



Neue Organisationsstrukturen – Bessere Betreuung und Vermittlung?

Regina Konle-Seidl (IAB)

Evangelische Akademie
Bad Boll, 18. 10. 2005

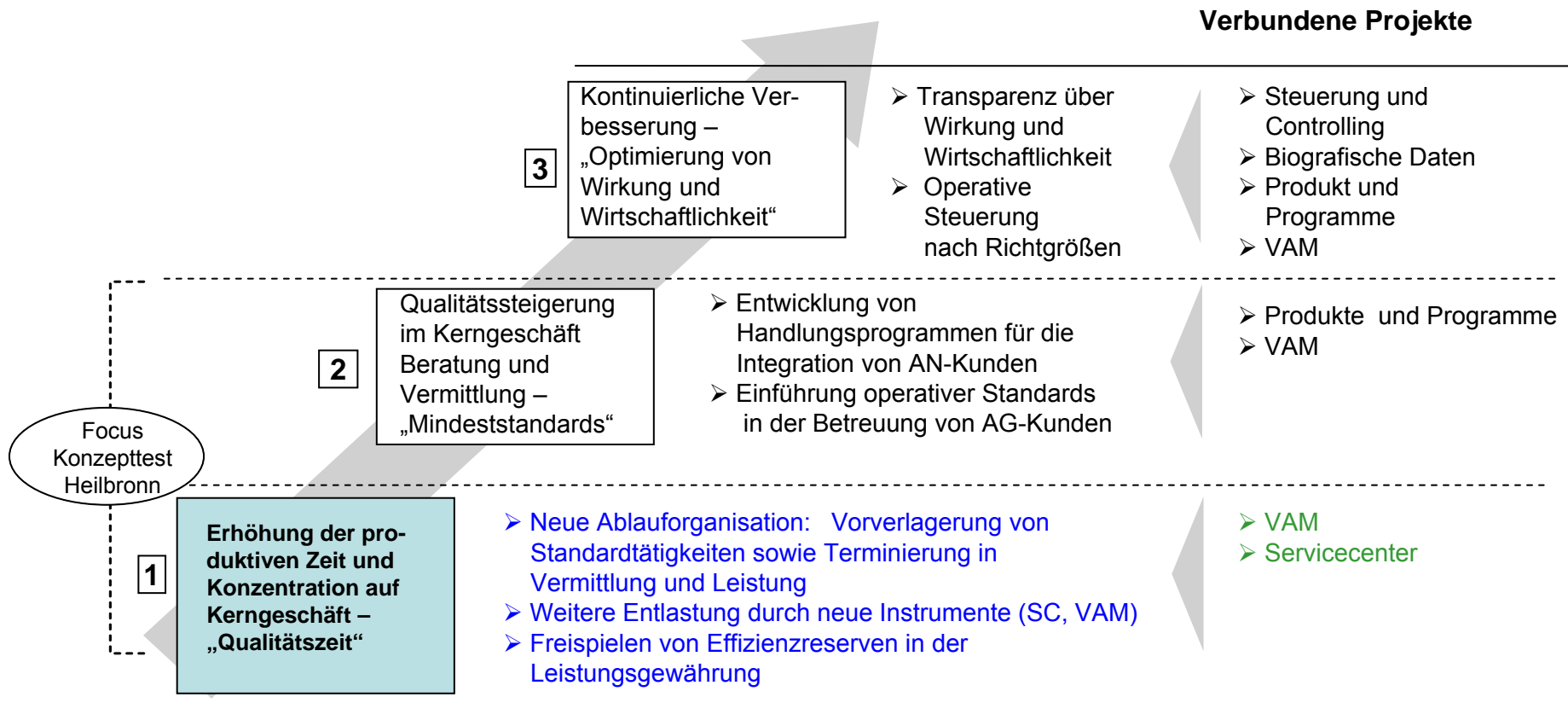
Gliederung:

- ▶ **Interne Organisationsreform** : Mehr Vermittlungseffizienz durch BA-Kundenzentrum und Handlungsprogramme?
- ▶ **Externe Organisationsreform** : Aktivierung im Jobcenter der **ARGEn**?
- ▶ **Welche Organisationsstruktur** gewährleistet eine **effiziente** Betreuung und Vermittlung?

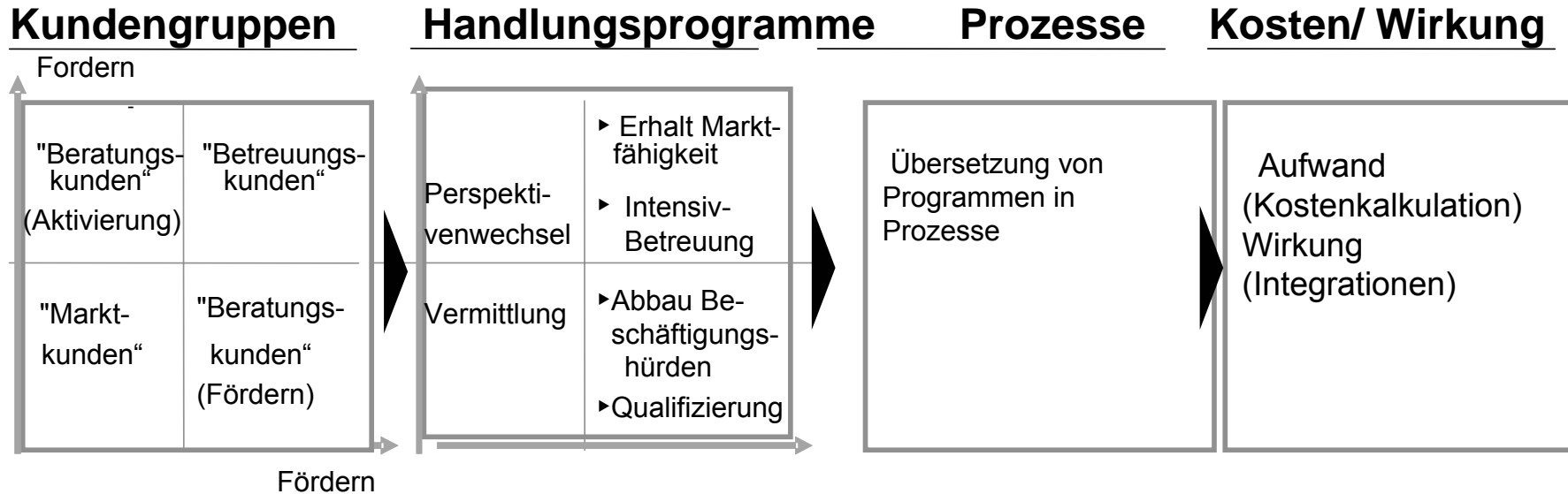
Interne Organisationsreform BA

- ▶ Beseitigung der wesentlichen Mängel:
 - komplexes Aufgabenprofil der BA nicht erfolgfähig
 - ineffizienter Mix von Tätigkeiten in einem Team (Vermittlung und Leistungsbearbeitung)
 - geringe Dienstleistungsorientierung z.B. keine Qualitätsstandards; kein Arbeitgeberservice
 - geringe produktive Vermittlerzeit (20-25%), hohe Betreuungsrelationen (1 Vermittler zuständig für 600-1000 Ratsuchende)
- ▶ neue Steuerungslogik: Festlegung von Wirkungszielen und Budgeteinsatz, Leistungsvergleich zwischen den Agenturen, umfassende Performanzmessung

Elemente der Optimierung operativer Prozesse in den Agenturen für Arbeit



Kundensegmentierung und bedarfsorientierte Handlungsprogramme



Handlungsorientierte Kundengruppen mit vergleichbaren Profilen

Klar definierte Handlungsprogramme für jede Kundengruppe

"Fokussierung auf Unterstützungsbedarf"

"Qualitätssicherung durch Standards"

"Aktivierung aller Beteiligten"

"Leistungstransparenz"

► Vorläufige Ergebnisse

- Voraussetzungen für passgenauere Betreuung und Verbesserung der Vermittlungsqualität wurden geschaffen
- zielgenauerer Einsatz von Maßnahmen
- durch differenziertes Controlling mehr Steuerungshebel
- aber auch mehr Kontrolle und Druck für Mitarbeiter und Agenturen vor Ort (internes Benchmarking); begrenzte Freiräume der AA
- Gefahr des Parkens von „Betreuungskunden“
- Effizienzgewinne (mehr Integrationen mit weniger Mitteln)

Externe Organisationsreform: ARGE und Optionskommunen -1-

- ▶ Grundsicherung: Zusammenfassung zweier Fürsorgeleistungen auch in operativer Hinsicht
- ▶ aus Aktivierungsgesichtspunkten Zusammenlegung von Arbeitsmarkt- und Sozialverwaltung sinnvoll
- ▶ aber: keine gesamtwirtschaftlich Kohärenz durch operative Trennung von beitrags- und steuerfinanzierter Transferleistungen
- ▶ ARGE n: alles unter einem Dach?
- ▶ OPTIONSKOMMUNEN: Schnittstellenprobleme bleiben

- ▶ vielfältige Probleme der rechtlichen und tatsächlichen Zusammenlegung zweier unterschiedlicher sozialrechtlicher Hilfesysteme

- ▶ anekdotische Evidenz:
 - (bisher) weniger statt mehr Vermittlungsbemühungen und ganzheitliche Betreuung
 - laxer Prüfung der Anspruchsberechtigung (s. Jobcenter Köln)

Welche Organisationsstruktur gewährleistet eine effiziente Betreuung und Vermittlung?

- ▶ International: (bislang) keine eindeutigen Hinweise, welche institutionelle Ausgestaltung (zentral/dezentral, öffentlich/privat) bessere Ergebnisse bringt

aber:

- ▶ alle Länder bauen auf eine Gesamtstrategie und ein kohärentes System in der Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik
- ▶ eine stärkere Dezentralisierung (Kommunalisierung) erfordert auch auch dezentrale Ressourcenverantwortung (Globalbudget)
- ▶ denkbare Alternative: Zentrale Anlaufstelle für *alle* Arbeitssuchenden und stärkere Beauftragung privater Anbieter für marktferne Arbeitssuchende