

IMPULSE geben – mehr BEWEGEN
Bundeskongress SGB II
am 1.10./2.10.2007

Redeskript Forum D2
Auf dem Weg zu mehr Effizienz: Gestaltung von Aufbau- und Ablauforganisation

Guten Morgen, sehr verehrte Damen und Herren,

Gerne komme ich der Anfrage der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit nach, ein wenig aus meiner ARGE zu berichten. Mein Name ist Christian Wolf, ich bin Geschäftsführer der ARGE Stadt Aschaffenburg. Ich bin Beamter der Bundesagentur für Arbeit. Im Leben vor dem SGB II war ich in nahezu allen Arbeitsbereichen der Leistungsabteilung in der Agentur für Arbeit Aschaffenburg tätig, zuletzt als Leistungsberater Arbeitslosengeld/Arbeitslosenhilfe. Mein damaliges Team übernahm die Umstellung von Arbeitslosenhilfe in das Arbeitslosengeld II und wechselte anschließend komplett in die ARGE.

Um zu verstehen, warum Aufbau- und Ablauf in der ARGE so sind, wie sie sind, und warum diese auch funktionieren gebe ich Ihnen zuerst noch einige Informationen zur ARGE:

Die revidierten Zahlen liegen seit Monaten stabil bei 3150 Bedarfsgemeinschaften mit ca. 4000 Leistungsbeziehern. Zuzüge aus den umliegenden Landkreisen halten die Zahl hoch. Arbeitslosenquote und SGB II –Quote (11,2%) sind für den Cluster recht hoch. Dementsprechend verfügt die ARGE über einen relativ hohen Haushalt von 7,65 Mio €. Der geplante Umschichtungsbetrag aus dem Eingliederungshaushalt in den Verwaltungshaushalt beträgt 400.000 €

§ 4 der Rahmenvereinbarung (Mindeststandards) ist nicht förmlich anerkannt, der Beauftragte für den Haushalt der Agentur für Arbeit noch zuständig. Jedoch werden Ziele, Controlling und Bildungszielplan einvernehmlich mit dem VG der Agentur geplant und nachgehalten.

Aschaffenburg ist Teil der Region Bayerischer Untermain mit hervorragender Anbindung an das Wirtschaftszentrum Rhein-Main mit Frankfurt, Darmstadt, Hanau. Aschaffenburg ist bundesweit aus dem Radio bekannt. Stündlich erklingt „Stau auf der A3 zwischen Aschaffenburg West und Ost“.

Die ARGE gehört zum Cluster 2 (Städte in Westdeutschland mit überdurchschnittlicher Arbeitsmarktlage und hohem BIP pro Kopf). Die vergleichbarsten ARGEn sind Darmstadt, Karlsruhe, Heidelberg, Ulm und Freiburg.

Das Benchmark im Controlling ist recht gut, ob dies wohl mit ein Grund ist, dass diese ARGE hier berichten soll...?

Bis Juni 2007 haben wir die passiven Leistungen um 13,1 % gesenkt und sind damit auf Position 5 von 28 Cluster-ARGEn. Bei den Integrationen sind wir mit 16,2% Steigerung auf Nummer 1 im Benchmark.

Einen Eindruck vom Aufbau der ARGE erhalten Sie durch die aufgelegte Folie. Insgesamt hat die ARGE über 60 Mitarbeiterkapazitäten.

Die farblichen Unterscheidungen markieren das kommunale und das BA- Personal. Ich habe noch zwischen befristet und unbefristetem Personal unterschieden. 46 % ist befristet! Hinzu kommt eine hohe Fluktuation, insbesondere durch das „Rückkehrrecht“ zum vorherigen Arbeitgeber.

Die Stadt Aschaffenburg hat Stammpersonal überwiegend im gehobenen Dienst eingebracht. Ansatz erfolgte in der Vermittlung. So habe ich nur noch einen „gelernten Vermittler“.

Die Mitarbeiter verteilen sich auf 4 Vermittlungsteams und 4 Leistungsteams. Kundenzuordnung erfolgt über die Endziffern der BG-Nummer. Der Vermittler sitzt mit dem Leistungssachbearbeiter in einem Zimmer, der für den gleichen Kundenkreis zuständig ist.

Die Fallmanager betreuten bisher ausschließlich U25-Kunden, dies änderte sich erst gestern. Trennung Vermittlung und Fallmanagement für alle Altersstufen konnte jetzt endlich eingeführt werden. Dies war schon 2005 unser Ziel, konnte allerdings wegen dem zwischenzeitlich gültigen Tarifvertrag der BA und der fehlende Funktionsstufe für Vermittler in den Vorjahren nicht verwirklicht werden.

Das Verhältnis Fachkräfte zu Bedarfsgemeinschaften ist tatsächlich wie folgt:

FM: 1:78

Vermittlung: 1: 175

Sachbearbeitung: 1: 120

Folgende Besonderheiten sind zu erwähnen:

- ❖ Sofortvermittler
- ❖ LEILA50+ Vermittler (Beschäftigungspakt für Ältere in den Regionen)
- ❖ Unterhaltssachbearbeitung
- ❖ FINAS-Stelle
- ❖ Außendienst
- ❖ gemeinsamer Arbeitgeberservice mit Agentur für Arbeit
- ❖ Bürogemeinschaft mit Agentur bei B-Team (Trägerabrechnungen) und Reha.
- ❖ Die Ausbildungsstellenvermittlung ist der Agentur übertragen.
- ❖ Kein Service Center – trotzdem Erreichbarkeit 70%.
- ❖ Keine interne Verwaltung vorhanden, bis Juli 2007 hervorragende Betreuung durch den Internen Service und CF der Agentur für Arbeit. Erhebliche Verschlechterung durch Einführung des regionalen IS zeichnet sich ab. Ich fürchte, interne Verwaltung aufbauen zu müssen.
- ❖ Eingangszone und Telefonzentrale gemeinsam mit ARGE Landkreis Aschaffenburg im gleichen Gebäude. 1 Telefonkraft und 2,5 EZ-Kräfte.

Grundsätzliches zu Markt + Integration:

Tarifrechtlich war die ARGE in das Geschäftsmodell 1 einzusortieren. Allerdings hat sich der Vermittler doch als pAp = persönlicher Ansprechpartner zu verstehen. Er ist für Vermittlung, Weiterbildung, Umfeld des Kunden (Schulden, Sucht, Kinderbetreuung, Wohnsituation...) zuständig. Alle grundsätzlichen Probleme sind mit ihm zu klären. Die Leistung ist nur für die Umsetzung im Detail zuständig. Daraus folgt, dass grundsätzliche Entscheidungen zu Wohnung, Umzug, Erstausrüstung, zu finanziellen Engpässen (Mietschulden, Vorschüsse, Lebensmittelgutscheine, Stromsperren) durch den pAp erfolgen. Nur so lernt der Vermittler den Kunden ganzheitlich kennen. Wir haben da gute Erfahrungen gemacht.

Es erfolgt keine Bearbeitung im Team, nach den Erfahrungen aus der Sozialhilfe, versucht der Kunde die Mitarbeiter sonst gegeneinander auszuspielen. Hilfreich ist seit Juli 2007, dass Vermittlung und Leistung zusammensitzen und so kein Informationsverlust entstehen kann.

Wir betreiben den Arbeitgeberservice gemeinsam mit der AA (1,0 Vermittler). Aufwendige Schnittstellenpapiere durch schreibfreudigen FLAG regeln die Zusammenarbeit zwischen AGS und den Bewa-Bereichen. Eigenakquise durch ARGE-Vermittler erfolgen leider nur sehr sporadisch. Das bedauere ich sehr. Aber Anfangsprobleme, VerBIS-Einführung und Betreuungsstufen haben mehr Außendienst bisher verhindert.

Die vorliegende Folie zeigt die Vorteile der räumlichen Nähe von Leistungs- und Vermittlungsfachkräften auf:

- ❖ Besserer Informationsfluss
- ❖ Einschaltung des pAp bei allen Veränderungsmitteilungen gewährleistet
- ❖ Sicherstellung, dass alle eHB der BG beim Vermittler bekannt werden
- ❖ Frühzeitiges Kennenlernen der BG bereits bei Antragsabgabe
- ❖ Kundenbewusstsein, dass mit jeder leistungsrechtlichen Vorsprache ein Kontakt mit dem Vermittler entsteht
- ❖ Früherer Ersttermin beim Vermittler
- ❖ Erhöhung Kontaktdichte
- ❖ Bürgerfreundlichkeit
- ❖ Vorsprachendichte werden durch teameigene Kundenberatungszimmer minimiert

Grundsätzliches zur Leistungsgewährung:

Wir haben 4 Leistungssachbearbeiter mit jeweils 4 bis 5,5 Mitarbeitern. Der Fachassistent bearbeitet den leichten bis mittelschweren Fall ganzheitlich. Der SB bearbeitet schwierige Fälle (ggfs. nur Bearbeitungshinweis) und hat auch mindestens 1 BG-EZ komplett selbst zu betreuen.

FINAS-Stelle bearbeitet alle Vorgänge, die direkt mit FINAS ablaufen. Gegründet bereits 2005, weil normale Sachbearbeitung mit FINAS überfordert war. Der zentrale Forderungseinzug ist recht glücklich über den ordentlicheren Ablauf, insbesondere auch bei Verwahrungen! Die FINAS-Stelle wickelt auch FBW, UBV, etc. ab und gibt die Kassenkarten aus.

Eine Unterhaltssachbearbeitung besteht seit 1.1.2005, Leistung prüft anhand einer Leitverfügung, ob Unterhaltsansprüche bestehen. Unterhaltsstelle legt ggfs. Unterhaltsakte an und verfolgt die Ansprüche. Die Mitarbeiter „verdienen“ sich Ihr Geld gerade so.

Abrechnungen gegenüber Trägern (außer SWL) macht von mir bezahltes Personal im Trägerteam der AA in Bürogemeinschaft.

Die Folie Ablauforganisation zeigt den Lauf eines Neukunden. Neukunde ist über den gesetzlichen Mindestrahmen hinaus, jeder, der länger als 3 Monate keine SGB II - Leistungen bezogen hat.

Empfang/E-Zone: insgesamt 4,5 Personen aus ARGEn Stadt und Land AB

Als Kundensteuerungstool wird BEO (Besucher-Eingangszonen-Organisation) verwendet.

Kunde füllt nach Identitätscheck und Kundennummervergabe seinen Bewerberprofilfragebogen in der Wartezone aus und wartet auf Aufruf durch Sofortvermittler (BEO!)

Dort erfolgt intensive Anspruchsprüfung und Motivationsprüfung „Motto: Guten Tag, Sie suchen Arbeit?“, im Idealfall eine Sofortvermittlung in den ersten Arbeitsmarkt, ergänzend ist eine Sofortmaßnahme vorrätig.

Zurück in der Eingangszone erfolgt dort die Aushändigung aller Antragsunterlagen nach Laufzettel der Sofortvermittler, aller Zusatzinfos und die Anlage aller Personen der BG in VerBIS.

Die Sofortmaßnahme dauert 2 Wochen, Beginn jeweils Montags:

Dort erfolgt Hilfestellung bei der Stellensuche, Profiling, Info Rechte + Pflichten, aber auch Hilfe bei der Antragstellung und den Bewerbungsunterlagen. Beratung Motivation + Mobilität bis zur assistierten Vermittlung sind möglich.

Die Antragsabgabe beim Fass erfolgt terminiert, alternativ ein Versagungsbescheid. Im Fall der Bewilligung erfolgt ein unverzüglicher Folgetermin bei Vermittler/FM zum Profiling und zum Abschluss der Eingliederungsvereinbarung.

Abschließend noch ein paar Zahlen zu den Sofortvermittlern. Im Zeitraum 1.3. – 31.7.2007 wurden 981 Zugangsgespräche geführt. In 524 Fällen (53%) kam es nicht zur Antragstellung, bzw. wurden Ablehnungen/Versagungen erstellt. In 457 Fällen erfolgte Bewilligung ALG2.

Nach vorsichtigen Schätzungen wurden vor Einführung der Sofortvermittlung nur 20% der abgeholten Anträge nicht abgegeben bzw. abgelehnt/versagt.

Damit wäre ich am Ende der Präsentation. Ich hoffe, ich konnte Ihnen einen aufschlussreichen Blick auf die ARGE Stadt Aschaffenburg ermöglichen. Vieles funktioniert möglicherweise nur deshalb so, weil die ARGE vergleichsweise klein ist. Manches würde ich eventuell auch anders machen, allein scheitert es häufig schon an der kritischen Größe.