

Bundesagentur für Arbeit (BA)

Bundesagentur für Arbeit setzt neue Impulse für Ausrichtung auf Kundenorientierung und Wirkung

04.05.2005 - 12:21 Uhr, Bundesagentur für Arbeit (BA)

Nürnberg (ots) - In Halle können Rat- und Arbeitssuchende sowie Arbeitgeber ab heute die erste vollständig umstrukturierte Agentur für Arbeit in Deutschland erleben. Dort wurden erstmals mit der Einführung des neuen Kundenzentrums und den neu strukturierten, zielgerichteten Vorgehensweisen für Arbeitnehmer und Arbeitgeber, den so genannten Handlungsprogrammen, die zwei wichtigsten Elemente der BA-Reform gemeinsam mit dem neuen Erscheinungsbild der Bundesagentur für Arbeit (BA) umgesetzt. Durch den Wandel entwickelt sich die BA zu einem professionellen, modernen und kundenorientierten Dienstleister für den Arbeitsmarkt. Zeitersparnis ermöglicht intensivere Vermittlerarbeit Die Einführung der Kundenzentren ist eines der für den Kunden direkt erlebbaren Ergebnisse der Fokussierung der Bundesagentur auf Kundenorientierung und Wirkung: In den neuen Kundenzentren - wie zum Beispiel in Halle - bekommt jeder Kunde über die Eingangszone und das Service Center feste Gesprächstermine mit den Vermittlern. Wartezeiten werden deutlich verkürzt und ungestörte, gut vorbereitete Gespräche mit dem Vermittler ermöglicht. Standardanliegen der Kunden wie beispielsweise Adressänderungen oder Hilfen beim Ausfüllen von Formularen werden in der Eingangszone und über das Service Center schnell und unkompliziert erledigt. Ein Besuch in der Agentur wird häufig überflüssig. Wenn ein Kunde einen Antrag auf Geldleistungen abgibt, weiß er in den meisten Fällen noch am selben Tag, ab wann und in welcher Höhe er Geld bekommt. Diese Schritte bringen spürbare Vorteile in der Kundenzufriedenheit. Das zeigen Auswertungen in Modellagenturen und weiteren umgestellten Agenturen. Die Wartezeit für die Arbeitsuchenden wurde um mehr als 40 Prozent reduziert. Der Anteil der noch am selben Tag bearbeiteten Leistungsanträge liegt bereits bei rund 70 Prozent. Zudem ermöglichen die neuen, effizienteren Abläufe im Kundenzentrum den Vermittlern, mehr Zeit für die Beratung und Integration von Arbeitsuchenden zu reservieren: „Der Vermittler hat jetzt mehr Zeit für seine Hauptaufgabe: Die Aktivierung, Förderung und Vermittlung der Arbeitssuchenden. Unser Ziel ist, dass für das Erstgespräch zwischen Berater und Kunde 45 Minuten zur Verfügung stehen“, sagt Dr. Sven Schütt, Zentralbereichsleiter Produkte und Programme der BA in Nürnberg. Derzeit sind in mehr als 70 der rund 180 Agenturen für Arbeit Kundenzentren eingerichtet; bis zum Jahresende 2005 werden alle Agenturen im Bundesgebiet auf das neue Geschäftssystem umgestellt sein. Kundenorientierte und wirkungsvolle Handlungsprogramme für Arbeitnehmer und Arbeitgeber Neben dem Kundenzentrum ist die Einführung von so genannten Handlungsprogrammen für Arbeitnehmer- und Arbeitgeber-Kunden der zweite große Baustein der Reform, der in Halle bereits umgesetzt wurde. Für Arbeitnehmer erarbeitet der Vermittler in einem ausführlichen Erstgespräch gemeinsam mit dem Kunden dessen Arbeitsmarktprofil und macht verbindliche Angebote, um die Voraussetzungen für eine Integration in den Arbeitsmarkt zu verbessern. Für jede Kundengruppe stehen dem Vermittler dabei speziell entwickelte Programme zur Verfügung. „Tests in Halle und anderen Agenturen haben ergeben, dass Arbeitssuchende nach diesen Erstgesprächen eine viel klarere Vorstellung haben, welche konkreten Schritte sie in den nächsten Monaten unternehmen müssen, um möglichst schnell wieder eine Arbeit zu finden“, sagt Schütt. Auch schätzen Arbeitssuchende ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt nach dem Gespräch nun realistischer ein und suchen fachlich und regional flexibler nach Jobs. Auch für die Arbeitgeberbetreuung wurden neue Handlungsprogramme entwickelt, die Leistungsstandards im Umgang mit den Anliegen der Arbeitgeber definieren. Visuelles Erscheinungsbild bietet Kunden Orientierung Mit einem neuen Erscheinungsbild will die BA die Kernelemente der Reform ergänzen und den Kunden den Zugang zu den vielfältigen Angeboten der Agenturen für Arbeit erleichtern. Dies geschieht unter anderem durch ein Farbsystem für Broschüren und Infoschriften. Durch die Farbkennung auf den Informationsmedien der BA wird für jeden Kunden sofort ersichtlich, welche Informationen für ihn wichtig sind. Orange steht zum Beispiel für Jugendliche, blau für Arbeitgeber. Diese Farbkennung wird ab Mai 2005 immer dann gestalterisch umgesetzt, wenn Informationsmedien neu erstellt oder nachgedruckt werden. Für Carsten Heller, Leiter Marketing und Interne Kommunikation bei der BA, reduziert sich die überarbeitete Gestaltung daher nicht nur auf die Modernisierung des Logos: „Das neue Erscheinungsbild bringt einen praktischen Nutzen für unsere Kunden. Sie finden sich besser zurecht. Wir wollen damit in Summe ein klares Signal geben: Die BA öffnet sich, wird zeitgemäßer, sie arbeitet kundenorientiert und wirkungsvoller. Was mit der Umbenennung der Bundesanstalt in die Bundesagentur für Arbeit am 1. Januar 2004 begonnen wurde, wird also nun konsequent fortgesetzt.“ Das neue Erscheinungsbild wird ab Anfang Mai in allen bereits umgestellten Agenturen sichtbar. Danach folgen bundesweit bis zum Jahresende alle Agenturen für Arbeit, in denen das Kundenzentrum und die Handlungsprogramme neu eingeführt werden. Die Entwicklung und die Maßnahmen zur Einführung des neuen Erscheinungsbildes der BA wurden überwiegend mit internen Ressourcen und Kosten von rund 100.000 Euro realisiert. Eine Gesamtübersicht der bisher erschienenen Presseinformationen der Bundesagentur für Arbeit finden Sie im Internet unter [@http://www.arbeitsagentur.de/vam/?content=/content/supertemplates/Content.jsp&navId=219](http://www.arbeitsagentur.de/vam/?content=/content/supertemplates/Content.jsp&navId=219) @infblk@@ Dieser Pressedienst wird herausgegeben von: Bundesagentur für Arbeit Presseteam Regensburger

Strasse 104 D-90478 Nürnberg E-Mail: zentrale.presse@arbeitsagentur.de Tel.: 0911/179-2218 Fax:
0911/179-1487

Originaltext:

Bundesagentur für Arbeit (BA)

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/6776/bundesagentur-fuer-arbeit-ba>

Pressemappe als RSS:

http://presseportal.de/rss/pm_6776.rss2