

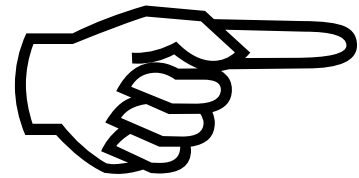
# **Der OE-Prozess im Jobcenter**

## ***Arbeitsplus* Bielefeld**

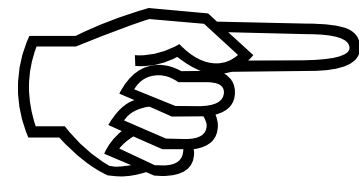
# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitplus* Bielefeld: **Neuorientierung der Grundsicherung**

- Qualität statt Quantität: Von der Vermittlung in Zeiten der Massenarbeitslosigkeit hin zu individuellen Beratungsangeboten
- Bessere Ergebnisse durch neue Beratungsansätze
- Größere Autonomie der Bürgerinnen und Bürger
- Neue Ansprüche an öffentliche Dienstleister
- Politische Diskussion um die Zukunft der Grundsicherung

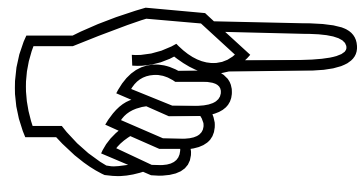
OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitsplus* Bielefeld:  
**Anstöße und Zeitfenster  
für die Neuorientierung**



BA der Zukunft



Jobcenter der Zukunft



Ergebnisse des IdeenCamps

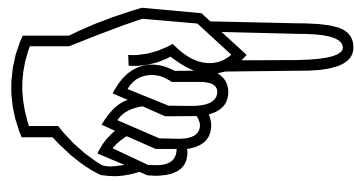
# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitsplus* Bielefeld

## Jobcenter der Zukunft

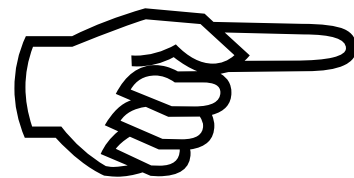


weniger Prozess- und Systemgeschäft

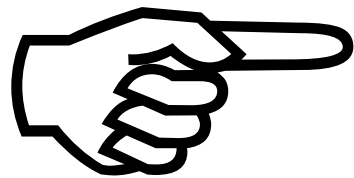
OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitsplus* Bielefeld:  
**Rückmeldungen aus dem IdeenCamp**  
**(Wünsche der Kund\*innen)**



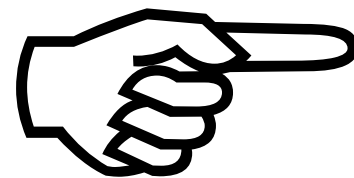
Offeneres und freundlicheres Jobcenter



Schnellere Anliegensklärung



Einfachere Prozesse



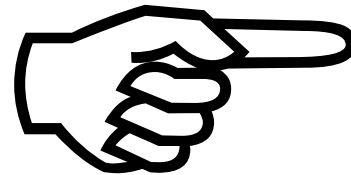
Bessere Erreichbarkeit



Feste Ansprechpartner\*innen und  
verlässlicher Service

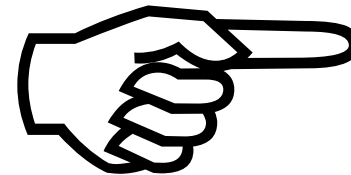
# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitsplus* Bielefeld: **Rahmenbedingungen und Vorgaben**

Bundesagentur für Arbeit  
Stadt Bielefeld



Fokus auf  
Kundenorientierung

Trägerversammlung



Außenstandorte müssen  
erhalten bleiben.



Stellenplan bleibt  
unverändert

Jobcenter *Arbeitsplus*  
Bielefeld

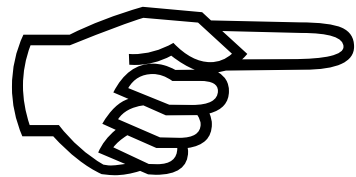


Erhalt aller Zuständigkeiten  
und Kompetenzen bei den  
Bereichsleitungen



Gleichmäßige  
Führungsspannen

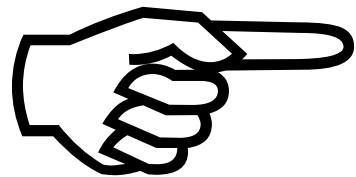
# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitplus* Bielefeld: **Folgerungen aus den Vorgaben**



Fokus auf  
Kundenorientierung

- Ausbau der Empfänge zu Servicepoints: Kund\*innen werden durch Lots\*innen empfangen, Anliegen unmittelbar sortiert und zielgerichtet gesteuert. Dadurch schnelle und gute Anliegensklärung.
- Aufbau einer Jobwerkstatt zur schnellen Stellensuche und Bewerbungserstellung.
- Einführung eines Kundenservices: Anliegen und Anträge werden direkt bearbeitet, Neuanträge bis zur zeitnahen Bewilligung begleitet. Umfangreiche Ressourcenanalyse.
- Weitere Kund\*innenbetreuung im Leistungsmanagement und im differenzierten Bereich Teilhabe und Integration.

# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitplus* Bielefeld: **Folgerungen aus den Vorgaben**

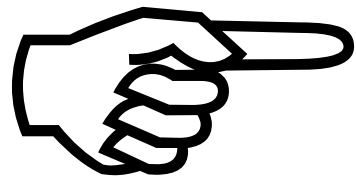


Außenstandorte bleiben  
erhalten

- Alle Services des Hauptstandortes werden auch in Sennestadt und Brackwede angeboten.
- Zusätzlich ist nach der Neuorganisation auch die Beratung weiterer Zielgruppen (U25, gesundheitlich Beeinträchtigte, etc.) vor Ort möglich.
- Leitung ist ebenfalls in den Außenstandorten angesiedelt und für die Mitarbeitenden ansprechbar.



# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitsplus* Bielefeld: **Folgerungen aus den Vorgaben**



Stellenplan bleibt  
unverändert

- Die Neuorganisation erfolgt mit dem vorhandenen Personal – eine Aufstockung ist trotz erweiterten Services nicht notwendig.
- Die Mitarbeitenden in den operativen Bereichen bekunden ihre Interessen für die neuen Teams in einem internen Verfahren.

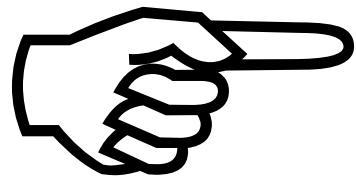
# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitsplus* Bielefeld: **Folgerungen aus den Vorgaben**



Erhalt aller Zuständigkeiten und Kompetenzen bei den Bereichsleitungen

- Die Bereichsleitungen bleiben i.d.R. für Teams aus beiden operativen Bereichen, Geldleistungen und Teilhabe & Integration, zuständig.
- Übergreifende Verantwortung und umfassendes Know How bleiben bei allen Bereichsleitungen verortet.
- Vertretungen bleiben geschäftsbereichsübergreifend möglich.

# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitplus* Bielefeld: **Folgerungen aus den Vorgaben**



## Gleichmäßige Führungsspannen

- Es werden gleichmäßige Teamgröße etabliert.
- Das Regionalprinzip wird dazu - bis auf den Bielefelder Süden - aufgehoben.
- Die Einführung des effizienteren Endziffernprinzips wird ermöglicht.

# OE-Prozess im Jobcenter *Arbeitsplus* Bielefeld:

## **Neuordnung:**

### **Einführung von Front- und Backoffice**



# Jobcenter Arbeit*plus* Bielefeld: Kund\*innenbereiche / Services

Alle Liegenschaften bleiben erhalten.

Alle Services werden in allen Liegenschaften angeboten.

**JUGEND**berufsagentur  
■■■■ Bielefeld



**Herforder Straße**

**WIR ÖFFNEN TÜREN**  
jobcenter  
**Süden**

**Servicepoint**

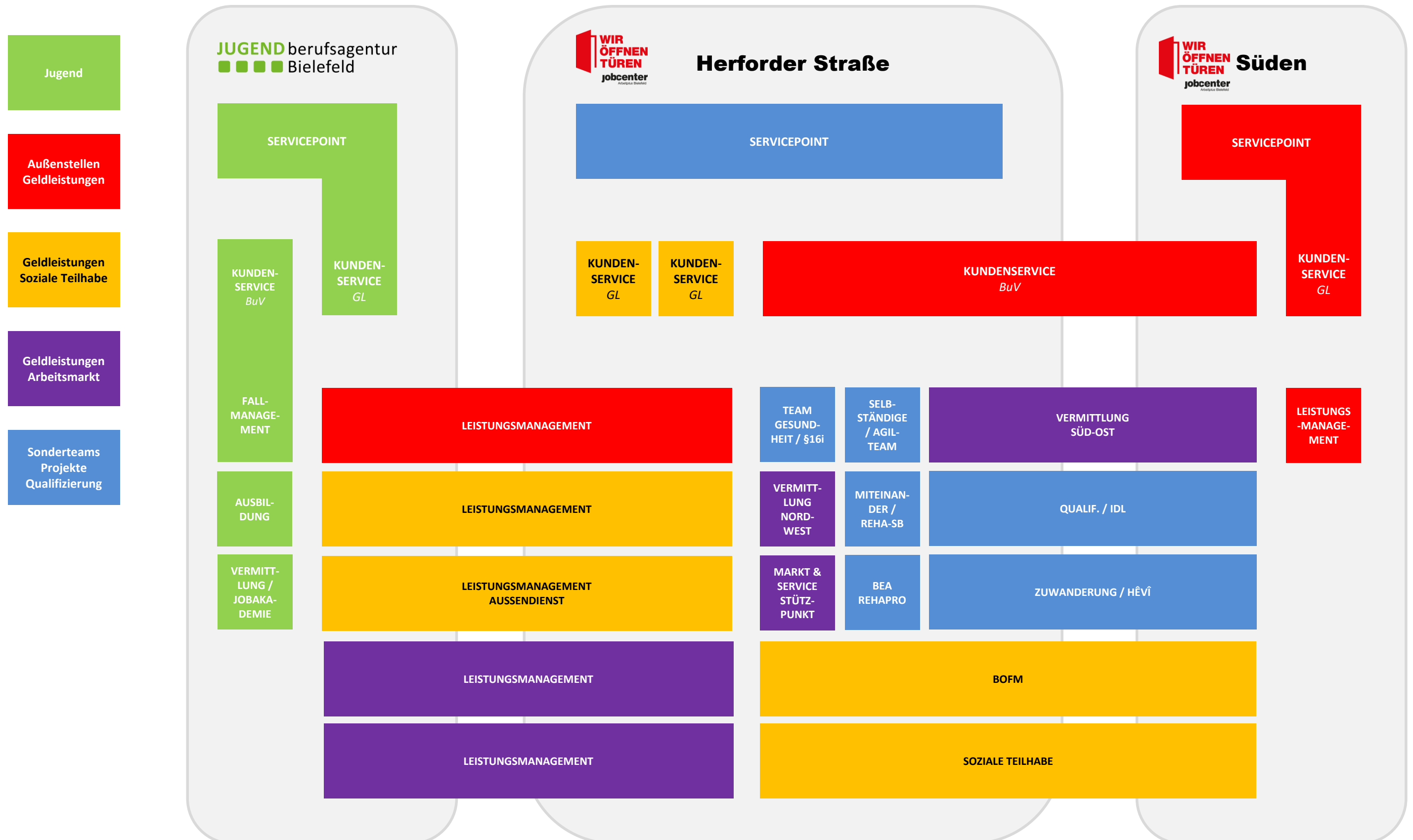
**Kunden-  
service**

**Leistungs-  
management**

**Teilhabe und  
Integration**

# Jobcenter Arbeitplus Bielefeld: Operative Teams & Geschäftsbereiche

In der Gesamtübersicht wird deutlich, dass sich die Geschäftsbereiche standort- und bereichsübergreifend verschränken. Die gewünschte „breite“ und vernetzte Matrixorganisation kann durch die Neuorganisation verstärkt werden.



# Jobcenter Arbeitplus Bielefeld: Organigramm - hierarchisch

