

---

# **Kundenkontakt-Management**

## **Begleiten, Unterstützen und Integrieren**

**Konzept zur Aktivierung und Vermittlung  
von Kunden im Fallmanagement (KKM-FM)**

## Inhalt

1. Grundsätzliches .....	2
2. Grundvoraussetzung .....	4
3. Basis .....	5
4. Erläuterungen.....	5
5. Praxis des Kundenkontakt-Management für das Fallmanagement...	6
6. Anlage .....	7

## 1. Grundsätzliches

Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit im Fallmanagement ist das richtige Verständnis für die eigene Rolle („Unterstützer und Begleiter auf Zeit“). Ganzheitliches Ziel ist die soziale und berufliche Integration der SGB II-Kundinnen und -Kunden.

Für das **Disability Management - Fallmanagement** lassen sich Ziele wie folgt zusammenfassen:

- Abbau von Defiziten
- Schaffung individueller Perspektiven
- Entwicklung von Teilzielen zur Stabilisierung
- Aktivierung
- Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit
- Nachhaltige Integration

Dazu gehört die Anbindung an Ärzte/innen und Therapeuten/innen genauso, wie die Klärung der Erwerbsfähigkeit, um weiterführende Angebote einzuleiten (z.B. zur Stabilisierung oder Reha und Werkstatt für Behinderte Menschen). Ein weiteres Ziel ist die Überleitung in die Grundsicherung des SGB XII oder den bedarfsdeckenden Rentenbezug für die Personen, denen die Voraussetzungen für das SGB II nicht (mehr) vorliegen, sowie die Reduzierung von erwerbsfähigen Leistungsbeziehern/innen (u.a. durch Umstellung auf Sozialgeldfälle).

Spezielle Ziele im **beschäftigungsorientierten Fallmanagement** lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Nachhaltige Integration
- Aufnahme von Minijobs als richtungsweisende Integration
- Abbau von Handlungsbedarfen und Hindernissen für die Arbeitsaufnahme
- Erfolgreiche Anbindung an Beratungsstellen
- Netzwerkarbeit

Im beschäftigungsorientierten Fallmanagement spielen die oben genannten Ziele,

wie Abbau von Defiziten, Schaffung individueller Perspektiven, Entwicklung von Teilzielen zur Stabilisierung, Aktivierung und die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit eine große Rolle.

Das Konzept wurde bewusst in inhaltlicher Anlehnung an das Kundenkontaktmanagement der Integrationsteams formuliert. Es ersetzt das Kundenkontaktmanagement der Integrationsteams mit Regelungen für das Fallmanagement und steuert die Beratung des Personenkreises der erheblich gesundheitlich gehandicapten Kundinnen und Kunden sowie der Kundinnen und Kunden mit vermehrten Handlungsbedarfen.

Mit dem Konzept wird grundsätzlich folgendes gewährleistet:

- eine Optimierung der ressourcenorientierten Klärung bestehender Handlungsbedarfe
- Begleitung und Unterstützung der Kundinnen und Kunden
- die Entwicklung geeigneter Integrationsstrategien

Zusätzlich liegt der Schwerpunkt im Disability Management - Fallmanagement auch bei:

- der Optimierung der ressourcenorientierten Klärung - vorrangig der gesundheitlichen Einschränkungen
- der Klärung des Umfang der Erwerbsfähigkeit
- der schnellstmöglichen Überleitung in das zuständige Rechtssystem bei fehlender Erwerbsfähigkeit

Das vorliegende Konzept formuliert den Anspruch an die Fallmanagerinnen und Fallmanager, die zur Verfügung stehende Beratungszeit und das Einladungs- und Beratungsmanagement unter Berücksichtigung der spezifizierten geschäftspolitischen Ziele und der Besonderheiten des eigenen Bewerberbestandes verantwortlich selber zu steuern.

Jeder Kunde und jede Kundin im Fallmanagement hat Anspruch darauf, ein der individuellen (auch gesundheitlichen) Situation angemessenes und passgenaues Beratungsangebot zu erhalten.

Das Konzept ist kein Selbstzweck, sondern es unterstützt die ergebnisorientierte Beratungs- und Integrationsarbeit.

## 2. Grundvoraussetzung

Grundvoraussetzung für ein selbstverantwortliches und strategisches Handeln einer Fallmanagerin und eines Fallmanagers sind:

- die Kenntnis der Struktur des eigenen Fallbestandes (u.a. durch regelmäßige VerBIS-Abfragen)
- die Kenntnis der geschäftspolitischen Ziele des Fallmanagements sowie des „Arbeitsmarkt- und Integrationsprogrammes“ und der sich daraus ergebenden Handlungsoptionen
- die vertiefte Kenntnis der zur Verfügung stehenden Angebote des Fallmanagement-Bereiches sowie die Kenntnis der allgemein zur Verfügung stehenden Angebote
- zielgerichtete Nutzung und Aufbau des Fallmanagement-spezifischen Netzwerkes
- das Wissen um und die Auswertung der im Controlling abgebildeten Daten
- das für die Wahrnehmung der Aufgabe erforderliche Fachwissen

**Die Fallmanagerinnen und Fallmanager arbeiten an der Erreichung der Teamziele unter Berücksichtigung ihrer kundenspezifischen Besonderheiten mit.**

Hier sind beispielhaft folgende Ziele der Integrationsteams zu nennen:

- Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug
- eine strukturierte und zielgerichtete Integrationsarbeit

- die konsequente Umsetzung der Integrationsstrategie im Rahmen von des 4-Phasen-Modells zur Erreichung der geschäftspolitischen (lokalen und überregionalen) Ziele einschließlich der kommunalen Ziele mit Blick auf das Thema „Kosten der Unterkunft“ (soweit im Fallmanagement angemessen)
- die Ausschöpfung des Eingliederungstitels und Nutzung der geplanten Maßnahmen und Förderinstrumente (hier z.B. der spezifischen Angebote für Kunden/innen im Fallmanagement)

Im Kundenkontakt-Management für das Fallmanagement werden Kundinnen und Kunden aller Profillagen berücksichtigt. Jede/r Kunde/in hat Anspruch auf ein, seiner/ihrer individuellen Situation angemessenes, Beratungsangebot.

**Es ist die Aufgabe der Fallmanagerin / des Fallmanagers, für die Kundinnen und Kunden in ihrem bzw. seinem Bewerberbestand eine eigene Kontaktstrategie zu entwickeln.**

### 3. Basis

Basis der Überlegungen sind

- die sich aus den Handlungsstrategien der Kundinnen und Kunden ergebenden **Handlungsnotwendigkeiten**
- die sich aus den individuellen gesundheitlichen Handicaps oder bestehenden Handlungsbedarfen der Kundinnen und Kunden ergebenden **Bedürfnisse**
- die definierten **Ziele** des Fallmanagements
- sowie die im Folgenden dargestellte Vorgabe der **Kundenkontakte**

### 4. Erläuterungen

- Kunde/in im Sinne dieses Konzeptes ist jede/r erwerbsfähige Leistungsberechtigte (eLb) mit seinen in VerBIS abgebildeten Daten.
- Kontakt ist grundsätzlich jede Art von Dialog mit Kunden und Kundinnen.
- Kontaktdichte im Sinne dieses Konzeptes beschreibt die Anzahl von qualifizierten Kontakten zwischen Fallmanager/in und Kunde/in in einem bestimmten Zeitraum (siehe auch die Beschreibung dazu auf Seite 6).

## 5. Praxis des Kundenkontakt-Management für das Fallmanagement

Jede/r Fallmanager/in entwickelt für seinen/ihren Bewerberbestand eine adäquate Kontaktstrategie und ein darauf abgestimmtes Einladungs- bzw. Kontaktmanagement.

**Pro Woche und anwesender Vollzeitkraft (VZK) sind rund 70% der tatsächlich erbrachten Arbeitszeit für Kundenkontakte im Sinne dieses Konzeptes zu verwenden.** Bei Teilzeitkräften ist unter Berücksichtigung des jeweiligen Teilzeitmodells ggf. eine individuelle Anpassung in Absprache mit der Teamleitung erforderlich. Im Falle einer Leistungsminderung besteht die Möglichkeit unter Beteiligung entsprechender Stellen eine individuelle Lösung zu finden.

Es ist davon auszugehen, dass 15% der Netzwerkkontakte gleichzeitig einen Kundenkontakt beinhalten, weil ein gemeinsames Gespräch mit dem Netzwerkträger und dem Kunden/der Kundin geführt wird.

Die Anzahl der individuellen Kontakte orientiert sich im Fallmanagement am **einzel-fallbezogenen Beratungsbedarf** der einzelnen Kundin und des einzelnen Kunden.

**Für die Kundinnen und Kunden im Fallmanagement (Ü25) gilt durchschnittlich ein Mindestkontakt von 6 Kontakten im Jahr zuzüglich weiterer individueller Kontakte je nach Bedarf und Situation.**

**Bei U25 gilt ein durchschnittlicher Mindestkontakt von 9 Kontakten im Jahr (niedriger Betreuungsschlüssel).**

**Einzelfälle berücksichtigend, ist grundsätzlich der Mindestkontakt bei den verbleibenden Fällen zu 90% der sich im Bestand befindenden Kunden/innen einzuhalten.**

Die persönlichen Termine (Kunden- und Netzwerkkontakte) sind in ATV zu buchen.

Der bevorzugte Kundenkontakt ist das persönliche Gespräch. Situations- und kundenbedingt können neben den persönlichen Vermittlungs-/ Beratungsgesprächen mit Kunden/innen im Rahmen eines ergebnisorientierten Integrationsprozesses auch

andere Kontaktformen in geeigneter Weise genutzt werden. Dies sind z.B. qualifizierte Telefongespräche mit Kunden/innen (z.B. während einer Therapie), Kontakte mit gerichtlich bestellten Betreuern oder Fallkonferenzen bei einem Maßnahmeträger bzw. Netzwerkpartner zusammen mit dem Kunden/der Kundin.

Der Beratungsinhalt richtet sich nach der individuellen Bedarfslage der Kunden und erfordert eine differenzierte und zutreffende Analyse der persönlichen, sozialen und beruflichen Situation.

Jedes Gesprächsergebnis und die Vereinbarungen sind in VerBIS zu dokumentieren und deren Umsetzung nachzuhalten. Dazu gehört auch die Aktualisierung der Kundendaten incl. einer Überprüfung und Anpassung der Handlungsstrategien und der Profillage sowie der Abschluss bzw. die Anpassung einer Eingliederungsvereinbarung.

#### **Anmerkung Verbis Tool Fallmanagement**

Bei Veränderung der Profillage sind die Zugangsvoraussetzungen zu berücksichtigen (z.B. Veränderung der Profillage auf „Förderprofil“ zieht automatisch eine Abgabe der Kundin /des Kunden an die Integrationsfachkraft nach sich).

Das Kundenkontakt-Management für das Fallmanagement ist ein wesentliches Steuerungsinstrument für die Arbeit der Fallmanager und Fallmanagerinnen. Seine Intention, seine Inhalte und die daraus resultierenden Aufgaben für das Fallmanagement werden von der zentralen Koordination und Steuerung Fallmanagement in Zusammenarbeit mit den Integrationsteamleiterinnen und Integrationsteamleitern, allen Fallmanagerinnen und Fallmanagern transparent gemacht.

Die zuständigen Teamleitungen verantworten die Einhaltung der Inhalte durch ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

## **6. Anlage**

Definition „qualifizierter Kontakt“ im Rechtskreis SGB II

## **Qualifizierter Kontakt in VerBIS**

Als qualifizierter Kontakt innerhalb des definierten Betrachtungszeitraumes gelten **Beratungen**, die als bestimmte **Ereignistypen** in VerBIS dokumentiert werden.

Über die Dokumentation, die nach dem Speichern **unveränderlich** ist, wird die Kontakthistorie zwischen dem Kunden/der Kundin und den gemeinsamen Einrichtungen (gE) abgebildet.

Voraussetzung für die Zählung als „qualifizierter Kontakt“ ist, dass der Rechtskreis des Kunden/der Kundin und des Mitarbeitenden übereinstimmt.

Im Rechtskreis SGB II werden folgende Ereignistypen (= Vermerktyp in VerBIS) als **qualifizierter Kontakt** berücksichtigt:

- Beratungsvermerk
- Eingliederungsvereinbarung (für den Rechtskreis SGB II = Rechtskreis des Mitarbeitenden) abgeschlossen
- Beratungsvermerk zur Standortbestimmung (Rechtskreis des Mitarbeitenden = SGB II)
- Fallmanagement
- Profiling – Handlungsbedarf festgestellt
- Profiling – Wechsel der Profillage
- Handlungsstrategie aktiviert
- Handlungsstrategie erfolgreich abgeschlossen
- Handlungsstrategie nicht erfolgreich abgeschlossen
- Reha-Kontakt