

Von der Massenarbeitslosigkeit zum Fachkräftemangel

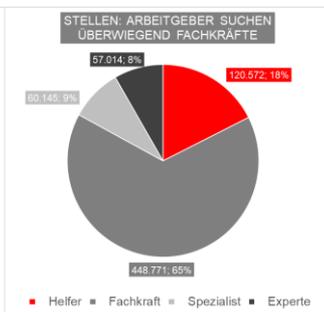
Wie sich die BA personell und organisatorisch aufstellt.
Christiane Schönefeld, Vorstand Finanzen und Personal



„BA der Zukunft“

Warum wollen wir die BA neu aufstellen?

Arbeitslosigkeit • Beschäftigung • Stellen



Strukturwandel



Digitalisierung

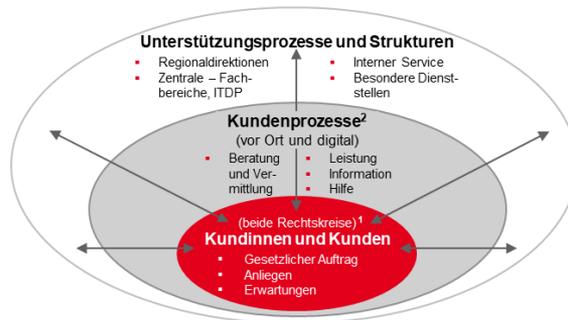


„BA der Zukunft“ Wie wollen wir die BA neu aufstellen?

Zielsetzung



- **Zielsetzung „BA der Zukunft“:** Weiterentwicklung der BA zur kontinuierlichen Verbesserung der Wirksamkeit für unsere Kundinnen und Kunden
- Die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden und der gesetzliche Auftrag stehen im Mittelpunkt



Leitlinien für die Weiterentwicklung der BA



- Wie **fokussieren** auf unsere **Kundinnen und Kunden** und unsere Kundenbeziehung
- Wir erledigen die Aufgaben dort, wo sie **am besten erledigt** werden können
- Wir arbeiten **überraschend einfach**
- Wir übernehmen **klar definierte Verantwortung** auf allen Ebenen
- Wir **gestalten** die Zukunft der BA **iterativ**

Unser Vorgehen: 4 Stoßrichtungen



- Wir verbessern die **Wirksamkeit** und die **Qualität** unserer Dienstleistungen
- Wir nutzen **laufende Initiativen und Vorhaben** und erfinden das Rad nicht neu
- Wir leiten einen Prozess der **kontinuierlichen Selbsterneuerung** ein
- **Lösungen werden partizipativ** in den Regionen und unterstützt durch die Fachbereiche erarbeitet

Erste Ergebnisse der bisherigen Arbeit



- Im Rahmen von insgesamt **2.250 Kundengesprächen** haben wir ein Verständnis für die Bedürfnislagen entwickelt
- **Mehr als 500** Kolleginnen und Kollegen aus allen Ebenen waren bereits in die Initiative über die Kundengespräche eingebunden
- **Überblick** über zentrale und dezentrale Entwicklungsvorhaben geschaffen und **Vernetzung** der Vorhaben angestoßen

Ausblick auf das weitere Vorgehen



- **Februar 2020:** Kundenanliegen sind identifiziert
- **März 2020:** Dienstleistungsversprechen für unsere Kundinnen und Kunden sind definiert
- **April / Mai 2020:** Ableitungen für Prozesse, Produkte und Strukturen getroffen², Umsetzungsplan ab Mai 2020 definiert

¹ Gemeinsame Verantwortung für Ausbildungs- und Arbeitsmarkt

² Direkte Kundenwertschöpfung, priorisiert auf die aktuell dringenden Handlungsbedarfe

„BA der Zukunft“

Exkurs: Was erwarten Kunden von uns?

1.250 Gespräche mit Arbeitssuchenden/Arbeitslosen

Meine Termine will ich online vereinbaren...

Bitte nicht alles ausgedruckt und schriftlich, das muss doch alles mittlerweile online gehen...

Ich möchte erst in die Agentur kommen, wenn ich wirklich arbeitslos bin ...

Ich wünsche mir einen persönlichen e-Account. In dem alle meine Unterlagen zu finden sind ...

Mehr Zeit für Beratung, ich möchte die Zeitdauer wählen können...

An meinem ersten Termin in der Agentur möchte ich gern alles in einem Termin erledigen...

Terminallösungen im Eingangsbereich, so wie bei der Sparkasse...

Wenn ich mich online an die Agentur wende, möchte ich wissen, dass mein Anliegen angekommen ist und was damit wann passiert

Es müsste transparenter sein, was die BA alles an Hilfe leisten kann ...

1.000 Gespräche mit Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern

Wenn ich meine Stelle online melde, möchte ich mir online gleich einen Beratungstermin vereinbaren. Dabei entscheide ich ob telefonisch oder persönlich

Ich will kein Papier, ich möchte Bewerber ...

Ich weiß, dass die BA keine Fachkräfte zaubern kann, ich wünsche mir individuelle Alternativwege ...

Rekrutierung so wie „tinder“...

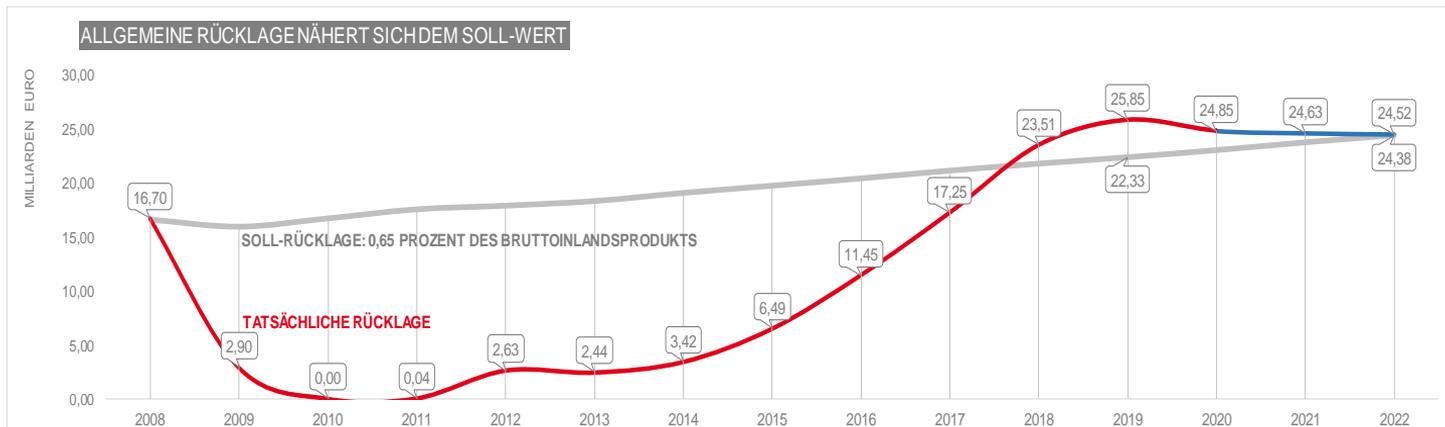
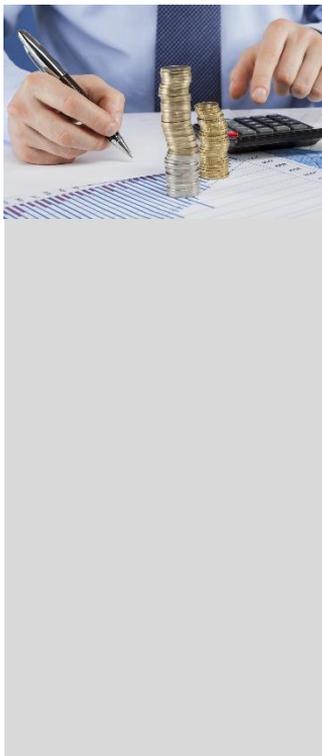
Andere Jobbörsen sind besser, ich würde meine Stelle durchaus online melden, das ist mir aber mit der BA zu kompliziert, ich wünsche mir sowas wie ebay Kleinanzeigen

Digitalisierungsberatung würde mir helfen ...

Ich weiß, dass die BA keine Fachkräfte zaubern kann, ich wünsche mir individuelle Alternativwege ...

Ich höre viele Schlagworte, aber keine Lösung für mich ...

SGB III Finanzen



Beschäftigte der BA

Abbau in der Arbeitslosenversicherung

