



HALLE ★ *Die Stadt*

Informationsvorlage

TOP:
Vorlagen-Nummer: **IV/2007/06587**
Datum: 13.08.2007
Bezug-Nummer.
Kostenstelle/Unterabschnitt:
Verfasser: ARGE SGB II Halle GmbH

Beratungsfolge	Termin	Status
Sozial-, Gesundheits- und Gleichstellungsausschuss	13.09.2007	öffentlich Kenntnisnahme
Stadtrat	19.09.2007	öffentlich Kenntnisnahme

Betreff: Bericht zur "Modifizierung der Struktur und Arbeitsweise der Leistungsbereiche der ARGE SGB II Halle GmbH zur effizienteren Bearbeitung von Kundenanliegen"

Beschlussvorschlag:

Der Stadtrat nimmt den Bericht zur "Modifizierung der Struktur und Arbeitsweise der Leistungsbereiche der ARGE SGB II Halle GmbH zur effizienteren Bearbeitung von Kundenanliegen" zustimmend zur Kenntnis.

Dagmar Szabados
Oberbürgermeisterin

Modifizierung der Struktur und Arbeitsweise der Leistungsbereiche der ARGE SGB II Halle GmbH zur effizienteren Bearbeitung von Kundenanliegen

Mit Beschluss der Gesellschafterversammlung vom 22.3.2007 wurde in einzelnen Leistungsteams der ARGE SGB II Halle GmbH bis 30.6.07 eine neue Arbeitsweise erprobt, die das Ziel hatte, eine effizientere Bearbeitung von Kundenanfragen zu ermöglichen.

Dieser Beschluss basiert auf einem Antrag der Gesellschafterin Stadt, in dem Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation der ARGE SGB II Halle GmbH geprüft werden sollten.

So wurde der Geschäftsführung letztlich der Auftrag erteilt, eine Modifizierung der Arbeitsweise und der Struktur der Leistungsbereiche zu erproben und über die Ergebnisse zu berichten.

Nach über 2 Jährigen praktischen Erfahrungen mit der zu Beginn gewählten Aufbau- und Ablauforganisation, die unter anderem die Elemente der Eingangszonen, der fachlichen Teams zur Integration/Arbeitsvermittlung und der separaten Leistungsgewährung enthält erfolgten bereits mehrfach strukturelle Anpassungen an die Erfordernisse der Umsetzung des SGB II in den für Halle auftretenden Bedingungen.

Im Zuge der Weiterentwicklung der ARGE SGB II Halle GmbH werden Geschäftsprozesse einer ständigen Überprüfung auf Effektivität und Effizienz unterzogen. Ziel ist dabei, unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sowie der Aufbauorganisation, auf deren Basis die Tarifierung der BA-Mitarbeiter erfolgte und der tatsächlichen Gegebenheiten, die Kundenzufriedenheit weiter zu erhöhen. Im Ergebnis der Überprüfung vorhandener Strukturen und Arbeitsweisen in den Leistungsteams wurde nunmehr ein weiteres Unterordnungskriterium eingeführt.

In der bislang bestehenden Struktur und Arbeitsweise konnte nicht in dem gewünschten Maße auf Kundenanfragen zu leistungsrechtlichen Sachverhalten und Problemstellungen reagiert werden. Dies war vor allem einer fehlenden personellen Zuordnung konkreter Leistungsakten zu einem bestimmten verantwortlichen Mitarbeiterkreis geschuldet.

Diese personenbezogene Zuordnung bei der Bearbeitung soll nunmehr verstärkt werden. Dabei wurde zwischen zwei Möglichkeiten abgewogen, einerseits die konsequente Zuordnung eines bestimmten Fallbestandes auf einen einzelnen Mitarbeiter (Einsatz eines persönlichen Ansprechpartners für alle leistungsrelevanten Fragen) bzw. Zuordnung eines größeren Fallbestandes auf eine kleinere Mitarbeitergruppe.

Verworfen wurde die erste Variante, da hier die Gefahr der Entstehung von Belastungsproblemen und Bearbeitungsnachteilen zu groß ist.

Dazu zählen u.a.: Sehr hohe Anforderungen an die fachliche Kompetenz und Qualifikation jedes einzelnen Mitarbeiters, die nicht gleichermaßen gegeben ist, um die rechtliche Vielfalt und Komplexität der Rechtsanwendung sicher zu beherrschen,

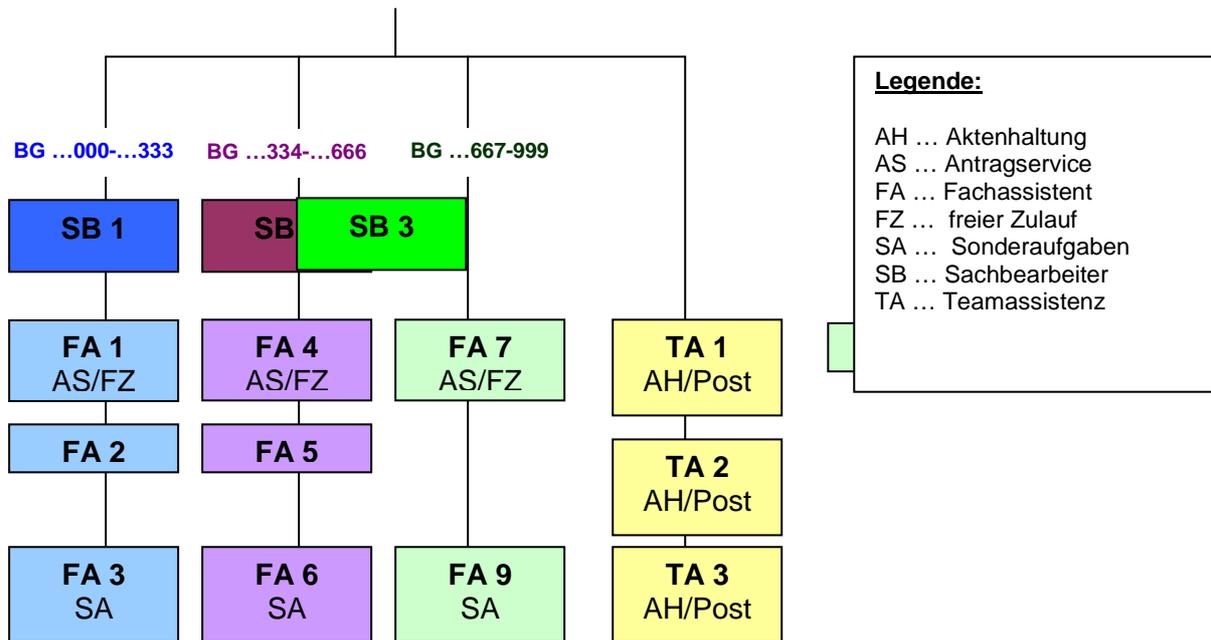
- Effizienzgewinne durch Spezialisierung einzelner Mitarbeiter auf bestimmte Bearbeitungsschwerpunkte entfallen
- Vertretungsprobleme bei Abwesenheiten
- Vorteile einer konzentrierten Antragsannahme durch wenige Mitarbeiter im Kundenkontakt, die andererseits ungestörtes Arbeiten von Vorgängen ohne Kundenkontakt ermöglicht gingen verloren.

Deshalb wurde ein Kleingruppenmodell ausgewählt und erprobt, welches die vorhandene Struktur der Teams und ihre bisherige Zuständigkeit (z.B. für Bedarfsgemeinschaften in bestimmten Postleitzahlbereichen) beibehält. In diesen Teams ist nunmehr eine Kleingruppe von 4-6 Mitarbeitern (je nach Teamgröße) für einen bestimmten festen Personenkreis verantwortlich.

Nachfolgende Grafik verdeutlicht modellhaft diese Struktur.

Ordnungskriterium sind dabei die letzten 3 Zahlen der Bedarfsgemeinschaftsnummer, lediglich ein Team erprobt eine Zuordnung nach den Namen der Bedarfsgemeinschaften.

TEAMLEITER



Dieses Modell wurde von April bis Juni 2007 in einigen Teams schrittweise eingeführt und erprobt und es kann auf folgende Erfahrungen verwiesen werden:

- Jede Kleingruppe/Sachbearbeitergruppe bearbeitet die zugeordneten Akten vollständig aus einer Hand, dies sichert eine schnellere Erfassung der Problemlagen, vermeidet unnötiges Einlesen mehrerer verschiedener Mitarbeiter, da man seine Fälle besser kennt, kann schneller reagiert werden
- Die Mitarbeiter kennen ihren kleineren Fallbestand besser
- Feste Zuständigkeiten sichern dass die Leistungsberechtigten in dieser Gruppe die gleichen Bearbeiter haben
- Kundenfreundlicher ist die konstante Anzahl von Mitarbeitern im Antragservice, das verkürzt Wartezeiten
- Der sogenannte freie Zulauf für Notfälle entzerrt sich, da dieser statt von einem Mitarbeiter in allen Sachbearbeitergruppen zu sichern ist
- In den Sachbearbeitergruppen ist eine bestimmte Spezialisierung und Nutzung von Stärken einzelner Mitarbeiter weiter möglich,
- Durch höhere fachliche Anforderungen an alle wird „Schmalspurbearbeitung“ vermieden, werden die fachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter besser gefordert und weiterentwickelt
- In den Teams reduziert sich der Arbeitsaufwand für die Widerspruchsbearbeitung und die Qualität erhöht sich.
- Für die Eingangszonen und die persönlichen Ansprechpartner vereinfacht sich die Kommunikation mit den zuständigen Leistungsbearbeitern.

Trotz der sehr kurzen Erprobungsphase berichten die Mitarbeiter und Teamleiter übereinstimmend über eine bessere Arbeitsqualität, eine gewachsene Zufriedenheit und eine gestiegene Verantwortung für „ihre“ Fälle und auch die Leistungsempfänger äußern verstärkt eine höhere Zufriedenheit durch weniger Ansprechpartner.

Neben diesen Vorteilen sollen Nachteile nicht unerwähnt bleiben.

Durch die Erhöhung der Komplexität des benötigten Fachwissens erhöht sich der Einarbeitungsaufwand bei neuen Mitarbeitern und der Qualifizierungsbedarf bei vorhandenen Mitarbeitern, eine stabile Personalausstattung wird um so dringlicher.

Dabei ist zu erwähnen, dass durch eine stabilere Ausstattung mit qualifiziertem Personal durch die Bundesagentur für Arbeit 2007 Fortschritte möglich waren. So wurden 47 MA von einem befristeten in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen, ca. 40 Mitarbeiter der BA erhielten dauerhaft höherwertige Stellenansätze. Sobald das Bundesministerium für Arbeit und Soziales die

Haushaltsmittel für 2008 zuteilt, können für weitere befristete Mitarbeiter der BA Arbeitsverträge um 12 Monate verlängert werden, weitere (ca10) Mitarbeiter der Stadt wurden der ARGE als feste Kräfte zugewiesen.

Nach diesen positiven Erfahrungen wird diese modifizierte Arbeitsweise und die neue Binnenstruktur der Teams bis Ende September in allen Leistungsteams umgesetzt.