

**Kundenkontaktkonzept**

**2011**

****

Geänderte Fassung vom 18.02.2011

Gültig ab 01.03.2011

**Vorwort**

Ziele des effektiven und effizienten Handelns der Mitarbeiter des Jobcenters Oberspreewald-Lausitz sind, neben der Senkung passiver Leistungen, die Erhöhung der Anzahl der Integrationen in den 1. Ar­beitsmarkt sowie die Vermeidung von Langzeitbezug und die Senkung der Jugendarbeitslosigkeit.

Das heißt, vorrangig werden Kunden mit integrationsnahen Profillagen gezielt an den Arbeitsmarkt herangeführt und vermittelt. Ein intensiver Kundenkontakt ist dabei der Weg zum Erfolg.

Arbeitsmarktferne Kunden brauchen individuelle Hilfe. Um bei Kunden mit komplexen Profillagen Integrationsfortschritte zu erzielen, sind im Beratungsgespräch mit dem Kunden die Arbeitsmarktinstrumente gezielt und individuell auszuwählen und anzuwenden. Das festgesetzte Ziel, Langzeitbezug zu vermeiden sowie eine Integration in den 1. Arbeits­markt sukzessive vorzubereiten, wird damit langfristig sichergestellt.

Das Kundenkontaktkonzept beinhaltet grundlegende Festlegungen für den Bereich Markt & Integration. Zu beachten sind die Kundengruppen aufgrund der unterschiedlichen Zielstellungen der Vermittlungsaktivitäten hinsichtlich des Alters (unter 25 Jahren zusätzlich in betriebliche Ausbil­dungsstellen).

Abweichungen im Kundenkontakt in begründeten Fällen sind zulässig. Gleiches gilt für Sonderfälle, wie zum Beispiel Wohnungslose. In diesen Fällen hat eine ausreichende Dokumentation der Gründe zu erfolgen.

Brigitta Kose

Geschäftsführerin