichen werden. Insoweit bietet das bestehende Konzept eine weitreichende Flexibilität. Eine Veränderung ist erforderlich, sofern sich die Rahmenbedingungen ändern (z. B. deutlicher Zugang von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten).

Mit freundlichen Grüßen



Barbara Akdeniz
Stadträtin

In Durchschrift

Büro des Oberbürgermeisters
Büro des Bürgermeisters
Jobcenter
Magistrat
Stavo
Pressestelle (X) zur Kenntnis () zur Veröffentlichung

übersandt.