

- 1 Jobcentre Plus – Vorbild für Deutschland?
Werner Winkler, Nürnberg
- 13 Empfehlungen des Deutschen Vereins zu Qualitätsstandards für das Fallmanagement
- 19 Französische Automobilindustrie
- 32 Asylbewerber
- 35 Das Ausbildungsstrukturprogramm STARegio
- 36 Jobs ohne Barrieren
- 37 Benachteiligte Jugendliche
- 39 Kritische Sicht auf das Medizin-Studium
Gero Federkeil, Gütersloh
- 40 Umfrage: Studierende sehen sich gut vorbereitet auf Berufstätigkeit
- 41 Staatsausgaben für Aus- und Weiterbildung rapide gestiegen
- 42 Sozialleistungen 1962–2002 in Deutschland
- 43 Sozialleistungen in Deutschland 2002
- 44 Leitfaden für die betriebliche Ausbildung – BMBF präsentiert neue Broschüre in der Reihe „Jetzt selbst ausbilden“
- 45 Hochschulen können sich mehr Studenten selbst aussuchen
- 45 BMBF baut wissenschaftliche Information zur Berufsbildung aus – Neuer Internet-Zugang zu Daten des Bundesinstituts für Berufliche Bildung
- 45 Westdeutscher Arbeitsmarkt
- 46 Zahl der Schulanfänger in Deutschland sinkt
- 46 Studenten können beim Hochschul-Wechsel BAföG verlieren
- 47 Kosten für Erststudium sind voll steuerlich absetzbar
- 47 WAS WERDEN 4/2004

Jobcentre Plus – Vorbild für Deutschland?

Werner Winkler, Nürnberg*)

Unter den öffentlichen Arbeitsverwaltungen (Public-Employment-Services – PES) präsentieren sich die neu eingeführten „JobCentresPlus – JCP“ im Vereinigten Königreich als „one-stop-shop“-Agenturen. Sie sind für die Arbeitsvermittlung, die Durchführung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen und die Gewährung von Lohnersatzleistungen zuständig.

Im Rahmen eines weitreichenden Programmes zur Modernisierung von Strukturen im öffentlichen Dienst und der Neuausrichtung von Leistungen zur sozialen Sicherung wurde mit dem „Department for Work and Pensions – DWP“ ein neues Ministerium geschaffen, das personelle und finanzielle Unterstützung in allen Lebenslagen bietet. JCP ist einzige Anlaufstelle für alle Personen im erwerbsfähigen Alter. Sozialhilfe und Arbeitslosenhilfe wurden zusammengelegt. JCP offeriert sein Leistungsangebot als „Non-profit-Unternehmen“ am nationalen Arbeitsmarkt. Kundenwünsche und -bedürfnisse sind Grundlage für die Gestaltung aller Dienstleistungen. Im Rahmen eines Kontraktmanagements werden private

Dienstleister mit der Betreuung schwervermittelbarer Zielgruppen beauftragt.

Rahmenbedingungen – Arbeitsmarkt und Wirtschaftslage

Im ersten Quartal 2004 gab es im Vereinigten Königreich im Durchschnitt 28,35 Mio. Erwerbspersonen, darunter waren 26,94 Mio Erwerbstätige und 1,41 Mio. registrierte Arbeitslose¹⁾. Die Erwerbstätigenquote stieg seit 1993 kontinuierlich an und lag im Jahr 2002 mit 71,7 %²⁾ klar über dem EU-Durchschnitt von 64,3 %. Die Frauenerwerbsquote betrug 65,3 %, im EU-Durchschnitt 55,6 %.

*) Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), Nürnberg – Forschungsbereich 2 „Internationale Vergleiche und Europäische Integration“

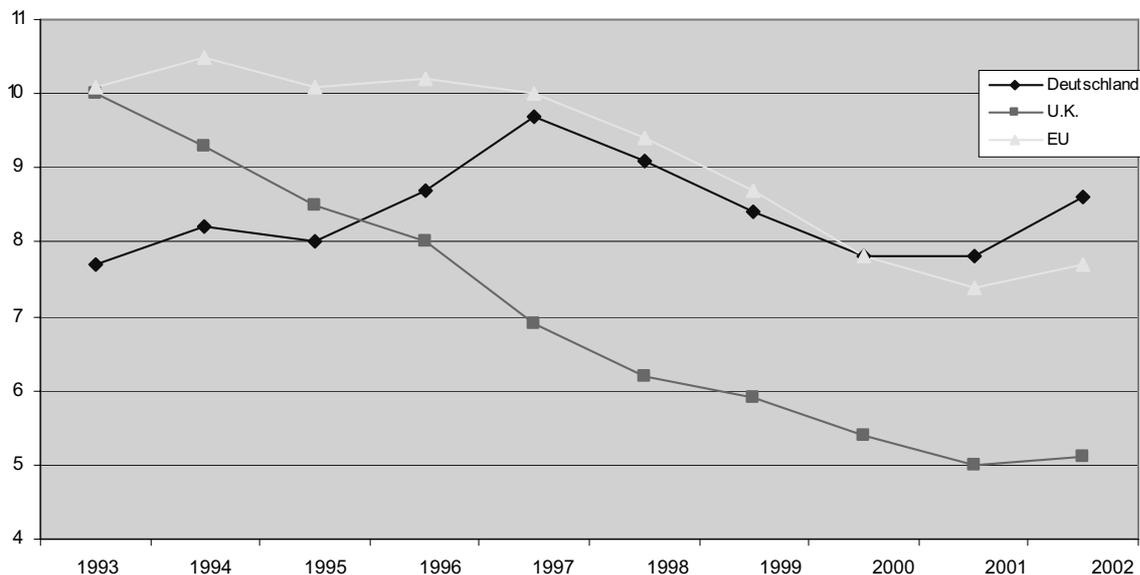
1) National Statistics (Juni 2004), Labour Market Trends Volume 112, London

2) Europäische Kommission (2004): Employment in Europe 2003, Brüssel



Abbildung 1

Arbeitslosenquoten (% der Erwerbsbevölkerung 15+)



Quelle: Europäische Kommission (2004): Employment in Europe 2003, Brüssel

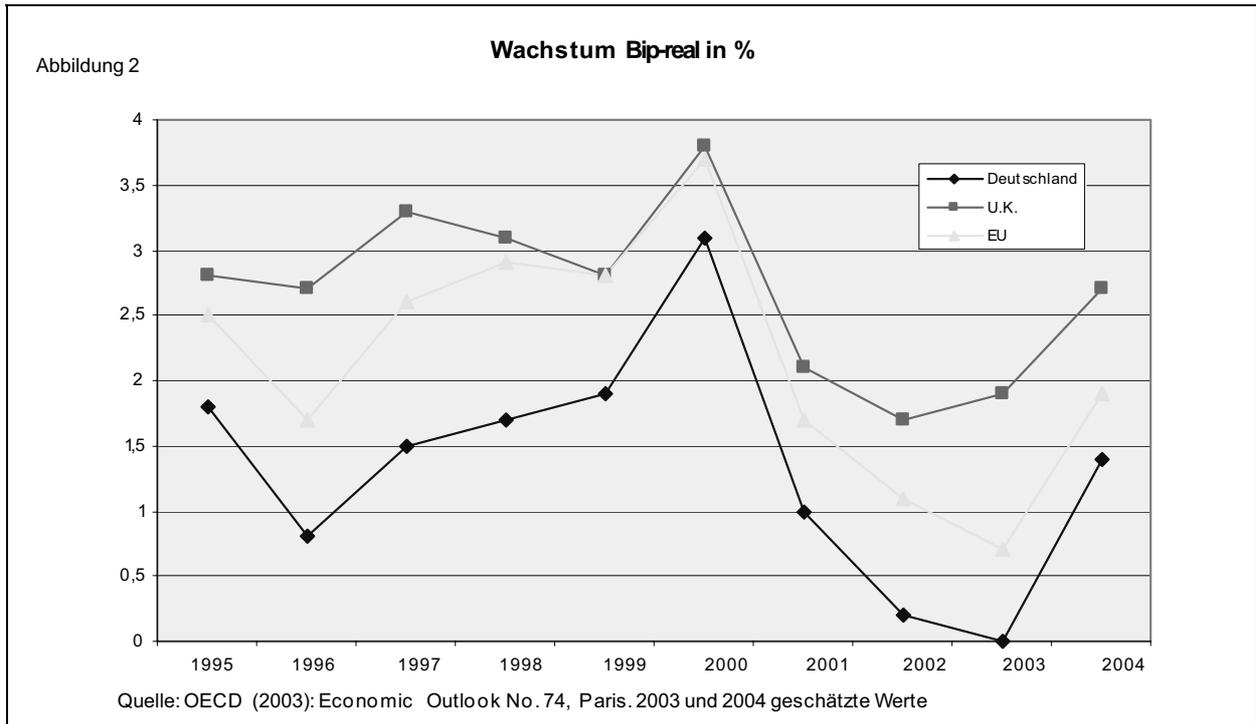
Die Arbeitslosenquote nach ILO-Kriterien³⁾ hat sich während der letzten 10 Jahre von 10,0 % im Jahr 1992 auf 5,1 % in 2002 halbiert und ist eine der geringsten innerhalb der Europäischen Union (siehe Abbildung 1).

- Im ersten Quartal 2004 ist die ILO-Quote nach nationalen Angaben noch mal auf 4,7 % im März 2004 gesunken; dies ist der niedrigste Wert seit 1975. Gemessen an den Erwerbspersonen im Alter von 15–24 Jahren betrug die Jugendarbeitslosenquote 12,1 %; der Anteil an Langzeitarbeitslosen an allen Erwerbspersonen (15–64) lag bei 1,1 %. Der EU-Durchschnittswert betrug nahezu das 3-fache (3 %), der deutsche Wert das Vierfache (4,0 %).
- Im April 2004 waren den Jobcentern 291 797 offene Stellen gemeldet, das sind 21,2 % mehr als im Vorjahr.
- Im Geschäftsjahr 2002–03 wurden lediglich 0,75 % des Bruttoinlandsproduktes in die Arbeitsmarktpolitik investiert, davon je die Hälfte für aktive Maßnahmen und für Lohnersatzleistungen. In Deutschland betragen die Ausgaben hierfür 3,33 % (1,2 % für aktive und 2,13 % für passive Maßnahmen).
- Die Wirtschaftsentwicklung verlief in Großbritannien in den vergangenen Jahren positiv. Die

Wachstumsraten des realen Bruttoinlandsproduktes lagen während der letzten Jahre permanent über denen Deutschlands und der Europäischen Union (siehe Abbildung 2).

- Während es in den letzten beiden Jahre in Deutschland nahezu kein Wirtschaftswachstum gab, verlangsamte sich in Großbritannien das Wachstum zwar, blieb aber immer noch in der Nähe der 2 %-Marke. Anders als in Deutschland und im gesamten europäischen Raum blieb nach den Terroranschlägen des 11. 9. 2001 die Verbrauchernachfrage stabil. Unter dem Einfluss des erneut anziehenden Immobilienmarktes und eines dynamischen Arbeitsmarktes ist zu erwarten, dass der private Konsum nochmals expandiert. Von der Außenwirtschaft geht im Vereinigten Königreich im Unterschied zu Deutschland kein bedeutender Wachstumsim-

³⁾ Arbeitslos nach den Kriterien der International Labour Organisation (ILO) sind Personen ab dem 15. Lebensjahr, die im Befragungszeitraum ohne Arbeit sind, innerhalb von 2 Wochen eine Tätigkeit aufnehmen können und während der vier vorhergehenden Wochen aktiv eine Arbeit gesucht haben.



puls aus. Fiskalpolitisch brachte eine Senkung von Leitzinsen und Einkommenssteuersätzen sowie die Abwertung des britischen Pfundes seit Beginn der neunziger Jahre wirtschaftlichen Auftrieb. Seit Jahren leistet auch der Dienstleistungssektor einen überproportionalen Beitrag zum Wirtschaftswachstum. Es bestand weiterhin Nachfrage nach Arbeitskräften, während deutsche Betriebe Arbeitsplätze abbauen mussten.

Organisationsreform

Hohe Arbeitslosigkeit und gestiegene Ausgaben zur sozialen Sicherung waren Anlass für das britische Parlament, durchgreifende Reformen auf den Weg zu bringen, welche auch die öffentliche Arbeitsverwaltung nachhaltig verändern und optimieren sollten. Ziel war die Umsetzung des Reformprogrammes „Welfare to work“, das von der Regierung im Jahr 1997 konzipiert wurde, um Armut und Abhängigkeit von staatlicher Fürsorge zu verringern und Arbeitsanreize zu verstärken. Ein weitreichendes Programm zur Modernisierung von Strukturen und Neuausrichtung von Leistungen zur sozialen Sicherung wurde vorangetrieben. Mit dem Slogan „Arbeit für alle die können, Unterstützung für die, die nicht können“ wird zusammengefasst,

dass nicht nur die Zahlung von Arbeitslosenunterstützung, sondern auch Zahlung von Sozialhilfe, Wohngeld, Krankengeld und andere Sozialleistungen vermieden werden sollen.

Die Voraussetzungen für eine Organisationsreform der öffentlichen Arbeitsverwaltung im Vereinigten Königreich wurden in Juni 2001 durch Regierungsbeschluss geschaffen. Zuständigkeiten aus dem „Department for Education and Employment“ und dem „Department for Social Security“ wurden zum „Department for Work and Pensions (DWP)“ zusammengeführt. Damit wurde ein neues Ministerium geschaffen, das personelle und finanzielle Unterstützungsleistungen in besonderen Lebenslagen gewährt. Die Fachbereiche des DWP sind danach gegliedert, in welcher Lebensphase sich ein Mensch befindet (Kindheit, erwerbsfähiges Alter, Ruhestand).

Auf regionaler Ebene wurden der ehemalige Employment Service (*Job Center*) und Teile der *Benefits Agency* (Arbeits- und Sozialämter) zu einem „One-Stop-Shop“ zusammengelegt. Als Ergebnis dieser „Fusion“ entstanden die neuen „JobCentresPlus (JCP)“, die nun einzige Anlaufstelle für alle Fragen im erwerbsfähigen Alter sind.

Im Oktober 2001 begann man mit der Implementierung der ersten 56 Modellagenturen (*Pathfinder*)



Offices) in 17 verschiedenen Clustern, in einer zweiten Tranche wurden im Oktober 2002 weitere 225 JCP installiert (*Day2-Offices*). Mittlerweile sind landesweit mehr als die Hälfte der regionalen Einheiten auf die neue Organisationsform umgestellt, der Roll-Out wird insgesamt 2006 beendet sein.

Das ganze Land ist in neun sog. „Dienstleistungsgebiete“ untergliedert: sieben englische Regionen, Schottland und Wales. Vertikal gibt es 11 „Regional Offices“ sowie 132 Distrikte mit ihren „District Offices“ und ca. 1 100 lokale „Jobcentres“. Nachgeordnete Dienststellen sind dem DWP direkt untergeordnet; anders als in Deutschland gibt es keine Selbstverwaltungsorgane, welche die Administration überwachen und in aktuellen Fragen des Arbeitsmarktes beraten. Das DWP beschäftigte im November 2003 landesweit rund 130 000 Mitarbeiter; davon sind rund 80 000 für die Arbeitsverwaltung tätig. Alle Mitarbeiter der JCP sind im Kerngeschäft oder an zentralen Standorten mit der Leistungsberechnung beschäftigt.

Bewerberorientiertes Dienstleistungsangebot

JCP leistet in der ersten Phase der Arbeitslosigkeit vor allem Aktivierungsarbeit durch eingehende persönliche Beratung und Vermittlung. Kurze Wartezeiten durch terminierte Vorsprachen und ein günstiges Betreuungsverhältnis von 40–60 Kunden pro Vermittler sorgen für gute Rahmenbedingungen. Geldleistungen und Arbeitgeberzuschüsse sind immer nachrangig und sollen erst dann eingesetzt werden, wenn die Selbstleistungsfähigkeit des Kunden ausgeschöpft ist. Im Vordergrund des Leistungsangebotes stehen intensive Betreuung und Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt sowie Unterstützung beim Abbau von Einstellungshemmnissen.

Die neuen JCP sind moderne, offen gestaltete und Bürgerbüros in heller, angenehmer Architektur. An der Empfangstheke (*Welcome Desk*) werden die Kunden begrüßt, Anliegen vorgeklärt und Besucherströme koordiniert. Ein „Floorwalker“ auf jeder Etage sorgt dafür, dass der Besucher sofort zu seinem Ansprechpartner findet. Kurze Wartezeiten verbringt der Besucher in der Wartezone oder an den sog. „Jobpoints“, wo er per EDV an bedienerfreundlichen Terminals Arbeitsstellen selbst suchen kann. Neben an ist ein Auskunftstresen für halboffene Stellen und Telefone für eine Kontaktaufnahme zu „Jobseekers direct⁴⁾“ und zu Firmen. Broschüren informieren eingehend über das Dienstleistungsangebot von JCP.

Wer Leistungen von JCP beanspruchen will, ruft zunächst bei einem der sog. zentralen „Contact Centres“ an. Die Hotline nimmt den kompletten Bewerberdatensatz auf und klärt ab, auf welche Sozialleistungen ein Anspruch besteht, versendet entsprechende Antragsunterlagen an Kunden, leitet Stammdatensätze an die lokal zuständigen JCP weiter und vergibt die Termine für erste persönliche Vorsprachen, ggf. werden schon erste Vermittlungsvorschläge unterbreitet.

Erster Ansprechpartner dort ist der „Financial Assessor“, der in einem zwanzigminütigen Gespräch (*First Claim*) umfassend über den Anspruch auf finanzielle Leistungen berät, Antragsunterlagen entgegennimmt und im Bedarfsfall beim Ausfüllen hilft. Zunächst steht das Bedürfnis des Kunden, den eigenen Lebensunterhalt gesichert zu wissen, im Vordergrund.

Im Folgenden „New Jobseeker Interview“ werden in einem 45-minütigen Gespräch mit dem „Personal Adviser“ individuelle Ziele und Vorgehensweisen für eine erfolgreiche Vermittlung und Arbeitsaufnahme besprochen. Eigene persönliche Vorstellungen werden auf ihre Realisierbarkeit hin kritisch betrachtet, jedoch bestehen während der ersten sechs Monate kaum Einschränkungen im Hinblick auf die Zumutbarkeit von Arbeitsverhältnissen. Im sog. „Jobseekers Agreement“ werden verbindliche Vereinbarungen zur Arbeitssuche getroffen und schriftlich festgehalten, wie z.B. die Suche nach geeigneten Stellenangeboten in Tageszeitungen, im Internet, Initiativbewerbungen, Nutzung von Stellenbörsen usw.

Alle 14 Tage prüft der Vermittler in einem 10-minütigen Gespräch, ob die im „Jobseekers Agreement“ getroffenen Vereinbarungen eingehalten wurden (*Signing and Interventions*). Für die routinemäßigen Meldekontrollen ist persönliches Erscheinen und das Führen eines Nachweises der Eigenaktivitäten notwendig; niemand kann ohne diese permanente Nachweispflicht anonym über einen längeren Zeitraum hin Leistungen beziehen. Nach 13 Wochen der Arbeitslosigkeit (*13-Weeks-Interview*) findet ein intensiveres Gespräch statt, in dem vor allem bisherige Aktivitäten der Arbeitssu-

4) Jobseekers Direkt ist eine Stellenhotline, die Kunden zum Ortstarif über lokale und überregionale Arbeitsangebote informiert. Die Agenten haben Zugriff auf eine Datenbank aller landesweit gemeldeten Vakanzen und stellen Kontakte zu potenziellen Arbeitgebern her.

che nochmals hinterfragt und optimiert werden sollen.

Ein von der Intention her gründlicheres Beratungsgespräch mit 40-minütiger Dauer findet nach einem halben Jahr statt, das sog. „Restart Interview“. Dabei wird sehr detailliert untersucht, warum der Kunde bisher noch nicht in Arbeit ist und offen gelegt, wo seine vermeintlichen Schwächen liegen. Bewerbungstraining und Kurzqualifizierungen werden im Bedarfsfall angeboten. Da eine Arbeitssuche auf dem Niveau der bisherigen Tätigkeit nicht erfolgreich war, müssen spätestens ab diesem Zeitpunkt deutliche Abstriche in der Zumutbarkeit gemacht werden. Ein nächstes „Restart Interview“ findet dann wieder in sechs Monaten statt, sofern der Kunde an keinem „New-Deal-Programm“ teilnimmt.

Aktive Arbeitsmarktpolitik – New Deal

Im Mittelpunkt der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik stehen umfangreiche Information, Beratung, Coaching und Hilfen zur Arbeitsaufnahme bei Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt. Speziell ausgebildete Berater (*New-Deal-Advisers*) betreuen einen Kundenstamm (*Caseload*) von ca. 45 Klienten intensiv und pflegen entsprechende Kontakte zu öffentlichen Einrichtungen und potenziellen Arbeitgebern.

Seit dem Regierungswechsel in 1997 werden aktive Maßnahmen unter dem Oberbegriff „New Deal“ angeboten. Die Programme sind speziell nach der Altersstruktur auf Zielgruppen von Arbeitslosen zugeschnitten und setzen nach einer bestimmten Dauer von Arbeitslosigkeit ein: Der „New Deal for Young People“ für Jugendliche im Alter von 18–24 Jahren nach 6 Monaten, der „New Deal 25+“ für Personen ab dem 25. Lebensjahr nach 18 Monaten Arbeitslosigkeit. Die Teilnahme, auf die ein Rechtsanspruch besteht, ist für Jugendliche und Langzeitarbeitslose obligatorisch. Ältere ab dem 50. Lebensjahr können freiwillig am „New Deal 50+“ teilnehmen.

Weniger zentrale Bedeutung haben die New Deals für Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen (*New Deal for Disabled Persons*), für Alleinerziehende (*New Deal for Lone Parents*) und für Familienangehörige (*New Deal for Partners*). Die Teilnahme an diesen Programmen ist ebenfalls freiwillig

Durch die Einbeziehung aller Sozialleistungen in das Angebot von JCP werden alleinerziehende

Eltern von einem Computersystem erfasst, wenn sie nicht arbeiten oder zunächst gar nicht arbeiten wollen, sofern sie von staatlicher Fürsorge leben. Für diesen Personenkreis ist ein Beratungsgespräch verpflichtend, die Verfügbarkeit für den Arbeitsmarkt jedoch nicht zwingend erforderlich. Vielmehr sollen zahlreiche Unterstützungsmöglichkeiten aufgezeigt und das Bewusstsein geweckt werden, dass man finanziell besser gestellt ist und auch an Lebensqualität und sozialer Anerkennung gewinnt, wenn man auf eigenen Füßen steht.

Der „New Deal for Partners“ hat das Ziel, Angehörige von Leistungsempfängern aus der Stillen Reserve zu holen und dadurch die Quote der Familien zu verringern, die von Sozialleistungen leben. Intention ist eine Aktivierung des Lebenspartners und die Feststellung, ob er möglicherweise weniger Hemmnisse hat, die eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt erschweren.

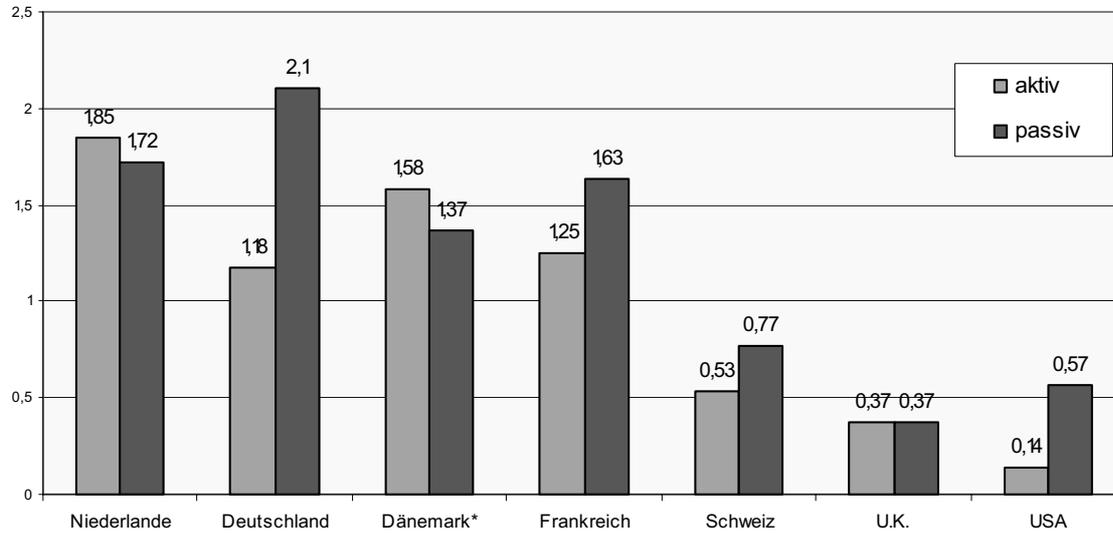
Zu Beginn aller „New-Deal-Förderprogramme“ wird ein sog. einführendes „Gateway“ durchlaufen. Im wöchentlichen Turnus und im Bedarfsfall darüber hinaus werden Klienten in einer Phase beruflicher Neuorientierung intensiv beraten und coacht. Ein individueller Aktionsplan (*Action Plan*), der stringent alle Aktivitäten mit dem Ziel dauerhaft in ein Arbeitsverhältnis einzumünden subsumiert wird im gegenseitigen Einvernehmen miteinander erarbeitet und ist für alle zukünftigen Aktivitäten der Arbeitssuche verbindlich. „New Deals“ umfassen ein breites Spektrum zielgruppenspezifischer Maßnahmen wie eingehende persönliche Beratung, gezielte Betreuung, Hilfe bei der Suche von geeigneten Arbeitsstellen, Klärung der beruflichen Orientierung, Verbesserung der Selbstdarstellung und kurze Qualifizierungsmaßnahmen. Insbesondere für Jugendliche besteht die Option einer Beschäftigung auf subventionierten Arbeitsplätzen, Umwelt- oder Wohlfahrtsarbeit bzw. Vollzeitbildung unter Fortbezug der staatlichen Beihilfen. Die Regierung legt großen Wert auf eine hohe Beteiligung ethnischer Minderheiten. Deshalb wird eine Einbindung ethnischer Minderheiten in entsprechende Programme gestärkt.

Bei Arbeitsaufnahme von Teilnehmern können Arbeitgeber eine Förderung von bis zu 115 € wöchentlich für die Dauer von 6 Monaten erhalten. Mit diesen Zuschüssen zum Arbeitsentgelt soll eine Minderleistung des neuen Mitarbeiters und das Defizit erlernbarer beruflicher Fertigkeiten ausgeglichen werden. Zusätzlich werden bis zu 450 € für entstehende Kosten der Arbeitsaufnahme an den Arbeitnehmer geleistet, wenn dadurch die Vermittlungsfähigkeit verbessert werden kann, insbe-



Abbildung 3

**Ausgaben für aktive Arbeitsmarktpolitik und Leistungsbezug 2002
in % des Bruttoinlandsproduktes**



Quelle: OECD (2004), Employment Outlook, Paris

sondere durch Übernahme von Bewerbungskosten, Erstattung von Fahrtkosten zum neuen Arbeitsplatz, Arbeitskleidung und Werkzeug und anderem, was eine rasche Arbeitsaufnahme fördert.

Die formelle Abwicklung einer Förderung erfolgt sehr unbürokratisch. „New Deal“ kann als ein flexibel anwendbares arbeitsmarktpolitisches Programm bezeichnet werden. Im Gegensatz dazu konkretisiert das Dritte Buch Sozialgesetzbuch (SGB III) ein ganzes Bündel an verschiedenen arbeitsmarktpolitischen Instrumenten.

Ein internationaler Kostenvergleich zeigt, dass die Briten generell wenig Ressourcen in aktive Arbeitsmarktpolitik investieren. Im Geschäftsjahr 2002–03 betragen die Ausgaben lediglich 0,37 % des gesamten Bruttoinlandsproduktes⁵⁾. Kontinental-europäische Staaten betreiben aktive Arbeitsmarktpolitik mit dem 3- bis 5-fachen finanziellen Aufwand (siehe Abbildung 3).

Kostenintensive Maßnahmen zur beruflichen Fortbildung und Umschulung über längere Zeiträume sowie ein Äquivalent zu den Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen hierzulande gibts in keinem nennenswertem Umfang und wenn, dann vor allem für Jugendliche. Eine Konzipierung solcher Maßnah-

men ist strittig, weil das Ziel der dauerhaften beruflichen Integration offensichtlich auf anderem Wege besser und kostengünstiger erreicht werden kann. Formalisierte Berufsausbildungen haben im britischen Erwerbssystem einen weitaus geringen Stellenwert. „Learning on the job“, d.h. eine Einarbeitung ist meistens ausreichend um den Anforderungen des neuen Arbeitsplatzes gerecht zu werden, zumal der Anteil an Arbeitsplätzen mit geringen Qualifikationsanforderungen mit einem Anteil von 50,9 %⁶⁾ an der Gesamtbeschäftigung relativ hoch ist.

Passive Arbeitsmarktpolitik

Bei vielen Gemeinsamkeiten gibt es in den Grundelementen eine breite Variation in der konkreten Ausgestaltung von sozialen Sicherungssystemen bei Arbeitslosigkeit. Finanzielle Leistungen sollen während einer Periode unfreiwilliger Arbeitslosig-

⁵⁾ OECD (2004): Employment Outlook, Paris

⁶⁾ Eurostat (2003): Erhebung über Arbeitskräfte 2002

keit einen teilweisen Einkommensausgleich schaffen⁷⁾. Damit soll der Lebensunterhalt gesichert bleiben und der bisherige Lebensstandard zumindest eine begrenzte Zeit aufrecht erhalten werden können. In angelsächsischen Ländern bildet die Zahlung von Arbeitslosenunterstützung – ähnlich wie die Sozialhilfe bei uns – nur eine Art von Mindestsicherung, die vorübergehend die bloße Existenz sichern soll. Sowohl die Höhe als auch die Bezugsdauer der Leistung sind geringer als in Kontinentaleuropa. So betragen die Ausgaben für Lohnersatzleistungen im Geschäftsjahr 2002–03. lediglich 0,37 % des Bruttoinlandsproduktes, während kontinentaleuropäische Staaten ein Vielfaches hierfür aufwendeten (siehe Abbildung 3).

Beim Arbeitslosengeld (*Contribution-based Jobseekers Allowance*) werden geringe Wochenpauschalen, unabhängig vom vorherigen Einkommen, für die begrenzte Dauer von 26 Wochen ausbezahlt. Die Kopfpauschale (*Flat-Rate*) beträgt pro Person ab dem 25. Lebensjahr 85 € wöchentlich, Jüngere erhalten geringere Pauschalen. Nach einem halben Jahr besteht bei Bedürftigkeit Anspruch auf die sog. „*Income-based Jobseekers Allowance*“, dem Äquivalent zur deutschen Sozialhilfe. Die Pauschalbeträge bleiben unverändert; bei familiären Bindungen oder gesetzlicher Unterhaltspflicht gibt es Zulagen, Vermögen von mehr als 8 000 € schließt einen Leistungsanspruch ganz aus.

Durch die geringe Alimentierung entsteht ein erheblicher Druck zur Aufnahme einer neuen Beschäftigung, notfalls einer schlechter bezahlten oder einer mit geringerem Qualifikationsniveau. Manche Betroffene melden sich nicht bei den JCP arbeitslos, da sie sich dadurch keine Vorteile in Form von finanzieller Unterstützung, Anwartschaftszeit oder Vermittlungserfolg erhoffen und bestreiten andere Suchwege.

Service für Unternehmen

Im April 2001 wurde „*Employer Direct*“ eingerichtet. Landesweit sind 11 moderne Call-Center unter gleicher Rufnummer erreichbar, nehmen Stellenangebote zentral entgegen und leiten diese an die lokal zuständigen JCP weiter. Alle Call-Center sind virtuell vernetzt, sodass eine ständige Erreichbarkeit für Arbeitgeber gewährleistet ist. Erkennt das System die Auslastung der personellen Ressourcen, werden Anrufe automatisch an ein anderes Call-Center geschaltet. Eingehende Anrufe werden binnen 20 Sekunden entgegengenommen,

sofort ins interne EDV-System eingespeist und sind innerhalb von 15 Minuten nach Auftragserteilung landesweit im Internet und an den „*Jobpoints*“ in den Wartezonen der JCP abrufbar. Ein sog. „*Vacancy Service Manager*“ aus dem regionalen JCP tritt binnen 48 Stunden mit dem Auftraggeber in Kontakt, um etwaige Unklarheiten und Realisierungshemmnisse auszuräumen und unterbreitet erste Vermittlungsvorschläge. Um das Stellenangebot schließen zu können, wird zu vereinbarten Zeiten (*Follow-up*) nachgefragt, ob die Stelle besetzt werden konnte. Gibt es Schwierigkeiten bei der Bewerberauswahl, werden Fördermöglichkeiten oder Alternativen besprochen.

Größere überregionale Firmen werden von „*Local Account Managers*“ betreut. In Kooperationsvereinbarungen mit Arbeitgebern (*Employer Engagement*) wird die Zusammenarbeit der stellenorientierten Vermittler mit den Unternehmen geregelt. Die Arbeit der Teams steht im Einklang mit der Rekrutierungspolitik einzelner Unternehmen. In enger Zusammenarbeit mit dem Personalmanagement werden passende Bewerber für die Besetzung von Vakanzen ausfindig gemacht und über Fördermöglichkeiten beraten.

Zurzeit wird modellhaft der Einsatz von sog. „*Business Development Teams*“ erprobt, was eine noch engere serviceorientierte Firmenbetreuung bedeutet. In vertrauensvoller Zusammenarbeit mit der Firmenleitung werden gemeinsame Strategien für die Besetzung offener Stellen erarbeitet, damit JCP passgenau alle Marktsegmente eines Unternehmens mit geeigneten Bewerbern bedienen kann. Dahinter verbirgt sich die gewonnene Erkenntnis, dass Arbeitgeber zum einen permanente Ansprechpartner wollen und zum anderen als Dienstleister nur erfolgreich sein kann, wer Geschäftspartner und Kunden genau kennt und Firmenstrategien versteht. Die Räumlichkeiten außerhalb von JCP sind auch für Vorstellungsgespräche, Auswahlverfahren (*Assessment Center*) und sonstige Einstellungstests geeignet, die das Team alleine oder zusammen mit Arbeitgebern durchführt.

⁷⁾ Heinz Werner, Werner Winkler (2004): Unemployment Compensation Systems, Unemployment compensation systems, a cross-country comparison. In: IAB Labour Market Research Topics, No. 56



Private Arbeitsvermittlung – Beauftragung von Dritten

Im Vereinigten Königreich gibt es eine lange Tradition privater Vermittlungsagenturen. Ein staatliches Vermittlungsmonopol, welches in Deutschland erst zu Beginn der 90er Jahre aufgelöst wurde, gab es nie. Die Agenturen vermitteln in erster Linie keine Arbeitslosen, sondern haben sich auf Regionen und Teilarbeitsmärkte mit meist höherwertigen Berufen spezialisiert. JCP vermittelt überwiegend angelernte und ungelernte Personen im Niedriglohnbereich. Da öffentliche und private Agenturen faktisch unterschiedliche Marktsegmente bedienen, stehen sie in keinem Wettbewerb zueinander. Qualifizierte Kräfte nehmen von sich aus die Dienste von JCP kaum in Anspruch.

Britische Firmen sind mehr als deutsche bereit, für die Beschaffung von kompetentem Personal mehrere Monatsgehälter an Vermittlungsprovision in Humankapital zu investieren. Über den Marktanteil privater Arbeitsvermittlung in jüngster Zeit gibt es keine verlässlichen statistischen Nachweise.

Vermittlung in Zeitarbeit, auch von privater Hand betrieben, hat größere Bedeutung als in Deutschland. Die Zeitarbeitnehmerquote stieg seit 1996 bis 2001 von 3,9 % auf 4,7 %⁸⁾, hierzulande lediglich von 0,5 % auf 0,9 %, der Gesamtbeschäftigung, an.

Die britische Regierung begann im Jahr 2000 nach australischem Vorbild damit, im Rahmen eines Kontraktmanagements Dritte an der Betreuung schwieriger auf dem Arbeitsmarkt integrierbarer Personen gegen Entgelt zu beteiligen. So wurden die sog. „*Employment Zones (EZ)*“ als dauerhafte Modellprojekte mit besonderen Angeboten für Langzeitarbeitslose konzipiert.

Im Rahmen eines „*Contracting out*“ werden eigentliche Aufgaben der JCP an private Dienstleister vergeben. Die Regierung hat bisher landesweit 15 benachteiligte Regionen ausgewiesen, die besonders von Arbeitslosigkeit betroffen sind. In Brighton wie in anderen zehn Regionen beispielsweise wird die EZ von „*Working Links*“ betreut, einem „*Public-Private-Partnership*“ aus Manpower, der weltweit größten Zeitarbeitsvermittlung, der Beratungsfirma Gemini Ernest & Young sowie JCP. Dabei werden Zielgruppen betreut, die es besonders schwer auf dem Arbeitsmarkt haben, wie z.B. Langzeitarbeitslose, Haftentlassene, ethnische Minderheiten, Personen mit Alkohol- und Drogenproblemen. Marktwirtschaftliche Elemente wie Wettbewerb und Effizienzdruck werden mit öffentlichen Aufgaben kombiniert.

Die Vergütung der Anbieter ist erfolgsabhängig. Gewinne lassen sich nur durch eine erfolgreiche Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt erzielen: Die EZ erhalten pro Klienten 450 € Eintrittsgebühr sowie den durchschnittlichen Arbeitslosengeldsatz für 21 Wochen in Höhe von 1 950 €. Damit müssen sie die Lohnersatzleistung an ihre Klienten zahlen. Gelingt es, den Kunden vorher in Arbeit zu bringen, ist der Restbetrag Gewinn der Agentur. Bei erfolgreicher Vermittlung werden weitere 600 € gezahlt. Besteht das Arbeitsverhältnis mehr als 13 Wochen, wird, nach Schwere des Einzelfalles, eine Vermittlungsprämie von 3 750 bis 4 500 € ausbezahlt, was den Löwenanteil der Gesamtvergütung ausmacht.

In der Zeit von April 2000 bis Dezember 2003 wurden 89 930 Personen an die EZ übergeben⁹⁾. Von diesen Personen wurden im selben Zeitraum 44 260 in Arbeit vermittelt, davon 33 630 in Beschäftigungsverhältnisse von mehr als 13 Wochen. Im Durchschnitt wird rund jeder zweite vermittelt, mehr als jeder dritte für mehr als 13 Wochen. Daten über eine Nachhaltigkeit von Beschäftigungsverhältnissen ab der 13. Woche werden nicht erhoben. Zum Stichtag 31. 12. 2003 wurden in den 15 EZ landesweit insgesamt 21 810 Personen betreut.

Seit dem Jahr 2000 kommen sog. „*Action Teams*“ zum Einsatz. 25 dieser Teams arbeiten mit eigenem Personal von JCP, die restlichen 15 sind organisatorisch den EZ angegliedert. Sie beschäftigen sich außerhalb von JCP mit Problemgruppen und sollen potenzielle Erwerbspersonen aus den Stillen Reserve aktivieren. Manchmal bestehen Hemmnisse, die lokalen JCP aufzusuchen und deren Hilfe zu beanspruchen. Die Teams haben eigene Büroräume; ein mobiler „*Action Bus*“ fährt öffentliche Plätze an und wirbt für die Leistungen von JCP. Es werden Termine in Restaurants, Clubs und öffentlichen Einrichtungen oder Hausbesuche vereinbart. Von Juli 2000 bis September 2001 wurden 37 887 Klienten von „*Action Teams*“ betreut, wovon 15 084 erfolgreich in Arbeit vermittelt werden konnten.

⁸⁾ CIETT (Weltverband Zeitarbeit), KB Nr. 21/28.8.02; Zeitarbeit in Europa

⁹⁾ National Statistics (März 2004), *Employment Zones, Statistics to end December 2003*, London



Zielsteuerung im Geschäftsjahr 2004–05

Das Controlling in den JCP entspricht einem zielorientierten Ansatz – „*Management by Objectives (MBO)*“. Ziele und die Verteilung der finanziellen Mittel wird jährlich vom DWP in Zusammenarbeit mit dem Finanzministerium (*Treasury*) festgelegt. Arbeitsmarktpolitische Ziele werden jährlich in Form eines sog. „*Public Service Agreement (PSA)*“ bestimmt. In der Arbeitsverwaltung herrscht ein klassisch zentralistischer Ansatz, d.h. eine klare Trennung zwischen ministerialer Zielvorgabe und deren Operationalisierung durch nachgeordnete Dienststellen. Durch spezifische Leistungsvereinbarungen werden nationale Ziele in einem klaren Instanzenzug an die regionale und lokale Ebene von oben nach unten delegiert.

Ziel von JCP ist es, durch kundenorientiertes Handeln dazu beizutragen, dass mehr Menschen geeignete Arbeit finden, Arbeitgeber ihre offenen Stellen besetzen können und Leistungen korrekt ausgezahlt werden. Dabei sind hohe Qualitätsstandards zu erfüllen, der Service soll auf einem konstant hohen Niveau erbracht und die Leistung ständig optimiert werden (*Achieving the best*). Die Ziele

im Geschäftsjahr 2004–05 werden wie folgt konkretisiert:

1. „Job Entry Target“ (Stellenvermittlungen)

Möglichst viele Menschen sollen in Arbeit gebracht werden, insbesondere schwervermittelbare bzw. besonders förderungswürdige Personengruppen. Vorrangig soll auch Personen geholfen werden, die in benachteiligten Gebieten mit schlechter Arbeitsmarktlage, hoher Arbeitslosigkeit oder Gebieten mit überwiegend ethnischen Randgruppen leben. Je höher die „Prioritätsstufe“ der vermittelten Person nach den Vorstellungen der Regierung, umso mehr Punkte für eine Vermittlung.

So wird z.B. die Vermittlung einer alleinerziehenden Mutter mit 12 Punkten und die eines Teilnehmers am New Deal Programm mit generell 8 Punkten gewertet. Für die Vermittlung eines Arbeitssuchenden ohne Leistungsbezug erhält der „*Personal Adviser*“ lediglich 1 Punkt (siehe Tabelle¹⁰).

Zusätzlich werden je nach Prioritätengruppe zwischen je 2–6 Zusatzpunkte vergeben, wenn der Kunde in einem der 30 ausgewiesenen Cluster mit schlechten Arbeitsmarktbedingungen (*Local Authority Districts – LAD*) oder einer von 272

Priority Customer Group 1	Job entry points Score 12	Additional points LAD 6 Ward 6
Alleinerziehende, auch in New Deal Behinderte im New Deal Bezieher von „inaktiven“ Leistungen, wie z.B. Erwerbsunfähigkeit		
Priority Customer Group 2	Job entry points Score 8	Additional points LAD 4 Ward 4
TN an New Deal 50+, 25+, Young People, Partners TN an Employment Zones Leistungsbezug JSA mehr als 6 Monaten		
Priority Customer Group 3	Job entry points Score 4	Additional points LAD 2 Ward 2
Leistungsbezug JSA weniger als 6 Monate		
Priority Customer Group 4	Job entry points Score 2	Additional points LAD 2 Ward 2
Arbeitslose ohne Leistungsbezug		
Priority Customer Group 5	Job entry points Score 1	Additional points LAD 0 Ward 0
Beschäftigte (nicht arbeitslos)		

Quelle: DWP (2004), internes Papier

¹⁰) DWP (2004), internes Papier



Regionen mit einer Arbeitslosenquote, die um das 1,5-fache über dem Landesdurchschnitt liegt bzw. in welcher der Anteil ethnischer Minderheiten das 3-fache des Landesmittelwertes beträgt (*Local Authority Ward points – Ward*), lebt.

Bei den Stellenvermittlungen soll landesweit ein Gesamtpunktwert von 7 295 100 erreicht werden.

2. „Monetary Value of Fraud and Error target“ (Finanzieller Verlust durch Leistungsmissbrauch und fehlerhafte Bearbeitung)

Finanzielle Verluste durch Leistungsmissbrauch, d.h. falsche Angaben und betrügerisches Verschweigen in den Vermögens- und Einkommensverhältnissen, Schwarzarbeit und Fehler bei der internen Bearbeitung von Leistungsanträgen sollen im laufenden Geschäftsjahr nicht mehr als 6 % des Geldwertes der insgesamt ausgezahlten Leistungen betragen.

3. „Customer Service Target“ (Kundenservice)

Im Rahmen eines sog. „Mystery-Shopping-Programms“ werden die folgenden relevanten Kriterien durch gestellte Telefonanrufe und anonyme Besuche von Testkunden, den sog. „Mystery-Shoppern“ in den Einrichtungen von JCP geprüft.

Gemessen wird, in welcher Zeitdauer Telefonanrufe entgegengenommen werden mit einer Gewichtung von 25 % im Gesamtranking, wie präzise Auskünfte persönlich und telefonisch erteilt werden (25 %), inwieweit die Mitarbeiter von JCP auf die Anliegen und Bedürfnisse ihrer Kunden eingehen und diese dementsprechend beraten (30 %) und die Qualität der Information im Sinne von Kundenfreundlichkeit, explizit wie leicht es den Kunden gemacht wird, die Dienste von JCP in Anspruch zu nehmen (20 %).

Die vom DWP erstellten Kundenservice-Standards sind zu 81 % zu erreichen.

4. „Employer Outcome Target“ (Arbeitgeberservice)

JCP ist auf die Meldung offener Stellen angewiesen und will seinen Marktanteil am Vermittlungsgeschehen stetig erhöhen. Die Bereitschaft von Arbeitgebern, ihre Vakanzen zu melden hängt von der Qualität und Vielfalt der Serviceleistungen ab, die JCP bietet. Aufgrund dieser Annahmen wird geprüft, wie viele offene Stellen besetzt werden konnten, wie schnell diese besetzt werden konnten und ob durch passgenaue Vermittlung

geeignete Bewerber für die offenen Stellen vorgeschlagen wurden (*Matching*). Jedes dieser drei Kriterien ist ein Drittel des Gesamtzieles, das zu 84 % erreicht werden soll.

5. „Business Delivery Target“ (Führung der Geschäfte)

Das Leistungsziel misst die Qualität und Durchführung von zentralen Verfahren im operativen Geschäft, insbesondere in der Bearbeitung und Auszahlung der häufigsten Leistungsarten. Außerdem wird geprüft, ob es gelingt, Qualifikation, Kenntnisse und Fertigkeiten von Ratsuchenden, vor allem von geringer qualifizierten Kunden zu erfassen und ein individuelles und für eine erfolgreiche Vermittlung adäquates Bewerberprofil zu erstellen.

Die Organisationseinheiten von JCP haben Sorge zu tragen, dass diese Unternehmensprozesse in 89,6 % der Fälle effizient, korrekt und entsprechend den definierten Standards umgesetzt werden.

Messung des Grades der Zielerreichung

Die Erfüllung der Ziele für Arbeitgeber- und Kundendienstleistungen werden durch externe Vertragsfirmen anhand von Stichproben geprüft. Sie führen auch das „Mystery-Shopping“ durch und erstatten Bericht über ihre Auswertungen. Verfahren und Methoden der Messung werden vom DWP vorgegeben. Die Anzahl der Stellenvermittlungen wird überwiegend mit entsprechenden EDV-Programme ausgewertet. Monatlich werden intern Managementberichte erstellt und vertikal bis ans Ministerium weitergeleitet. Offiziell werden Quartalsberichte mit den Ergebnissen publiziert; eine Beurteilung der einzelnen Leistungen erfolgt durch die zuständigen Fachabteilungen im DWP, wodurch potenzielle Probleme und Trends in der operativen Ebene erkannt werden sollen.

Eine ständige, praxisnahe Evaluierung der Durchführung von Prozessen und Arbeitsabläufen als Ergebnis der Zielkontrollen trägt entscheidend dazu bei, Qualitätsstandards ständig zu verbessern, eigene Mitarbeiter zu motivieren, die Kundenfreundlichkeit zu erhöhen und die Reputation insgesamt zu steigern. Es fällt auf, dass eine starke Rückkoppelung zwischen Basis und vorgesetzten Dienststellen bis hin zur ministerialen Ebene besteht, was ineffiziente und praxisfremde Entscheidungen und Fehleinschätzungen verhindert. Verfahren und Systeme werden ständig überprüft



und aktualisiert und Ressourcen dorthin gelenkt, wo sie am notwendigsten sind.

Fazit und Perspektiven

JCP konnte seit der Organisationsreform im Jahr 2001 als professionelles Dienstleistungsunternehmen auf dem Arbeitsmarkt etabliert werden. Die besondere Architektur, Empfang, Eingangszone, Servicecenter und die Arbeit mit Call-Centern sind Vorbild bei der Implementierung der 10 Modellagenturen hierzulande. Neben der Auslagerung der Betreuung von Zielgruppen an Dritte wurden durch einen günstigen Betreuungsschlüssel Möglichkeiten zu einer Intensivierung von Beratung und Vermittlung geschaffen. In deutschen Agenturen, in denen ein Arbeitsvermittler oft bis zu 800 Kunden betreut, dürfte eine so intensive Kundennähe ohne Personalmehrung kaum leistbar sein. Fraglich ist, ob 14-tägige Meldekontrollen im Verbund mit dem Nachweis von Arbeitsbemühungen in Regionen mit hoher Arbeitslosigkeit Sinn machen und zumutbar sind, wenn entsprechende potenzielle Arbeitsmöglichkeiten fehlen.

Die Regelungsdichte über Gesetze und Verordnungen zur Arbeit der Bundesagentur für Arbeit und zur Belebung des Arbeitsmarktes wird ständig erhöht. Anordnungen und Durchführungsanweisungen, die Einzelfälle bis ins Detail regeln, werden von entsprechenden Gremien erlassen. Dienstweisungen schränken eigenverantwortliches Handeln, Ermessensspielräume und Kreativität an der Basis erheblich ein. Diese vielfältigen Regelungen suggerieren Aktivität, zeigen jedoch nicht die erwünschte nachhaltige Wirkung am Arbeitsmarkt¹¹⁾. Stattdessen lähmt Bürokratie die Kapazitäten von Mitarbeitern und sorgt für erhebliche Irritationen bei Unternehmen und Arbeitslosen. Die Arbeitsverwaltung in Großbritannien kommt ohne solche detaillierten gesetzlichen Regelungen aus; ein relativ geringes Regulativ an Verwaltungsvorschriften bietet günstige Voraussetzungen für eine effiziente und kundenorientierte Dienstleistung.

Das im Jahr 2001 eingeführte Controllingsystem mit Hilfe von Zielvorgaben hat sich bewährt und wird jährlich mit kleinen Änderungen fortgeführt. Vor der Reform war die Dominanz von Vermittlungszahlen charakteristisch. Es wird zwar noch die Anzahl von Vermittlungen – nach Schwierigkeit der Person – als Punktwert operationalisiert, jedoch insgesamt nur als eines von 5 Leistungszielen. Interne Anreizsysteme durch Leistungsvergleiche der einzelnen JCP könnten weiter verbes-

sert werden. Die bisher gezahlten Prämien in Abhängigkeit der Zielerreichung betragen lediglich maximal bis zu 5 % des Jahreseinkommens.

JCP bildet kein eigenes Personal aus. Eine fachliche Qualifikation erfolgt durch „*Learning on the job*“, theoretische Kenntnisse werden in kurzen Seminaren vermittelt. Die eingearbeiteten Mitarbeiter beherrschen ihr eigenes Tätigkeitsfeld, das von der Quantität und Qualität und auch von der Homogenität des zu betreuenden Personenkreises insgesamt als weniger anspruchsvoll bezeichnet werden kann als bei Arbeitsvermittlern in Deutschland. Darüber hinaus besteht generell wenig Verständnis für andere Arbeitsabläufe und Verzahnungen in der eigenen Organisation über das eigene Aufgabengebiet hinaus. Daraus resultierende mangelnde Identifikation mit der Institution, fehlende Aufstiegsmöglichkeiten durch flache Hierarchien und vergleichsweise geringe Gehälter tragen zu einer hohen Fluktuation bei.

Die Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe ist geglückt. Bis zur Einführung von Arbeitslosengeld II existieren bei uns in Deutschland noch zwei steuerfinanzierte Systeme mit unterschiedlichen Leistungen, Verwaltungsstrukturen, gesetzlichen Regelungen und Rechtswegen. Das eine System will, wie in einem „Verschiebebahnhof“, eigene Kosten zu Lasten des anderen senken. Ein hohes Maß an Bürgerferne und Bürokratie verhindern eine klare Integrationsorientierung¹²⁾. Kritisch hinterfragt bleibt allerdings offen, ob sich eine Zusammenlegung von Sozialhilfe und Arbeitslosengeld zumindest in Zeiten mit höherer Arbeitslosigkeit im Hinblick auf eine Aktivierungsstrategie durch „Fördern und Fordern“ als Ballast erweisen wird, da zusätzlich zum bisherigen Klientel eine Kundengruppe betreut werden muss, deren Integration ins Erwerbsleben unrealistisch ist.

Die aktive Arbeitsmarktpolitik setzt nur auf eine Aktivierung von Arbeitslosen und investiert nicht in berufliche Bildung. In einem Land mit hoher Produktivität und hohen Löhnen, das weniger Beschäftigungsmöglichkeiten für Geringqualifizier-

¹¹⁾ siehe auch Fachtagung der Bertelsmann Stiftung „Steuerung der Arbeitsverwaltung durch Zielvereinbarungen – internationale Beispiele; Punkt 2.1“ vom 27.06.2003 in Berlin; http://www.bik-online.de/download/Dokumentation_04_07_03_stand_250703.pdf

¹²⁾ wie 11



te bietet, scheint eine Investition in Humanressourcen sinnvoller. Vor allem eine direkte Vermittlung von Jugendlichen ohne Ausbildung in Arbeitsplätze kann hierzulande kein geeigneter Weg zur Senkung der Jugendarbeitslosigkeit sein. Arbeitgeber in Großbritannien messen der anfänglichen Arbeitsproduktivität ihrer Mitarbeiter generell weniger Bedeutung zu. Sie suchen vor allem nach (jungen) Menschen, die sofort verfügbar sind und die unternehmensintern entsprechend den Anforderungen in den Betrieben formbar sind.

Hauptursache für die Halbierung der Arbeitslosenquote während der letzten 10 Jahre war zweifelsohne das stetige Beschäftigungswachstum seit Beginn der 90er Jahre, vor allem eine Expansion von Arbeitsplätzen im Dienstleistungsgewerbe von 73,8 % im Jahr 1991 auf inzwischen 80 %¹³⁾ der Gesamtbeschäftigung in 2002. Im Bereich der unternehmensbezogenen Dienstleistungen und im Finanzsektor sind viele gut bezahlte Tätigkeiten, welche ein hohes Qualifikationsniveau voraussetzen, entstanden. Im Niedriglohnbereich wurden viele Arbeitsmöglichkeiten für Geringqualifizierte geschaffen. Seit 1998 gibt es einen gesetzlichen Mindestlohn von z.Zt. 6,75 € pro Stunde, der seit 2003 durch eine Art negative Einkommensteuer (*earned income tax credit*) für Niedriglöhner ergänzt wird und somit Arbeitsanreize schafft und die Differenz zwischen Einkommen aus Fürsorge-

leistung und regulärer Arbeit spürbar erhöht. Die konstant hohen Wachstumsraten des Bruttoinlandsproduktes während der letzten Jahre trugen zum Erhalt und zur Schaffung neuer Arbeitsplätze bei.

Es bleibt festzustellen, dass weder eine effektive Arbeitsmarktpolitik noch die gute Performance der öffentlichen Arbeitsverwaltung alleine in einem Lande Arbeitslosigkeit nachhaltig reduzieren können. Beide leisten insgesamt höchstens einen flankierenden Beitrag zur Senkung der Arbeitslosenquote. Eine Arbeitsagentur bewährt sich erst dann, wenn sie auch bei rezessiver Wirtschaftslage erfolgreich agieren kann. Man sollte sich hüten, Versatzstücke aus internationalen Erfahrungen zu übernehmen, ohne deren Voraussetzungen und Wirkungen im breiteren Kontext des eigenen nationalen Erwerbssystems geprüft zu haben.

¹³⁾ Europäische Kommission (2004): Employment in Europe 2003, Brüssel

Dokumentation: G 272.25, G 713

INFOnet > Suchbegriff ibv 17/2004

IAB 9/2004