
Auf dem Weg zu mehr Effizienz:

Gestaltung von Aufbau- und Ablauforganisation zur Verbesserung der Dienstleistungsorientierung am Beispiel der Kommunalen Arbeitsförderung Ortenaukreis

**Bundeskongress SGB II am 1./2. Oktober 2007 in Berlin
Referent: Armin Mittelstädt**

Der Ortenaukreis

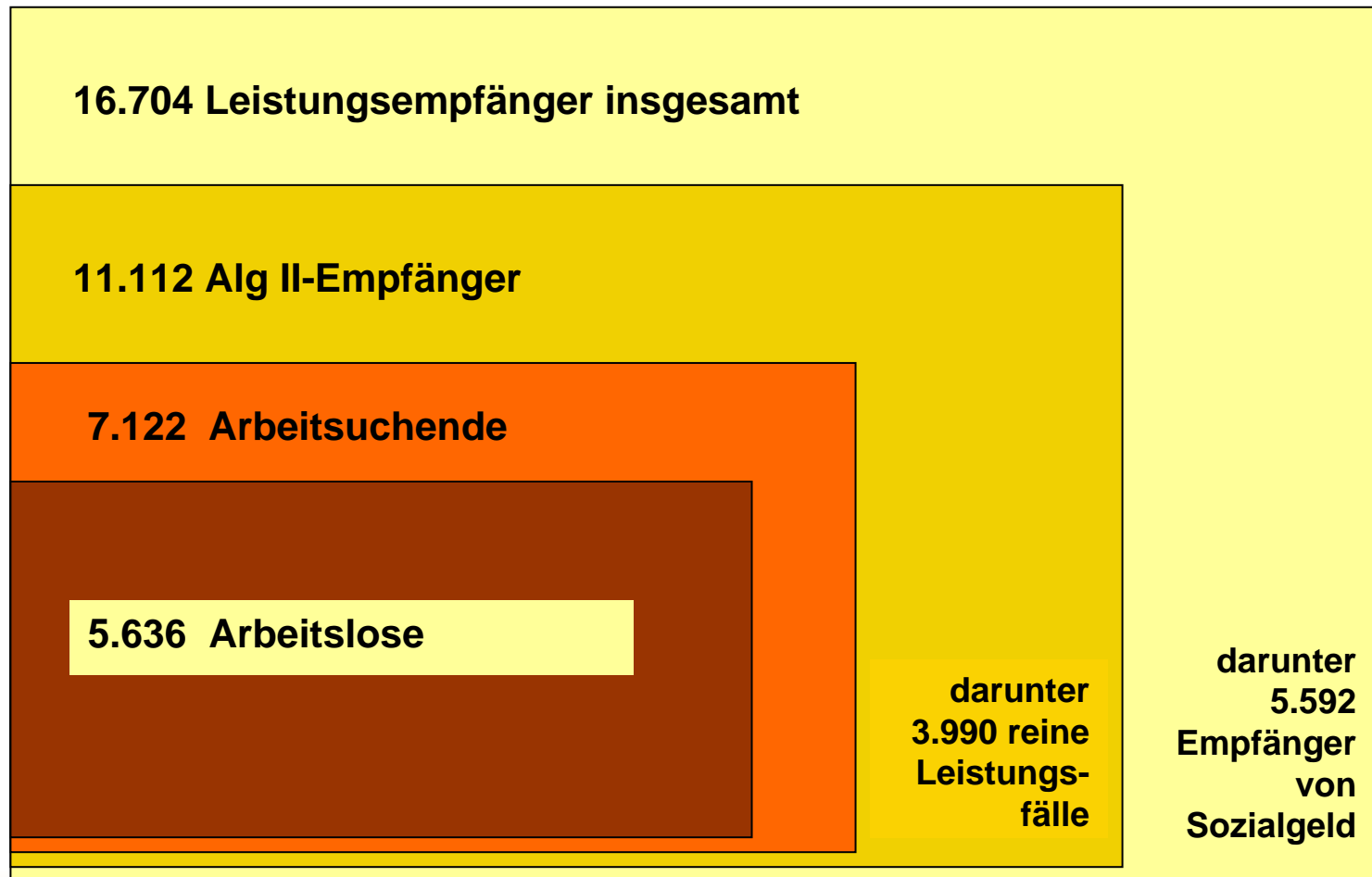
Zwischen Rhein und Schwarzwald gelegen ist der Ortenaukreis mit 1.860 Quadratkilometern Baden-Württembergs flächengrößter Landkreis.

In den 51 Städten und Gemeinden der Ortenau leben über 415.000 Einwohner, davon rund 180.000 in den Großen Kreisstädten Offenburg, Lahr, Kehl, Oberkirch und Achern.



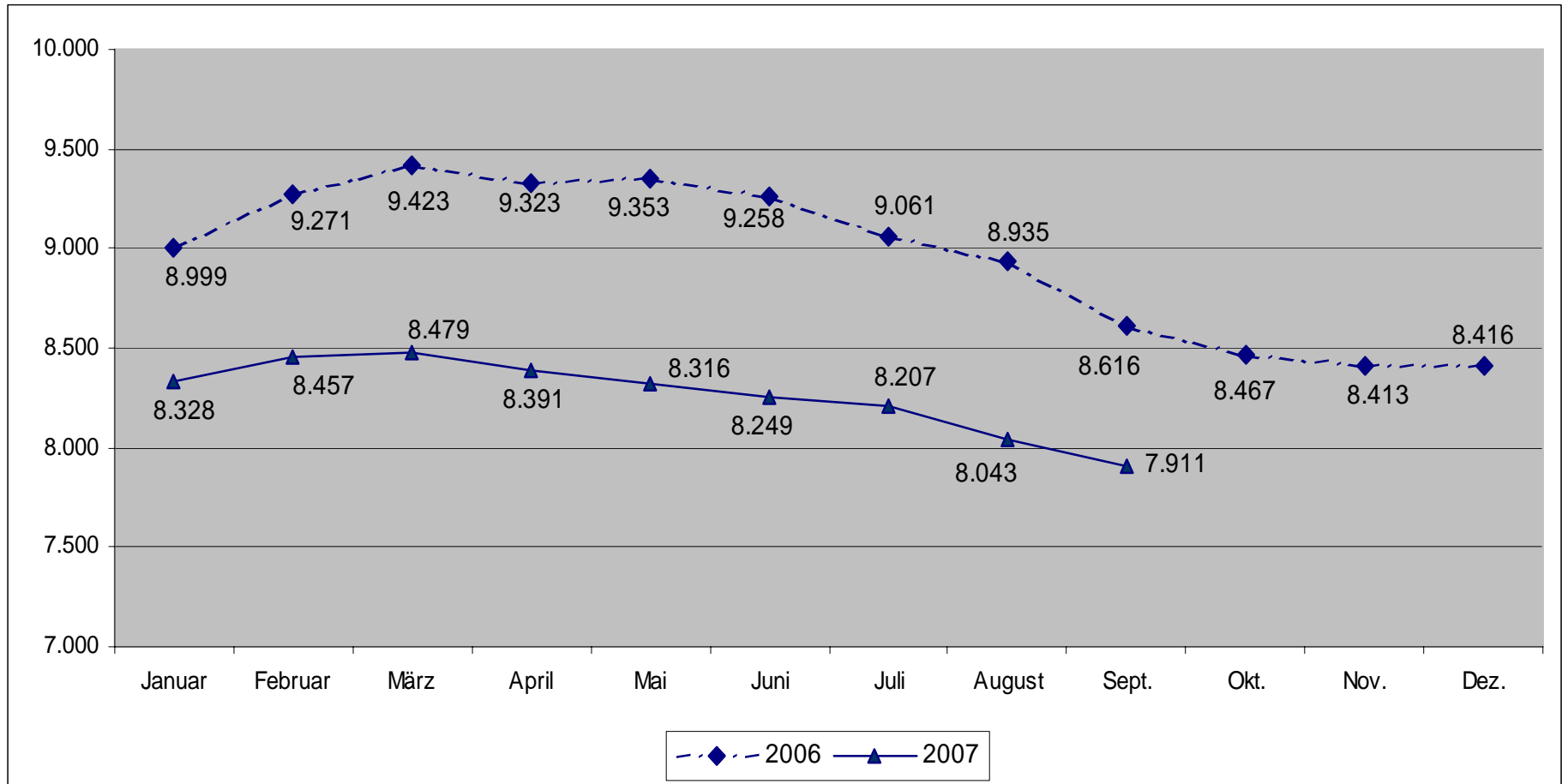
Baden-
Württemberg

Zu betreuende Personen



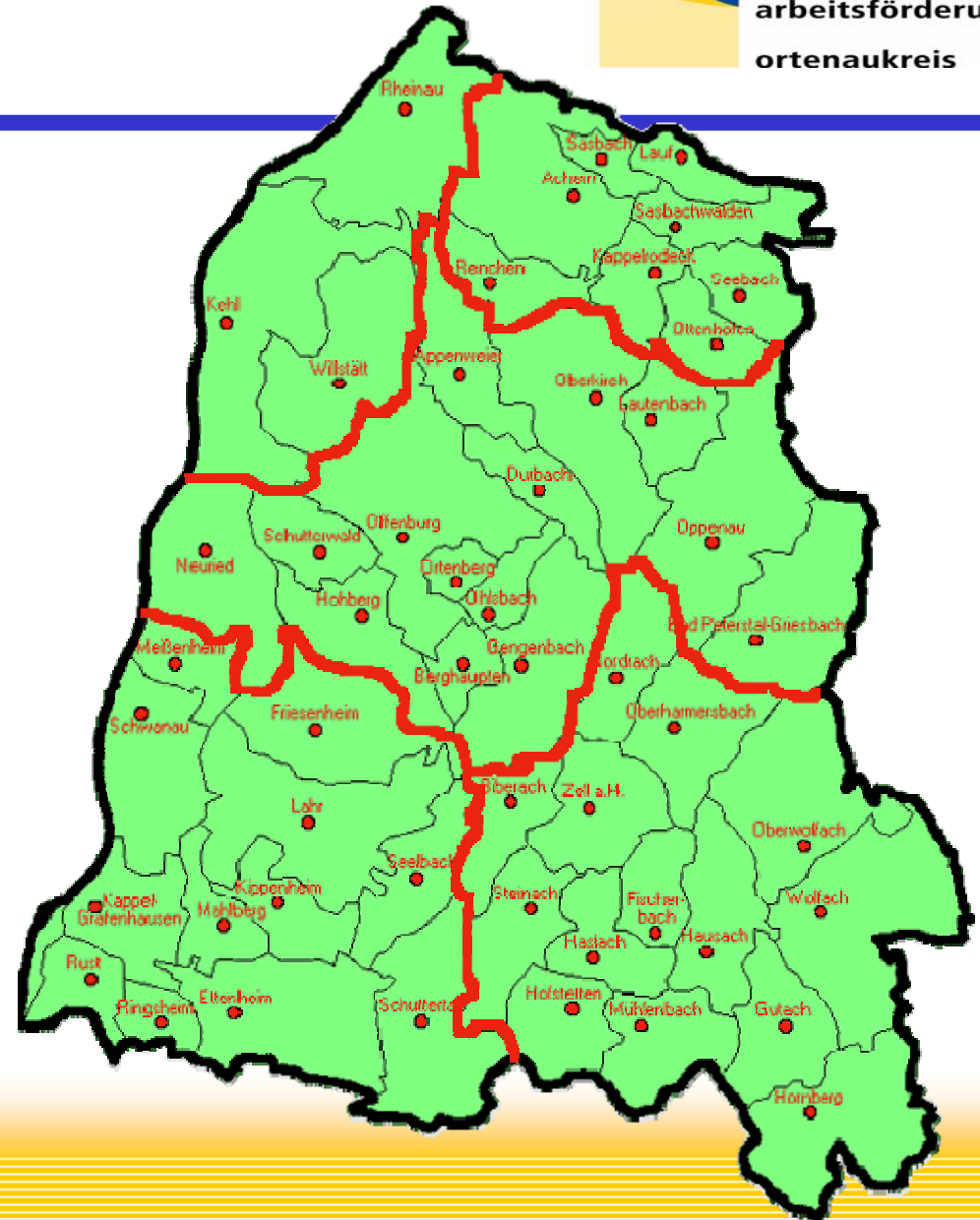
Stand:
September 2007

Entwicklung der Fallzahlen



Drei Grundprinzipien (1)

- **Dezentrale Organisation mit 5 Dienststellen in**
 - **Achern**
 - **Kehl**
 - **Lahr**
 - **Offenburg**
 - **Wolfach**



Drei Grundprinzipien (2)

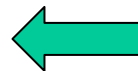


Vorteil: Leistungsgewährung und Aktivierung können optimal aufeinander abgestimmt werden

Drei Grundprinzipien (3)

Die Dienstleistung

aktive Arbeitsförderung



wird aufgeteilt auf



**Persönliche
Ansprechpartner
zur
Betreuung der
Arbeitsuchenden**

und

**Firmenbetreuer
zur
stellenorientierten
Arbeitsvermittlung
für Arbeitgeber**

Vorteil: Arbeitgeber haben nur einen Ansprechpartner in der Kommunalen Arbeitsförderung („one face to the customer“)

Matrixorganisation

	OG	Lahr	Kehl	Ach.	Wolf.
LSB					
PAP					
U25					
Ü50					
FB					
SB					
AD					

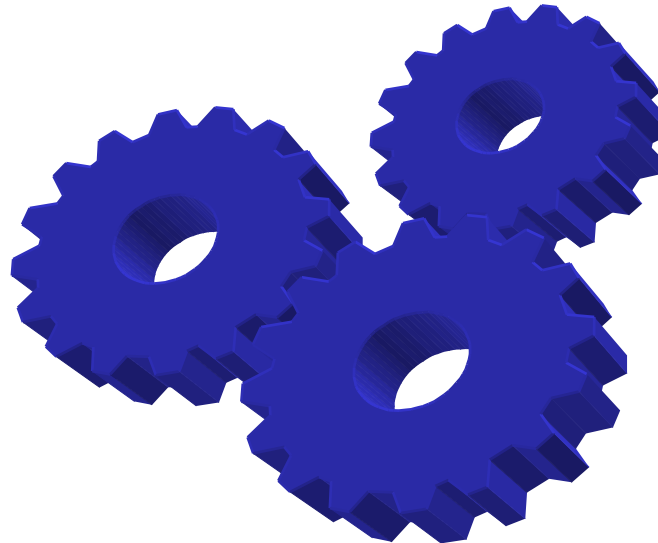
Zentrale Aufgabenbereiche

Sachbearbeiter

Ermittlung und Auszahlung finanzieller Leistungen der Grundsicherung für Arbeitssuchende

Firmenbetreuer

- Stellenakquise
- Auswertung von Ausschreibungen
- Stellenorientierte Arbeitsvermittlung
- Kontaktpflege mit Wirtschaft und Handwerk
- Nachsorgende Betreuung



Persönlicher Ansprechpartner

- Profiling
- Abbau von Vermittlungshemmnissen
- Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen
- Vermittlung in Trainings-, Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen
- Bewerberorientierte Arbeitsvermittlung

Herausforderung

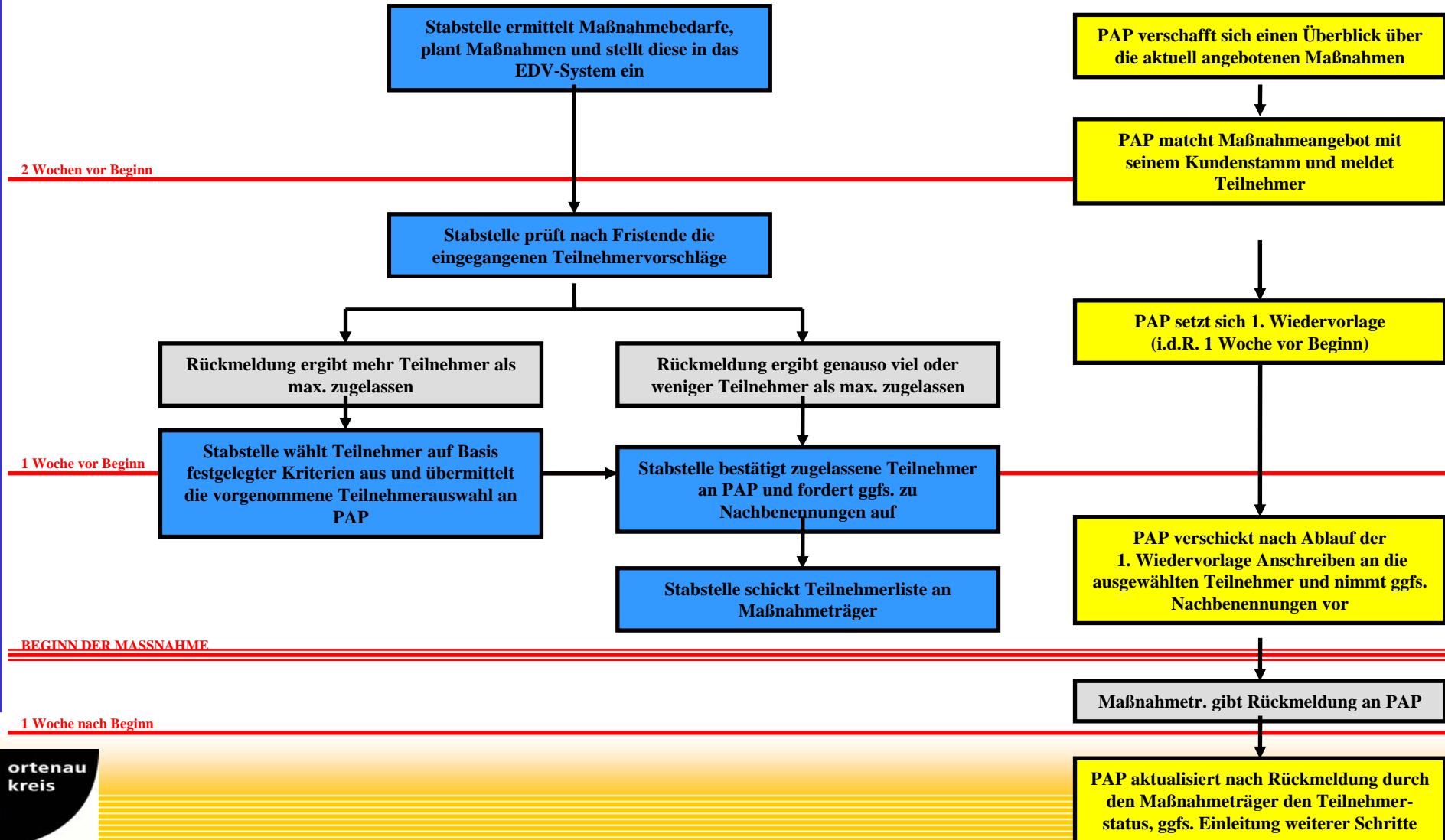
**Um Schnittstellenprobleme
(insbesondere doppelte oder fehlende Zuständigkeiten)
zu vermeiden, müssen die Arbeitsabläufe
(workflows) eindeutig festgelegt werden.**

Spezifizierte Arbeitsabläufe

Beispiele:

- **Leistungsgewährung / Arbeitsförderung (LSB / PAP / FB)**
- **Bewerberorientierte / stellenorientierte Arbeitsvermittlung (PAP / FB)**
- **Maßnahmeplanung / Maßnahmezuweisung (Stabstelle Bildungsmanagement / PAP)**

Beispiel: Maßnahmeplanung /-zuweisung



Resümee

- **Eine umfassende Dienstleistungsorientierung erfordert differenzierte Aufgabenzuordnungen**
- **Dies führt zwangsläufig zu internen Schnittstellenproblemen**
- **Um diese zu vermindern, sind eindeutige Festlegungen von Arbeitsabläufen erforderlich**
- **Die bisherigen Erfolge rechtfertigen den dadurch verursachten Aufwand**

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**