



# Bundesagentur für Arbeit

Regionaldirektion  
Nordrhein-Westfalen

Regionaldirektion Nordrhein-Westfalen, Postfach 101040, 40001  
Düsseldorf

An den  
Bezirkspersonalrat  
Nordrhein- Westfalen

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht: vom 07.09.2007

Mein Zeichen: 320 -- 2022 -

(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Herr von Raesfeld

Durchwahl: +49 211 4306 315

Telefax: +49 211 4306 344

E-Mail: Nordrhein-Westfalen.Personal@arbeitsagentur.de

Datum: 26. Oktober 2007

Offener Brief zum Thema "Qualitätsvermittlungszeit/Prozesskennzahl 2" in den Agenturen für Arbeit

Sehr geehrte Damen und Herren,

Herr Weise bedankt sich ausdrücklich für Ihre offene Rückmeldung über den Umgang mit der Prozesskennzahl 2 in den Agenturen vor Ort und hat mich gebeten, Ihren offenen Brief zu beantworten.

Ich begrüße es, dass Sie die Intention einer 60%igen Beratungszeit unserer Vermittlerinnen und Vermittler unterstützen.

Zu Ihren Ausführungen, dass in der täglichen Beratungspraxis die vorgegebene Beratungszeit von 60% kaum zu erreichen ist und Ihre hierfür genannten Gründe, möchte ich auf folgendes hinweisen:

1.

Der pauschale Abzug von 18% basiert auf der durchschnittlichen Abwesenheitszeit der Mitarbeiter/innen infolge Erkrankung, Urlaub, Feiertage und Ausfallzeiten aus sonstigen Gründen. Die von Ihnen bei der Berechnung als problematisch eingestuften Fortbildungs- und Qualifizierungszeiten sind nicht Bestandteil dieses pauschalen Abzugs, sondern werden dadurch berücksichtigt, dass lediglich ein Zielwert von 60% festgelegt wurde (s. hierzu auch Anhang A12 des KuZ-Leitfadens).

2.

Im Rahmen der Erfassung der Prozesskennzahl 2 erfolgt die Berücksichtigung von Einzel- und Gruppengesprächen, sowohl in als auch außerhalb der Agentur (z.B. Gruppeninformationen bei Dritten, Berufsorientierung und Beratung in Schulen etc.).

3.

Ausfallzeiten durch nicht wahrgenommene Termine lassen sich natürlich nicht vermeiden, können aber durch eine entsprechende Vorteilsübersetzung in der EZ/SC minimiert werden. Nicht stattgefundenen Termine können verständlicherweise nicht als qualifizierte Beratungszeit angesehen werden. Würden diese Ausfälle bei der Berechnung der Prozesskennzahl 2 berücksichtigt werden, würde dieser Indikator seine Aussagekraft verlieren.

- 2 -

Dienstgebäude  
Josef-Gockeln-Str. 7  
40474 Düsseldorf

Telefon  
+49 211 4306 0  
Telefax  
+49 211 4306 377

Bankverbindung  
Regionaldirektion NRW  
BBk Düsseldorf  
BLZ 30000000  
Kto.Nr. 30001603  
BIC: MARKDEF1300  
IBAN:  
DE95300000000030001603

Internet  
[www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

4.

Die Kommunikationswege über E-Mail und Telefon nehmen, wie Sie richtig festgestellt haben, immer mehr an Bedeutung zu und entlasten unsere Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte in nicht unerheblichem Maße in ihrer täglichen Arbeit. Sie dienen der Informationsweitergabe, können jedoch ein qualifiziertes persönliches Gespräch nicht ersetzen.

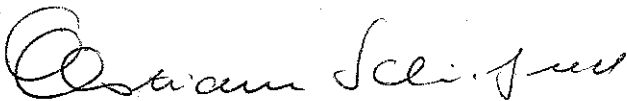
5.

Das von Ihnen geschilderte Vorgehen eines täglich dezidierten schriftlichen Nachweises jeder Vermittlungsfachkraft widerspricht der Intension dieser Prozesskennzahl. Gerade durch die automatische Erhebung soll die jeweilige Beratungs- und Vermittlungsfachkraft von dem manuellen Nachweis entbunden werden. Die Prozesskennzahl 2 dient als lokale Analysekenzahl für Führungskräfte und Mitarbeiter zum Erkennen von Defiziten bei der Verfügbarkeit von Beratungs- und Vermittlungskapazitäten. Möglichkeiten zur Steuerung und Verbesserung sollen frühzeitig erkannt und mit den Teams besprochen werden. Dies ist wie bei jeder Kennzahl nur möglich, wenn sie valide den Geschäftsprozess bzw. das Ergebnis widerspiegelt. Aufgabe der Führungskräfte ist, dies im Rahmen der Fachaufsicht sicherzustellen.

Die Kernaufgabe einer Beratungs- und Vermittlungsfachkraft und damit der Erfolgstreiber für die Zielerreichung ist das qualifizierte Beratungs- und Vermittlungsgespräch. Nur wer seinen Kunden mit seinen individuellen Ausprägungen kennt, kann diesen auch dauerhaft integrieren. Dieses setzt voraus, dass diese Kernaufgabe von unseren Vermittlungs- und Beratungsfachkräften im entsprechenden Umfang ihrer Arbeitszeit wahrgenommen wird. Bitte berücksichtigen Sie, dass bei der Erhebung der Prozesskennzahl 2 die administrativen Arbeiten der Vor- und Nachbereitung des Gesprächs zu einem nicht unerheblichen Teil berücksichtigt werden. Auch die Öffentlichkeit hätte unter diesen Umständen kein Verständnis für eine weitere Reduzierung dieser originären Kernaufgabe einer Beratungs- und Vermittlungsfachkraft.

Unbeschadet dieser Klarstellungen werden die seit der KuZ-Einführung eingetretenen Veränderungen der Rahmenbedingungen (Anzahl der Vermittlungsfachkräfte, rückläufige Arbeitslosenzahlen, verbesserte Betreuungsschlüssel usw.) laufend beobachtet und hinsichtlich ihrer Relevanz für die Prozesskennzahlen insgesamt bewertet. So findet derzeit eine umfassende Erhebung der aktuellen Rahmenbedingungen statt, wie sie für die Ermittlung des Anteils der Qualitätsvermittlungszeit bedeutsam sind. Daran wird deutlich, dass über die Berechtigung Ihres Kernanliegens – nämlich die Einbettung der PKZ-Erhebung in den Zusammenhang sich wandelnder Erhebungsbedingungen – tatsächlich kein grundsätzlicher Dissens besteht.

Mit freundlichen Grüßen



Christiane Schönefeld