

Stärken und Schwächen integrierter und spezialisierter Modelle der Kundenbetreuung im SGB II

Harald Strotmann, Martin Rosemann, Sabine Dann und Christine Hamacher

Zusammenfassung: Mit der Einführung des SGB II im Jahr 2005 hat der Gesetzgeber den Grundsicherungsstellen große Spielräume bei der Ausgestaltung zentraler Leistungsprozesse eingeräumt. Das SGB II hat nicht nur zu einem Wettbewerb zwischen Arbeitsgemeinschaften und zugelassenen kommunalen Trägern geführt, sondern auch unterschiedliche Organisationsmodelle der Kundenbetreuung hervorgebracht. Diese unterscheiden sich insbesondere darin, ob und in welchem Maße zentrale Elemente des Leistungsprozesses integriert von einer Person („aus einer Hand“) oder spezialisiert erbracht werden. Der vorliegende Beitrag bringt auf der Grundlage einer standardisierten Panelbefragung aller Grundsicherungsstellen erstmals repräsentativ Licht in die „black box“ der organisatorischen Umsetzung der Kundenbetreuung im SGB II und diskutiert mögliche Stärken und Schwächen der verschiedenen Varianten.

Abstract: Strengths and weaknesses of integrated and specialized models of customer service in Germany's centres for basic social security

Introducing a new basic social security system for job seekers in the year 2005, German legislation has given a lot of leeway to the newly founded centres for basic social security with respect to the organization of central elements of customer service. Hence, the new system has not only led to competition between, on the one hand, a co-operative model between local employment agencies and local authorities and an overall responsibility of municipalities for service provision, and, on the other, different organizational models for customer support. Case management, placement and the provision of financial benefits may either be carried out in an integrated way by one person or in a specialised manner by several people. Based upon an elaborate standardized panel survey, this article analyses the organization of central elements of customer service. Moreover, strengths and weaknesses of integrated and specialized models of customer service organization are discussed.

