

HEGA 10/13 - 02 – Überführung des Projektes Großkundenbetreuung in die Linienorganisation der Bundesagentur für Arbeit

Geschäftszeichen: MI12 – 5453.4 / 1022 / 1023 / 1105.7 / 1680 / 1702 / 1937 / II-1203.6.1 / II-8502

Gültig ab: 21.10.2013

Gültig bis: 19.10.2018

SGB II: Information

SGB III: Weisung

Zusammenfassung:

Mit der Neuausrichtung der Großkundenbetreuung zum 01.07.2011 hat die Bundesagentur für Arbeit (BA) ihr Dienstleistungsangebot für Großunternehmen systematisiert und professionalisiert. Die Neuausrichtung erfolgte in Projektform. Zum 01.01.2014 wird die Großkundenbetreuung von der Projekt- in die Linienorganisation der BA überführt und trägt künftig die Bezeichnung „Großkundenberatung“. Darüber hinaus wird die Koordinierende Stelle Zeitarbeit in die Organisation der Großkundenberatung integriert.

1. Ausgangssituation

Mit der Neuausrichtung der Großkundenbetreuung wurde das Ziel verfolgt, den Unterstützungsbedarfen von Großunternehmen durch die Optimierung von Dienstleistungen und Prozessen besser zu entsprechen. Vor diesem Hintergrund wurde zum 01.07.2011 die Organisationseinheit „Großkundenbetreuung“ mit den Standorten Berlin, München und Bonn in Projektform errichtet und der ZAV fach- und dienstaufsichtlich unterstellt.

Während der Projektlaufzeit hat sich das Dienstleistungsangebot der Großkundenbetreuung zunehmend bei Großunternehmen etabliert, wird von diesen nachgefragt und entspricht den Erwartungen der Unternehmen. Die Befragungen von Unternehmen, die von der Großkundenbetreuung betreut werden, ergaben gute Ergebnisse. Mit Beschluss vom 18.06.2013 hat der Vorstand entschieden, das Dienstleistungsangebot der Großkundenbetreuung dauerhaft fortzuführen. Die Projektorganisation Großkundenbetreuung wird daher zum 01.01.2014 in die Linienorganisation der BA überführt. Die Fachaufsicht und Steuerung wird der Regionaldirektion (RD) Hessen übertragen.

Aufgrund zahlreicher Schnittstellen und inhaltlicher Verknüpfungen wird die Koordinierende Stelle Zeitarbeit in die Organisationseinheit der Großkundenberatung (GKB) integriert. Die Koordinierende Stelle Zeitarbeit mündet ebenfalls zum 01.01.2014 in die RD Hessen ein.

Um den Tätigkeitsschwerpunkt Beratung begrifflich stärker hervorzuheben, wird die Großkundenbetreuung in Großkundenberatung umbenannt.

2. Auftrag und Ziel

2.1. Geschäftspolitisches Ziel und Kernaufgaben

Mit der dauerhaften Implementierung der GKB in die Aufbauorganisation der BA soll die Marktposition der BA ausgebaut und ihre Akzeptanz als erster Dienstleister am Arbeitsmarkt gegenüber großen Unternehmen weiter erhöht werden. Darüber hinaus unterstützt die GKB die Agenturen für Arbeit (AA) bei der Zielerreichung im Bereich der arbeitgeberorientierten Vermittlung.

Die GKB ist die persönliche Repräsentantin der BA bei Großunternehmen. Kernaufgabe der GKB ist vor allem der Aufbau und die Verstärkung enger und nachhaltiger Kundenbeziehungen zu Großunternehmen, die z. B. aufgrund ihrer Marktposition, ihrer wirtschaftlichen Entwicklung und/oder ihrer Bedeutung und Akzeptanz im wirtschaftlichen und politischen Raum als Partner zur Umsetzung des gesetzlichen Auftrages und zur Erreichung der geschäftspolitischen Ziele der BA maßgeblich beitragen können. Im Mittelpunkt des Aufgabenportfolios der GKB stehen die zielorientierte Kundenakquisition sowie die Unterbreitung individueller, bedarfsorientierter Dienstleistungsangebote. Dazu gehören u. a die Beratung im Kontext der Sicherung des Fachkräftebedarfs der Unternehmen, die überregionale Koordinierung der Personalrekrutierung und die Gewinnung der Unternehmen für die Nutzung der Online-Angebote der BA.

2.2 Geschäftsprozesse

Die im Rechtskreisübergreifenden Leitkonzept für den gemeinsamen Arbeitgeber-Service verankerten Geschäftsprozesse „Arbeitgeber“, Definitionen und Mindeststandards bilden die Basis für die Geschäftsprozesse der GKB. Die Geschäftsprozesse GKB wurden unter Berücksichtigung der Erkenntnisse, Erfahrungen und Evaluationsergebnisse aus der Projektphase angepasst und weiterentwickelt.

Das Handbuch Großkundenberatung, gültig ab 01.01.2014, wird im Intranet unter dem Pfad Vermittlung > Arbeitgeber-Service > Vermittlung > Arbeitshilfen > Handbuch Großkundenberatung eingestellt und bei Bedarf aktualisiert.

2.3 Organisation und Personal

Mit der Überführung der GKB in die Linienorganisation übernimmt die RD Hessen die Fachaufsicht und Steuerung über die gesamte GKB. Die Leitung der GKB hat ihren Sitz in der RD Hessen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Regionalteams der GKB münden in den operativen Bereich der AA am Standort des jeweiligen Regionalteams der GKB ein

(Regionalteam West in die AA Bonn, Regionalteam Nord-Ost in die AA Berlin-Nord, Regionalteam Süd in die AA München). Die Dienstaufsicht über die Regionalteams der GKB wird den AA an diesen Standorten übertragen.

Personalentscheidungen, die Einfluss auf die fachliche Aufgabenerledigung der GKB haben (z. B. Versetzungen, Abordnungen, Entscheidungen in Stellenbesetzungsverfahren), unterliegen mit Veröffentlichung der vorliegenden HEGA dem Zustimmungsvorbehalt der Geschäftsführung der RD Hessen.

Personalwirtschaftliche Änderungen der Stellenausstattung der GKB (qualitativ und quantitativ) auf Ebene der RD Hessen sowie der AA können nur im Einvernehmen mit den Geschäftsbereichen MI und POE der Zentrale erfolgen.

Auf die Stellen für Plankräfte der GKB dürfen seitens der dienstaufsichtsführenden Dienststellen keine kw-Vermerke ausgebracht werden. Die Ausbringung von kw-Vermerken obliegt ausschließlich dem Geschäftsbereich POE der Zentrale.

Für den Leiter/die Leiterin der GKB in der RD Hessen, die Großkundenberater/innen sowie die Mitarbeiter/innen der Koordinierenden Stelle Zeitarbeit können individuelle Dienstortregelungen getroffen werden. Auch weitere bereits getroffene individuelle Dienstortregelungen haben weiterhin Bestand. Individuelle Dienstortregelungen unterliegen dem Zustimmungsvorbehalt der RD Hessen.

Weitergehende Regelungen und Informationen zu Organisation und Personal der GKB sind im Intranet unter dem Pfad > Interner Service > Organisation > Fachkonzepte > Geltende Fachkonzepte > Fachkonzept Großkundenberatung eingestellt.

Das Fachkonzept zur Überführung des Projektes Großkundenbetreuung in die Linienorganisation der BA (Fachkonzept GKB) tritt am 01.01.2014 in Kraft.

2.4 Infrastruktur und räumliche Unterbringung

Die örtlich zuständigen Internen Services (IS) und Regionalen IT-Services (RITS) sowie die RD Hessen stellen sicher, dass den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der GKB die Infrastruktur im aufgabenorientierten Umfang zur Verfügung steht. Dies beinhaltet die Bereitstellung, Einrichtung und technische Ausstattung der Diensträume. Für die Großkundenberater/innen ist durch die RITS eine einheitliche Ausstattung entsprechend der Ausstattungsrichtlinie (s. Ziffer 2.5) sicherzustellen. Der für den laufenden Dienstbetrieb erforderliche Geschäftsbedarf ist zur Verfügung zu stellen. Die Aufgabe beinhaltet weiterhin die Durchführung der allgemeinen Verwaltungsangelegenheiten und die Sicherstellung des Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)-Betriebes.

Sofern erforderlich, sind räumliche Migrationen grundsätzlich durch Unterbringung in Bestandsobjekten sicherzustellen. Der zuständige Interne Service Infrastruktur ist – unter Berücksichtigung der infrastrukturellen Umsetzungszeiten – frühzeitig einzuschalten.

Sofern diese Regelung im Widerspruch zu einer individuellen wohnortnahen Dienstortregelung zur Gewährleistung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie/Privatleben steht, ist der Vereinbarkeit Vorrang einzuräumen.

2.5 IT-Ausstattungsrichtlinie

Im Rahmen der Linienüberführung der GKB ist eine einheitliche IT-Ausstattung der Großkundenberaterinnen und Großkundenberater/innen (mit überwiegend außerdienstlicher Tätigkeit) zu gewährleisten.

Die Großkundenberaterinnen und Großkundenberater/innen sind einheitlich wie folgt auszustatten:

- 1 MAP- – Arbeitsplatz (MAP, Bildschirm, Dockingstation, Tastatur, Maus, Drucker)
- 1 Blackberry,
- 1 Festnetztelefon,
- 1 Konferenzsystem am lokalen Arbeitsplatz (KoalA).

3. Einzelaufträge

Die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung

- bereitet in Zusammenarbeit mit der RD Hessen und den für die Regionalteams zuständigen Internen Services die notwendigen Maßnahmen zur Linienüberführung vor,
- beachtet den unter Ziffer 2.3 aufgeführten Zustimmungsvorbehalt der RD Hessen bei Personalentscheidungen.

Die Regionaldirektion Hessen

- stellt die Umsetzung der notwendigen Maßnahmen zur Linienüberführung der GKB sicher,
- übernimmt ab 01.01.2014 die Fachaufsicht und Steuerung der dezentralen Organisationseinheiten (Regionalteams) der GKB,
- übernimmt ab 01.01.2014 die Dienstaufsicht über die Leitung der GKB und die Koordinierende Stelle Zeitarbeit und bindet sie in ihre Aufbau- und Ablauforganisation ein,
- stellt die Umsetzung der Geschäftsprozesse GKB sicher.

Die Agenturen für Arbeit Berlin-Nord, Bonn und München

- übernehmen ab 01.01.2014 die Dienstaufsicht über die ihren Standorten zugeordneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Regionalteams der GKB,
- binden die Regionalteams der GKB entsprechend Ziffer 2.3 in ihre Aufbau- und Ablauforganisation ein,
- beachten die weiteren in Ziffer 2.3 getroffenen Regelungen.

Die Internen Services Berlin-Mitte, Köln, München und Frankfurt (Main)

- beachten die in Ziffer 2.3 getroffenen Regelungen und setzen die Maßnahmen gemäß Ziffern 2.3, 2.4 und 2.5 um.

Die Regionaldirektionen

- gewährleisten die Umsetzung der Geschäftsprozesse GKB an der Schnittstelle der jeweiligen RD zur GKB,
- stellen die Anwendung der Weisungen in ihren AA sicher.

Die Agenturen für Arbeit

- stellen die Umsetzung der Geschäftsprozesse GKB sicher,
- stimmen mit den Jobcentern die Umsetzung im gemeinsamen Arbeitgeber-Service ab.

4. Koordinierung

Die Koordinierung erfolgt durch den Fachbereich MI12 der Zentrale.

5. Haushalt

Die Aufgabe der für die Großkundenbetreuung verantwortlichen Leiterin bzw. des Leiters sowie die Aufgabe der Koordinierenden Stelle Zeitarbeit wird der RD Hessen zugeordnet. Nach dem Grundsatz „Stelle folgt Aufgabe“ werden die hierfür vorhandenen Ressourcen der RD Hessen zugeteilt. Die Stelle für die Leitung der Großkundenbetreuung wird im Zuge der Umsetzung des Fachkonzepts in die TE I gehoben.

Die Stellen in den Regionalteams der GKB werden von der ZAV zu den jeweiligen Agenturen (Bonn, München, Berlin-Nord) verlagert.

6. Beteiligung

Der HPR wurde beteiligt.