

Personalratsvorsitzende der
Agenturen f. Arbeit NRW
Vorstand des Bezirkspersonalrats NRW

Herrn
Frank-Jürgen Weise
Vorstandsvorsitzender der
Bundesagentur für Arbeit

Offener Brief

90478 Nürnberg

07.09.2007

Qualitätsvermittlungszeit in den Agenturen

Sehr geehrter Herr Weise!

Die Personalratsvorsitzenden der Agenturen in NRW haben sich aufgrund von Rückmeldungen aus dem Bezirk auf ihrer Gemeinsamen Arbeitstagung u.a. mit dem Thema Controlling und speziell mit der Prozesskennziffer 2 (PKZ 2) beschäftigt.

Mit der Einführung der Handlungsprogramme wurde erstmals festgeschrieben, dass Vermittler und Vermittlerinnen mindestens 60% ihrer Arbeitszeit beraterisch tätig werden sollen. Wir haben diesen, an sich positiven Grundsatz, ausdrücklich begrüßt, da es dem Qualitätsanspruch der Arbeitsvermittler/innen an ihre Tätigkeit durchaus entspricht.

Vor diesem Hintergrund mögen auch Maßnahmen des Arbeitgebers, diesen Grundsatz zu erfüllen, nachvollziehbar sein.

Wie allerdings dieser positive Ansatz im Praxisumgang mittlerweile ins Gegenteil umgekehrt wird, lässt die betroffenen Kollegen und Kolleginnen verzweifeln.

Nach unserer Einschätzung steht nicht mehr die qualitative Verbesserung der Beratung sondern die quantitative Erfüllung der PKZ 2 im Vordergrund.

Bei der Einführung der Handlungsprogramme erklärten die Vertreter und Vertreterinnen der Zentrale, dass jede Agentur, betrachtet man einen längeren Zeitraum von mehreren Monaten, durchschnittlich eine 60%ige Qualitätsvermittlungszeit erreichen müsse.

In der vorgegebenen Zahl wurden Krankheiten, Urlaub, Fortbildung etc. mit 18% berücksichtigt.

In den Agenturen wuchs sehr schnell die Erkenntnis, dass in der täglichen Beratungspraxis die vorgegebene persönliche Beratungszeit von 60% kaum erreichbar ist.

Die Gründe hierfür sind vielfältig.

Zum einen sind die angeführten 18% zu gering, um Urlaub, Krankheit und vor allem Fortbildungs- bzw. Qualifizierungszeiten aufzufangen.

Zum anderen ist die ausschließliche Fixierung auf die Berechnung persönlicher Anwesenheitszeiten schlichtweg praxisfern.

Ausfallzeiten durch nicht wahrgenommene Termine seitens der Kunden können von den Vermittlern nicht geplant werden, wirken sich aber unmittelbar aus.

Die von der BA forcierten Kommunikationswege Email und Telefon nehmen einen immer breiteren Raum ein, werden aber in der PKZ 2 nicht abgebildet, obwohl hier durchaus qualitative Beratung erfolgt.

Vor dem Hintergrund eines an dieser Stelle unstimmgigen Beratungskonzepts gehen die Agenturen unter dem Druck des Erreichens der PKZ 2 dazu über, die Zahlen wöchentlich nach zu halten und ihre Vermittlungskräfte anzuweisen, täglich dezidiert schriftlich darzulegen, was sie wo getan bzw. geplant haben.

Das bedeutet für die betroffenen Beratungskräfte eine permanente Rechtfertigung, wobei allerdings weniger die fachlichen Gründe interessieren, ja auch gute und nachvollziehbare Begründungen nicht anerkannt werden sondern lediglich die nicht erreichte PKZ als Bedrohung im Raum steht.

Erscheinen Kunden nicht zu den vereinbarten Terminen, wird diese Zeit nicht zur PKZ 2 gezählt. Diese, auf alle Agenturen übergestülpte Regelung ist in hohem Maße ungerecht und führt bei den betroffenen KollegInnen einerseits zu Unmut und Frust andererseits verstärkt dies den Drang, Umgehungsmöglichkeiten zu kreieren.

Besonders die Tatsache, dass auf bestimmte Rahmenbedingungen nicht Rücksicht genommen wird, verärgert die Betroffenen, die ständig ein Ergebnis erklären und verantworten müssen, das durch sie nicht beeinflussbar ist.

Dabei springen einem, sieht man sich die entsprechenden Statistiken an, sofort bestimmte Auffälligkeiten ins Auge.

Kunden in ländlichen Bereichen tendieren eher zur Einhaltung ihrer Termine, Kunden in Ballungsgebieten weniger. Kunden des U25 Bereiches erachten die Einhaltung von Terminen bei der Agentur auch als weniger wichtig als die des Ü25 Bereiches.

Die verzweifelten Versuche der zuständigen Beratungskräfte ihre individuelle PKZ zu erfüllen, gipfeln in teilweise kuriosen Handlungsweisen, die wir Ihnen hier einmal beispielhaft schildern möchten:

Wie bereits erwähnt nimmt das Medium Telefon einen immer breiteren Raum in vielen Dingen des Lebens ein. Auch die BA setzt verstärkt darauf, betrachtet man die vielfachen Aufgaben der Servicecenter und deren Wichtigkeit für das Kundenzentrum. Auch viele unserer Kunden greifen lieber zum Hörer und fordern eine Beratung per Telefon.

In der Praxis sieht das dann folgendermaßen aus:

- Der Kunde ruft im SC an und bittet um einen Rückruf des Vermittlers. Dieser ruft zurück und in der Regel wird exakt das besprochen, was normalerweise Inhalt eines Beratungsgesprächs wäre, nur mit der fatalen Variante, dass dies nicht als PKZ 2 relevante Zeit gewertet wird.

Der clevere Mitarbeiter, clever im Sinne unserer unsinnigen Regelungen, wimmelt den Kunden ab und verschafft ihm einen persönlichen Beratungstermin.

Fazit: Man ist statistisch sauber, die PKZ 2 stimmt, aber massiv kundenunfreundlich und ineffizient.

- Im Konflikt zwischen PKZ 2 und dem Kundenkontaktkonzept, greifen die ArbeitsvermittlerInnen häufig zum Instrument der Gruppeninformation. Dabei steht nicht die fachliche Notwendigkeit der Gruppeninformationsveranstaltung im Vordergrund, sondern der Umstand, dass die VermittlerInnen mit der Gruppeninformation auf der richtigen Seite sind, selbst, wenn einige der eingeladenen TeilnehmerInnen nicht erscheinen. Die PKZ 2 ist gesichert, das Kontaktkonzept gilt als erfüllt.
Das Beratungsinstrument Gruppeninformation ist sicherlich grundsätzlich ein positives, wenn es sich aus der fachlichen Aufgabe heraus ergibt. Wird es eingesetzt, um vorrangig quantitative Prozesskennziffern zu erfüllen, muss an seiner Sinnhaftigkeit gezweifelt werden.
- Im Bereich der Akademikerberatung ist die Email ein weit verbreitetes Kommunikationsmittel. Eine rasche und kompetente Beantwortung auf diesem Wege ist nicht nur kundenfreundlich und effizient sondern erzeugt auch eine positive Außenwirkung.
Auch diese Beratungen lassen sich nicht in der PKZ abbilden, so dass die auf ihre Zahlen bedachte Vermittlungskraft zum persönlichen Beratungsgespräch greift.
Es dauert länger, der Kunde muss sich zur Agentur bemühen und in der Regel wird mehr Arbeitszeit vertan als mit einer Email.
- Fällt ein Vermittler wegen Krankheit aus, fingen die anwesenden KollegInnen in der Vergangenheit die Einladungen auf. Heute tendiert man dazu, die Termine erkrankter Kolleg/innen abzusagen, weil niemand bereit ist, in eventuell freie Zeiten einen Beratungstermin zu schieben, der in der PKZ 2 nicht abgebildet werden kann, wie am folgenden Beispiel deutlich wird:
- Ein Vermittler hat einen Kunden in der Zeit von 8.00 bis 9.00 Uhr und würde bereitwillig Termine eines erkrankten Kollegen übernehmen.
Er verkürzt seine eigene Beratungszeit, indem er den Beratungsvermerk und die sonstigen administrativen Arbeiten nicht direkt im Anschluss erledigt sondern die gewonnene Zeit zur Beratung des Kunden seines Kollegen nutzt.
Für beide Kunden will er die administrativen Arbeiten am Nachmittag erledigen. Dies darf er aber nicht, weil es als Manipulationsversuch angesehen wird.

Fazit: Der Vermittler hat sich doppelt angestrengt um den Kunden und seinem Team gerecht zu werden, muss sich aber für seine nicht erreichte persönliche PKZ 2 rechtfertigen. Er wird also eher den Kunden wegschicken und neue Termine vergeben. Auch hier bleibt die Kundenzufriedenheit zugunsten der Statistik auf der Strecke.

Sehr geehrter Herr Weise!

Der Unmut und das Unverständnis der Beratungsfachkräfte in den Agenturen über den tagtäglichen Druck hinsichtlich der PKZ 2, übrigens auch dann, wenn die Ziele erreicht werden, ist enorm groß und vergiftet das Klima zunehmend.

Unseres Erachtens ist zumindest eine Beachtung von Unterschieden und unausweichlichen Rahmenbedingungen wie oben beschrieben, dringend erforderlich aber auch eine Neuausrichtung, was als Qualitätsberatungszeit gewertet werden kann.

Wenn eine Prozesskennziffer bundesweit nicht annähernd im Schnitt erreicht wird, kann es nicht ein Mangel in der Arbeitsweise der Kräfte vor Ort sein. Hier muss sich die Zentrale fragen, wo ihr Versäumnis in der Kommunikation liegt.

Die Kommunikation per Email oder Telefon kann nicht als „nicht existent“ betrachtet werden. Das ist in der heutigen Zeit lächerlich. Wir können aber auch die in diesem Zusammenhang von ihren Führungskräften geäußerte Befürchtung, man könne dann manipulieren, nicht akzeptieren. Unterschwellig allen Betroffenen Betrug zu unterstellen fördert nicht die Motivation sondern lässt eine Meinung von Führung über Mitarbeiter/innen erkennen, die uns erschreckt.

Lassen Sie nicht zu, dass der dogmatische Umgang mit Prozesskennziffern auf Kosten von Beratungsqualität geht und unsere Kolleginnen und Kollegen zunehmend demotiviert.

Schaffen Sie zumindest praxisnahe Lösungsansätze, die die tatsächliche und gesamte Beratungszeit der Vermittler/innen abbilden.

Wir möchten gern Ihre Auffassung zu der geschilderten Problematik kennen lernen und würden uns über einen Austausch freuen, wobei die Diskussion über andere Prozesskennziffern ebenfalls sinnvoll wäre.

Mit freundlichen Grüßen

Personalratsvorsitzende der Agenturen in NRW
Vorstand des Bezirkspersonalrats NRW

Bitte übermitteln Sie Ihre Antwort an das Büro des Bezirkspersonalrates in der RD NRW, das für eine unverzügliche Weiterleitung sorgen wird.