

**DGUV Fachtagung**  
**Keine Gewalt! Prävention im Jobcenter – das Projekt abba**

**Das Projekt abba im Jobcenter Rhein-Erft**  
**aus dem**  
**Blickwinkel der Führungskräfte**

## **abba im Jobcenter Rhein - Erft - warum?!**

### Ursachen:

Auch im Jahre 2008 noch keine kontinuierlich gute Arbeit durch

- Vakanzen,
- hohe Fluktuation,
- ständige Einarbeitung neuer fachfremder Mitarbeiter/innen,
- Organisationsaufbau und Prozesse kamen nicht zur Ruhe,
- Rollenverständnis der Träger unterschiedlich

### Folgen:

- hohe persönliche und fachliche Belastung,
- hinter den Zielen her hetzen,
- viele Beschwerden,
- Gewalt und Bedrohung durch Kunden,
- hoher Krankenstand,
- Demotivation

## Umsetzung abba – Zeitplan

Februar/März 2008	erste Abstimmungsgespräche UK mit Geschäftsführung
Mai 2008	Abschluss der Vereinbarung
Juni 2008	Gründung eines Steuerungszirkels
Juni 2008	Fragebogenaktion in der ARGE durch UK
Juli/August 2008	Begehung aller Geschäftsstellen und Zentrale
September 2008	Interviews mit Mitarbeiter/innen aller Ebenen
Januar 2009	Vorstellung der Ergebnisse an Steuerungszirkel
März 2009	Vorstellung der Ergebnisse an Beschäftigtenzirkel
bis April 2010	Umsetzungsworkshops in den Geschäftsstellen und im Führungskreis
Mai 2010	Review im Beschäftigtenzirkel zu den erreichten Zielen

## **abba verpflichtet**

- Geschäftsführung, die sich auf abba einlässt, muss Kritik ertragen können,
- Geschäftsführung, die sich auf abba einlässt, muss Vorschläge und Ideen bottom up annehmen,
- Geschäftsführung, die sich auf abba einlässt, muss bereit sein, aufgezeigte Probleme umzusetzen,
- Geschäftsführung, die sich auf abba einlässt, muss Freiräume für die Erarbeitung von Handlungsfeldern ermöglichen,
- Geschäftsführung, die sich auf abba einlässt, muss Zeit investieren
- Geschäftsführung, die sich auf abba einlässt, gerät unter Handlungsdruck.

## **abba erzeugt Verbindlichkeit**



## Teilbereich FK-Workshop

Basis für FK-Workshop –Analysen/Ergebnisse aus

- Mitarbeiterbefragung
- Einzelinterviews
- Standortbegehungen
- Beschäftigtenzirkel

Besondere Merkmale

- ohne Geschäftsführung
- offene Kommunikation
- moderiert durch UK NRW
- Forderungskatalog gegenüber Geschäftsführung



## Themen FK-Workshop

### ➤ Organisation in den Geschäftsstellen

- Teamzusammensetzung
- Schnittstellengestaltung
- Aufgabenklärung und verbindliche Regelungen / Strukturen für Teams treffen
- Organisationsstruktur für alle GSt überprüfen und ggf. anpassen
- Arbeitsabläufe in Teams angleichen

### ➤ Organisationsstruktur überprüfen

- Aktuelles Organigramm
- Teamzusammensetzung
- interner Arbeitskreis zur Arbeitsstrukturierung
- Vereinheitlichung der Leistungssachbearbeitung
- ein Team-> feste Vermittler zu festem Leistungsteam



## Themen FK-Workshop

### ➤ Prozesssteuerung überprüfen

- Betreuungskonzept AV optimieren ( Kontaktdichte, Neuanträge, Fallzahlen, z.B. Termine Schulabgänger, Elternzeit etc.)
- Umsetzung von bestehenden Vereinbarungen
  - z.B. Aktenführung → Einheitliche Lösung Aktenführung und Aktenlagerung
- Eingangszone mehr als menschlicher Wegweiser

### ➤ Infotheke optimieren

- Bauliche Veränderungen
  - Infotheke in Büro verlegen
  - Erscheinungsbild Infotheke verbessern
  - Ggf. bauliche Verbesserung der Kundentheke
- Tür schließen außerhalb der Servicezeiten
- Hinweisschilder an den Türen anbringen
  - kein Zutritt ohne vorherige Anmeldung an der Kundentheke
- Datenschutz an Kundentheke gewährleisten



## Themen FK-Workshop

### ➤ Stellenbesetzungsverfahren

- zügige Nachbesetzungen - wie können Verzögerungen vermieden werden?
- kommunale Nachbesetzungen und BA-Nachbesetzungen unterliegen unterschiedlichen Spielregeln (alte Organisationsform ARGE = zu viele unterschiedliche Beteiligte)
- kommunale Nachbesetzungen und BA-Nachbesetzungen unterliegen unterschiedlichen Spielregeln (SGB II Struktur nicht kompatibel mit den Bundesagentur für Arbeit-TuKs)
- Die Vielzahl der Beteiligten verursacht mangelnden Informationstransfer – irgendwo hängt es immer
- unzureichende Beteiligung der Geschäftsstellen bei der Personalauswahl
- Personalsituation wird bei Zielerreichungsgraden nicht berücksichtigt
- MA-Pflege muss verstärkt werden, um Abwanderungen zu vermeiden





## Themen FK-Workshop

### ➤ Schulung/Qualifizierung

- mangelnde Einarbeitung neuer Fachkräfte
- unterschiedliche Rechtsauslegung in den Geschäftsstellen
- unstrukturierte Weiterbildung
- Erhöhung der Fachkompetenz in der Eingangszone
- Erhöhung der Kommunikationskompetenz



## Ergebnisse:

### ➤ Organisation

- einheitliche Organisationsstruktur der Geschäftsstellen
- Einführung Erstberatung in allen Geschäftsstellen
- Organisationsberatung IKS unter Beteiligung der MitarbeiterInnen
- Bauliche Veränderungen (soweit möglich)

### ➤ Stellenbesetzungsverfahren

- moderiertes Gespräch der örtlichen Führungskräfte mit GF
- verbindliche Regelungen /Verfahrensabläufe
- Vereinbarungen mit BA getroffen

### ➤ Schulung/Qualifizierung

- Teilnahme aller FK an QBL bzw. QTL
- zusätzliche Schulungsbudgets für Geschäftsstellen
- jährliche Abfragen des Schulungsbedarfs
- regelmäßige Information über Schulungsangebote
- Fit für Leistung
- Fit für Vermittlung
- Einarbeitungskonzepte (Leistung und AV)



## **Gesamtfazit zu abba:**

- Veränderungen / Verbesserungen werden von den Mitarbeitern/innen nur unzureichend mit abba in Verbindung gebracht
- Optimierungsprozesse dauern an - abba-Erkenntnisse wirken fort

**abba lohnt sich!**