

Modul 1

Doppelter Kundenauftrag: Arbeitsuchende und Arbeitgeber – Verbesserter Service für Kunden - JobCenter*Stellungnahme kurzgefasst*

1. Der Konzeption zur Integration der Dienste in JobCenter, zur Aufgabensteuerung und Vernetzung sowie zur Erreichbarkeit ist zuzustimmen. Bei der Umsetzung zu klären sind die effiziente Ausgestaltung, eine sinnvolle Steuerung der Kundenströme sowie die personellen, räumlichen und organisatorischen Voraussetzungen.
 2. Eine verstärkte Ausrichtung der JobCenter auf die Kundengruppe „Arbeitgeber“ ist sinnvoll, da neue Stellen mittel- bis langfristig nur von Unternehmen geschaffen werden. Die Betreuungsintensität sollte sich an Bedarfslage und Größe der Unternehmen und der von ihnen zu erwartenden Arbeitskräftenachfrage orientieren. Dabei ist der persönliche Kontakt unentbehrlich.
 3. Eine solche Strategie bedarf zu ihrer Umsetzung gut ausgebildeter Vermittler mit guten Branchenkenntnissen, um Angebot und Nachfrage schnell und möglichst passend zusammenzuführen (Matching). So ließen sich Vakanzzeiten verkürzen und Meldequoten offener Stellen erhöhen. Dies könnte – wenn auch in eher bescheidenem Umfang – die Beschäftigung generell erhöhen und Arbeitslosigkeit abbauen helfen.
 4. Das Konzept der „Job-Familie“ ist gegenwärtig nicht klar genug, um über seine Auswirkungen auf die Vermittlung etwas Definitives sagen zu können.
 5. Der Vorschlag einer Volltext-Suche in der Vermittlung ließe sich umsetzen, ohne dass man deshalb auf die Berufskennziffern verzichten müsste. Das reine Volltextverfahren wäre mit höheren Suchkosten auf dem Arbeitsmarkt verbunden.
 6. Letztlich liegt der Schlüssel für eine Verbesserung der Vermittlung in einer deutlichen Entlastung der Vermittler und in der Optimierung der Arbeitsmittel (Such- und Informationsprogramme), die ein „Matching“ anhand mehrerer Kriterien erlauben sollten.
-

Stellungnahme im Detail

1. Das Konzept des ganzheitlichen Hilfeangebotes aus einer Hand für alle Erwerbsfähigen kann für eine zielgenauere, effektivere und effizientere Vermittlung in Arbeit sorgen, einschließlich der Gestaltung vorgeschalteter Maßnahmen und spezieller Hilfen. Das Prinzip des „Förderns und Forderns“ wird in transparenter Weise durchsetzbar. In die konkrete Organisation des JobCenter können Erfahrungen aus den MoZArT-Modellversuchen eingehen.
 2. Mit dem Arbeitslosengeld II als steuerfinanzierte und bedürftigkeitsabhängige Leistung für arbeitslose erwerbsfähige Personen und dem Sozialgeld für nicht erwerbsfähige Personen sind die Weichen richtig gestellt, um einen „Verschiebebahnhof“ zwischen den Sozialsystemen zu verhindern. Das Sozialgeld soll vermutlich weiterhin aus kommunalen Mitteln finanziert werden. Insofern kann neues Konfliktpotenzial bei der Zuordnung zum jeweiligen Transfersystem entstehen. Deshalb kommt der Ausgestaltung des Entscheidungsrahmens zur verbindlichen Feststellung der Erwerbsfähigkeit durch das JobCenter eine herausragende Bedeutung zu.
 3. Die Ausrichtung nach Kundengruppen und die Team-Organisation müssen den Kunden „kurze Wege“ gewährleisten. Dabei ist auf ein hohes Maß an fachlicher Kompetenz der Team-Mitglieder zu achten. Die Ganzheitlichkeit des Leistungsangebotes unter einem Dach benötigt auch ein entsprechendes DV-System, auf das alle Beteiligten in gleicher Weise unter Beachtung des Datenschutzes zugreifen können. Dies erfordert – wie die Beseitigung bestehender Schwachstellen – eine Neumodellierung und DV-technische Umsetzung der (integrierten) Fachverfahren aller beteiligten Einrichtungen. Hierfür ist noch erhebliche Entwicklungsarbeit zu leisten. Ansonsten wäre in den JobCentern mit erheblichen Effizienzverlusten zu rechnen.
 4. JobCenter können sinnvoll in die Aktivierungs- und Präventionsstrategie des Job-AQTIV-Gesetzes integriert werden. Eine konsistente Abstimmung von Profiling, Strategiewahl und Dienstleistungsangeboten muss die Kundengruppen zu den entsprechenden Beratern lenken können. Neben einer umfassenden Ermittlung von Stärken und Schwächen wären darüber hinaus auch Fragen nach den Einkommensquellen (ALG, Sozialhilfe) in das Profiling einzubeziehen.
 5. Klärungsbedürftig erscheinen in diesem Zusammenhang Fachkompetenz, Entscheidungs- und Handlungskompetenz des „Fallmanagers“. Denn er besetzt die „Schlüsselrolle“ im JobCenter. Besonders gefordert werden dürfte er bei Entscheidungen über die „Erwerbsfähigkeit“ von Sozialhilfeempfängern. Ein Vorbild könnte das „Kansmeter“ in den Niederlanden sein.
 6. Wegen der unterschiedlichen Betriebsgröße von Unternehmen und ihres unterschiedlichen Entwicklungspotenzials ist eine Spezialisierung der Vermittler auf Branchen oder sogar auf einzelne Betriebe wünschenswert. Deshalb wäre ein persönlicher Ansprechpartner im JobCenter für jeden Arbeitgeber sicherlich sinnvoll. Eine Aufteilung in Informations-, Beratungs- und Betreuungskunden – wie bei den Arbeitsuchenden – sollte auch im Umgang mit Arbeitgebern handlungsleitend sein. Eine Arbeitgeberhotline nach britischem Vorbild könnte zwar die Erreichbarkeit des JobCenters verbessern – allerdings zu Lasten der persönlichen Ansprache.
-

7. Berufe haben nach wie vor eine wichtige Allokationsfunktion auf dem Arbeitsmarkt und werden diese nach Einschätzung des IAB auch behalten, was sich u. a. in der Vielzahl von Anfragen äußert, die sich auf die Entwicklung einzelner Berufe oder Berufsgruppen beziehen. In vielen Bereichen wird daher nach wie vor die Berufskennziffer – ergänzt um zusätzliche Informationen – am schnellsten über die Passung von Angebot und Nachfrage Auskunft geben können. Ihre komplette Abschaffung dürfte zunächst die Suchkosten erhöhen und ist daher gegenwärtig nicht zu empfehlen.
 8. Ein Konzept wie das der „Job-Familie“ im Sinne einer inhaltlichen, prozessualen oder organisatorischen Nähe von Tätigkeiten kann dazu beitragen, horizontale (z. B. unterschiedliche Metallfacharbeiter) und vertikale (z. B. Meister – Facharbeiter) Substitutionsmöglichkeiten zu identifizieren und für den Vermittlungsprozess nutzbar zu machen. Das Konzept ist jedoch im Detail noch völlig offen und hat eher intuitiven Charakter, so dass über seine Auswirkungen auf die Vermittlung keine Aussagen getroffen werden können. Eine eindeutige Zuordnung aller Berufsklassen zu Job-Familien erscheint weder möglich noch sinnvoll, da sich Substitutions- und Flexibilitätpotentiale nicht eindeutig abbilden lassen und ein Beruf durchaus zu mehreren Jobfamilien gehören kann.
 9. Eine Volltext-Recherche bietet sich dort an, wo sich Anforderungen rasch ändern und Anforderungsprofile nur schwer auf bekannte Berufsbilder bezogen werden können. Sie wäre auch dann angebracht, wenn jemand verschiedene Qualifikationen besitzt, die sich zwar einem bestimmten Berufsbild nicht zuordnen lassen, in ihrer Kombination aber für einen potenziellen Arbeitgeber interessant sein können. Diese Möglichkeiten sollten die Berufskennziffern ergänzen, nicht ersetzen. Im Übrigen ist die Erarbeitung von Volltext-Eingaben, die über einen Suchalgorithmus abgeglichen werden können, kein Pappentier. Ein solches System würde erhebliche Ressourcen zu seiner Entwicklung und Pflege benötigen.
 10. Ob Volltext, Job-Familie oder Berufskennziffer: Entscheidend ist, dass die Vermittler durch eine deutliche Senkung der Fallzahlen und eine verbesserte Vermittlungssoftware in die Lage versetzt werden, ihre Aufgaben professionell zu erfüllen. Sie müssen Qualifikations- bzw. Anforderungsprofile so aufnehmen, dass sie den Vermittlungsprozess wirksam unterstützen, und sie müssen diese Angaben mit den Arbeitssuchenden bzw. Arbeitgebern rückkoppeln können. Vermittler, die erstens ihre Klientel überschauen und zweitens den regionalen Arbeitsmarkt und „ihre“ Betriebe kennen, sind am ehesten in der Lage, Substitutions- und Flexibilitätpotentiale abzuschätzen und entsprechend zu reagieren.
-