

INTERPELLATION

ARBEITSWEISE UND EFFEKTIVITÄT DES ARBEITSAMTES DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

DER PRÄSIDENT.- Wir kommen zur Interpellation von Frau Reip an Herrn Minister Gentges über die Arbeitsweise und Effektivität des Arbeitsamtes der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Frau Reip hat das Wort.

FRAU REIP (*vom Rednerpult*).- Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Damen und Herren von Parlament und Regierung! Diese Interpellation zum Thema „Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft“ resultiert aus vermehrt negativen Reaktionen aus der Bevölkerung in Bezug auf die Arbeitsweise und Effektivität der Institution. Sie kann allerdings auch in den Kontext „Dekret über private Arbeitsvermittler und BVA-Reformen“ eingeordnet werden. Allerdings wollen wir der Diskussion im Plenum zu diesen Punkten nicht vorgreifen.

Zunächst möchte ich betonen, dass durchaus auch positive Entwicklungen des Arbeitsamtes zu erwähnen sind. Aus dem Tätigkeitsbericht 2005 wird dies beispielsweise ersichtlich. Der rege Gebrauch des Dienstleistungsangebots des Arbeitsamtes durch die Bürger und Betriebe der Deutschsprachigen Gemeinschaft kann auch durch folgende Zahlen aus dem Tätigkeitsbericht belegt werden: 2005 haben 261 Personen auf eine persönliche Berufsberatung zurückgegriffen, 2000 Personen haben Angebote im Bereich Berufsinformation genutzt, 200 Einzelpersonen und 375 Betriebe ließen sich in Ausbildungs- und Beschäftigungsfragen beraten.

Große Anerkennung hat auch der Einsatz der interessierten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Arbeitsamtes für die Erstellung des im Dezember 2005 verabschiedeten Leitbildes verdient. Die darin behandelten Fragen „Wer sind wir?“, „Was sind unserer Ziele?“, „Für wen arbeiten wir?“, „Wie wollen wir unsere Aufgaben erfüllen?“ geben einen klaren Rahmen vor, in dem sich die Mitarbeiter des Arbeitsamtes entfalten können. Auch die aus dem Leitbild entwickelten Produktsteckbriefe, die die Dienstleistungsangebote des Arbeitsamtes näher beschreiben, sind ein entscheidender Schritt hin zu mehr Professionalität. Diesen positiv zu wertenden Initiativen stehen allerdings auch ansteigende Arbeitslosenzahlen und vermehrte Kritik in der Deutschsprachigen Gemeinschaft gegenüber.

Trotz dieser positiven Entwicklung innerhalb des Arbeitsamtes und der großen Nachfrage der entsprechenden Dienstleistungsangebote ist unverkennbar, dass die Arbeitslosenzahlen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft kontinuierlich steigen. Im Jahre 2005 waren im Vergleich zum Vorjahr rund 200 Arbeitslose mehr eingetragen, was einem Anstieg von zirka 9,3% entspricht. Die aktuelle Arbeitslosenrate von Oktober 2006 liegt bei 8,1 und ist nun auch von den Sommermonaten und den damit verbundenen Erhöhungen durch Schulabgänger und nicht fest ernannte Lehrpersonen bereinigt. Im Vergleich zum Oktober 2005 liegt sie aber um 11% höher.

Hinzu kommt, dass in letzter Zeit vermehrt Stimmen zu hören waren, die Unzufriedenheit über das Beratungsangebot des Arbeitsamtes ausgedrückt haben. Auch gab es aus der Bevölkerung Feedbacks wie „Warum gibt es in der Deutschsprachigen Gemeinschaft überhaupt ein Arbeitsamt? Das kostet nur und bringt nichts!“, „Die verwalten sich nur selbst!“ oder „Ich gehe lieber nach Verviers. Hier können sie mir nie weiter helfen!“ Solche Reaktionen können die Anerkennung eines Arbeitsamtes in der Deutschsprachigen Gemeinschaft grundsätzlich in Frage stellen. Konkret sind mir Fälle angetragen worden, die zeigten, dass die Arbeitsweise ein gewisses Einfühlungsvermögen und Taktgefühl vermissen ließ und auch Mankos bei der Arbeitsvermittlung - die Kernkompetenz des Arbeitsamtes - vorhanden sind. Durch ein schlechtes Bild dieser Institution in der Bevölkerung entsteht leicht die

Gefahr einer Delegitimierung des Arbeitsfeldes „Arbeitsvermittlung“ in der Deutschsprachigen Gemeinschaft.

Unsere konkreten Fragen: Herr Minister, wie bewerten Sie das derzeitige Dienstleistungsangebot des Arbeitsamtes? Sind Ihnen die negativen Reaktionen auf die Arbeitsweise und Effektivität des Amtes bekannt? Kann das Arbeitsamt die im Leitbild und in den Produktsteckbriefen formulierten Ziele erfüllen? Gibt es schon Ergebnisse zu den im Tätigkeitsbericht erwähnten Indikatoren, die 2006 dank der neuen Datenbankanwendung u.a. konkrete Angaben zur Vermittlungsquote und zur Kundenzufriedenheit liefern sollen? Könnte unter Umständen das Untersuchungsinstrument „Audit“ die Analyse des Verbesserungsbedarfs unterstützen und dabei helfen, die Probleme zu beseitigen? Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

(Applaus bei der PJU/PDB, SP und PFF)

DER PRÄSIDENT.- Gibt es weitere Wortmeldungen? Herr Servaty hat das Wort. Ihnen steht eine Redezeit von maximal zehn Minuten zur Verfügung.

HERR SERVATY *(vom Rednerpult)*.- Unterbrechen Sie mich bitte nach acht Minuten, Herr Präsident, wenn das der Fall sein sollte! ... Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Mitglieder der Regierung, werte Kolleginnen und Kollegen! Zur Interpellation der Kollegin Reip möchte ich wie folgt Stellung beziehen: zwei Bemerkungen zum Kontext anbringen, dann einige Stichworte herausgreifen und auch ein wenig Ursachenforschung inhaltlicher Art betreiben.

Was den Kontext betrifft, stellt sich zunächst die Frage, ob diese Interpellation zum richtigen Zeitpunkt kommt. Es ist sicherlich der richtige Zeitpunkt für diese Interpellation, weil wir nicht darauf warten sollten, dass die Arbeitslosenquote in der Deutschsprachigen Gemeinschaft noch höher steigt, bevor wir dieses Thema und seine beängstigende Entwicklung thematisieren. Ob es dann trotzdem der richtige Zeitpunkt ist, stelle ich als Frage, weil wir ja wissen, dass der Ausschuss IV am 21. Dezember dieses Jahres, in weniger als 14 Tagen beim Arbeitsamt zu Besuch sein wird. Dieser Besuch ist angekündigt worden. Dann wird das Arbeitsamt Gelegenheit haben, alle Statistiken zu erläutern. Deswegen ist es vielleicht etwas verfrüht, die Kritiken am Arbeitsamt heute zu thematisieren, bevor das Arbeitsamt diese Statistiken aus eigener Sicht kommentieren bzw. erläutern kann.

Zweites Element zum Kontext: Ist es das richtige Thema? Da möchte ich auch ein wenig Skepsis anbringen, denn das Thema würde für mich richtiger lauten: nicht „Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft“, sondern „Arbeitslosigkeit in der Deutschsprachigen Gemeinschaft“. Daher appelliere ich an unsere Verantwortung, die Dienste der Deutschsprachigen Gemeinschaft und ihre Einrichtungen nicht unnötig zu beschädigen, jedenfalls nicht voreilig. Damit möchte ich also genau das tun, was Frau Reip anregt, nämlich dem vorbeugen, dass ein unnötig schlechtes Bild unserer Institutionen und damit der Deutschsprachigen Gemeinschaft schlechthin abgegeben wird.

Trotzdem werde ich meine Aussage verdeutlichen, indem ich betone, dass wir weder heute noch künftig unsere Munition auf die falsche Zielscheibe verschießen sollten. Wir müssen uns vielmehr verstärkt den eigentlichen Ursachen für die ansteigende Arbeitslosigkeit widmen. Wir sollten uns vielmehr der Bekämpfung der Arbeitslosigkeit widmen und nicht etwa der Bekämpfung des Arbeitsamtes.

Im Wortlaut der Interpellation ist das Stichwort Beratungsangebot angeführt. Die Beratung aller potenziellen Nutzer des Arbeitsamtes ist sicherlich ein zentrales Tätigkeitsfeld des Arbeitsamtes. Im ersten Teil ihrer Interpellation hat Frau Reip auf das positive Beispiel der Berufsberatung hingewiesen. Darüber hinaus kann natürlich nur das zur Beratung angeboten werden, was auch tatsächlich vorhanden ist. Entschuldigen Sie bitte, werte Kolleginnen und Kollegen, zu dieser vorgerückten Stunde eine so banale Feststellung. Sie werden aber sehr schnell verstehen, was ich meine. Die Rede ist von einem Beispiel, und zwar von den qualifizierenden Angeboten, die das Arbeitsamt nach

unserer Sicht der Dinge nicht ausreichend anbieten kann - weder in ausreichender Anzahl noch in der ausreichenden Vielfalt.

Damit wäre ich schon bei einigen objektiven Elementen zur Nuancierung in Sachen Ursachenforschung, Nuancierungen auch in Bezug auf die Aussagen des Kollegen P. Meyer, der versuchte, der Regierung oder der Mehrheit im Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Entwicklung bei den Arbeitslosenzahlen in die Schuhe zu schieben. Das ist natürlich sehr kurz gegriffen. Diese Vorwürfe können also auch nicht dem Arbeitsamt gemacht werden. Nehmen wir z.B. die Konjunktur. Die weltweite, internationale, europäische Konjunktur ist wohl nicht von uns zu beeinflussen. Allgemein wissen wir, dass es auf den Norden der Deutschsprachigen Gemeinschaft negative Auswirkungen hat, wenn es Deutschland wirtschaftlich weniger gut geht. Und der Süden der Deutschsprachigen Gemeinschaft hustet umso mehr, wenn es in Luxemburg weniger gut geht.

Zweites Element, das man auch nicht unbedingt immer der Regierung oder wem auch immer in die Schuhe schieben kann: Oftmals ist es bei der Beschäftigung und bei der Vermittlung von Personen ohne Beschäftigung genauso wie in anderen Lebensbereichen: Es fehlt an der Übereinstimmung zwischen Angebot und Nachfrage, und das nicht nur hin und wieder. Dazu verweise ich erstens auf die Studie des Wirtschafts- und Sozialrates, die er uns unlängst hat zukommen lassen und in der er die Stellenangebote der letzten Jahre in der hiesigen Presse untersucht hat. Was stellen wir fest? Über 20% der Arbeitssuchenden verfügen über keinen Primarabschluss und über 40% über keinen Abiturabschluss. Es handelt sich also auch um ein Qualifizierungsproblem. Die wenigsten Arbeitssuchenden sind diejenigen, die wohl über diese Abschlüsse verfügen. Was stellt der Wirtschafts- und Sozialrat gleichzeitig fest? Die Angebote, die in den Stellenanzeigen veröffentlicht werden, sind natürlich die, die mindestens diesen Qualitätsstandards, wenn nicht noch mehr entsprechen müssen.

Zweites und noch konkreteres Beispiel für die Nichtübereinstimmung von Angebot und Nachfrage aus dem *Wochenspiegel* vergangener Woche: In einer Stellenanzeige wurde eine Person für die Raumpflege gesucht. Ich spreche bewusst von der Person für die Raumpflege und nicht von einer Raumpflegerin. Das gebietet der „gender“. Aber nicht gleich welche Person für die Raumpflege wurde gesucht, sondern eine qualifizierte, nicht etwa vordergründig eine technisch qualifizierte, sondern eine Person, die perfekt zweisprachig - Deutsch und Französisch - sein sollte. Das sagt schon viel über die Anforderungen, die man in solchen Stellenanzeigen stellt. Jetzt stellt sich natürlich die Frage: Warum perfekt zweisprachig? Ist das, um sich besser mit den Topfpflanzen oder mit dem Mobiliar unterhalten zu können? Oder sagt dieses Beispiel eigentlich noch viel mehr: Wird eine Person für die Raumpflege gesucht, oder wird eine Person für andere, parallel dazu zu erfüllende Aufgaben gesucht, sei es für die Kinderbetreuung, sei es für die Betreuung von alten oder von kranken Menschen? Oder aber definiert man ein Profil so, um im selben Atemzug und gleich von vornherein einen ganzen Personenkreis auszuschließen, der für diese Stelle nicht mehr in Frage kommt? Wenn das zutreffen sollte: Warum denn, und welche Personenkreise könnten damit gemeint sein? Glauben Sie mir, das ist nicht nur Spekulation!

Abschließend möchte ich bewusst hinzufügen, dass unsere Fraktion nichts gegen ein eventuelles Audit einzuwenden hat, so wie Frau Reip es in ihren Fragen erwähnt. Warum? Der Einsatz der finanziellen und personellen Mittel des Arbeitsamtes soll ruhig hinterfragt werden. Wenn sich daraufhin Erkenntnisse auftun oder aber Schlussfolgerungen ziehen und Verbesserungen erzielen lassen, dann nur zu. Das kann uns und den Menschen ohne Beschäftigung nur recht sein.

Interessant könnte z.B. die Antwort auf die Frage sein, ob denn jede einzelne Statistik den damit verbundenen Aufwand im Arbeitsamt rechtfertigt, oder die Antwort auf die Frage, ob bei der Verbesserung der Arbeitsvermittlung die auszubauenden Qualifizierungsangebote nicht doch wichtiger sind als das stets wiederholte Verfeinern von Datenbanken. Das war unsere Aussage heute zur Interpellation. Sie können sich vorstellen, dass wir mit noch größerem Interesse als bisher auf unsere gemeinsame Sitzung im Arbeitsamt am 21. Dezember warten. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

(Applaus bei der SP, PFF und PJU/PDB)

DER PRÄSIDENT.- Herr Minister Gentges hat das Wort.

HERR GENTGES, Minister.- Sehr geehrter Herr Präsident, sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen! Herr Kollege Servaty, ich bitte Sie um Verständnis dafür, dass ich jetzt nicht im Einzelnen auf Ihre Fragen eingehe. Ich werde das morgen tun, weil ich zu dem, was Sie gesagt haben, sehr vieles zu sagen habe. Jetzt möchte ich mich ganz auf die Beantwortung der konkreten Fragen beschränken, die Frau Reip gestellt hat.

Ich möchte nur eine Bemerkung zur Arbeitslosigkeit machen, die schließlich auch Ausgangspunkt der Diskussion gewesen ist. So hat das Arbeitsamt auf meine ausdrückliche Bitte hin vor einigen Monaten eine genaue Untersuchung angestellt, wie und in welchen Bereichen, in welchen Altersklassen und bei welchem Qualifikationsniveau ein Anstieg der Arbeitslosigkeit zu verzeichnen ist. Eine zweite Untersuchung - das wird den Mitgliedern des Ausschusses IV am 21. Dezember erklärt werden - wird die Frage zum Gegenstand haben, wo die tieferen Gründe für die Entwicklung dieser Arbeitslosigkeit liegen. Ich muss sagen, dass aus der Software, die entwickelt worden ist und jetzt zur Verfügung steht, bereits einige sehr interessante Anhaltspunkte herauskristallisiert werden können. Das werden wir in den nächsten Monaten vertiefen. Ich werde aber in der morgigen Plenarsitzung noch kurz darauf und auch auf Ihre Bemerkung bezüglich der notwendigen Qualifikation und der Qualifizierungsmaßnahmen eingehen, denn da sind wir beim springenden Punkt angekommen. Ich werde im Zusammenhang mit der ESF-Problematik und mit den ABM ganz klar dazu Stellung beziehen. Dazu habe ich sehr viel zu sagen.

Ich komme nun zu den konkreten Fragen von Frau Reip. Das Dienstleistungsangebot des Arbeitsamtes besteht aus drei Geschäftsbereichen: die Beschäftigung, die Aus- und Weiterbildung und die Berufsberatung. Das Arbeitsamt ist laut Dekret über das Arbeitsamt auch für die Berufsberatung zuständig. Ich werde hauptsächlich auf den sensibelsten Bereich eingehen, d.h. die Beschäftigung, der vor allem Gegenstand Ihrer Interpellation ist.

Der Beschäftigungsbereich umfasst die klassische Stellenvermittlung, d.h. die Auswahl von Bewerbern für die Betriebe, die ein Stellenangebot eingereicht haben bzw. die eine Anfrage beim Arbeitsamt gestellt haben, um eine Stelle zu besetzen. Ein zweiter Punkt ist die Beratung und die Betreuung von Arbeitsuchenden mit dem Ziel, sie in den Arbeitsmarkt einzugliedern. Wie gesagt, hier handelt es sich um zwei sensible Aspekte.

Der Betrieb, der sich an das Arbeitsamt wendet, weil er eine Stelle zu besetzen hat, und dem das Arbeitsamt nicht den geeigneten Bewerber schickt, weil es ihn vielleicht gar nicht gibt, ist natürlich unzufrieden und äußert diese Unzufriedenheit sehr oft auch in der Öffentlichkeit. Das ist ein Aspekt, den wir nicht außer Acht lassen dürfen. Der Arbeitslose, dem das Arbeitsamt keine angemessene Stelle anbietet oder anbieten kann, äußert ebenfalls in der Öffentlichkeit seinen Unmut.

Unzufriedenheitsäußerungen gibt es immer und wird es immer geben. Ich kann Ihnen sagen, dass auch ich regelmäßig negative Reaktionen auf die Arbeitsweise und die Effektivität des Arbeitsamtes erhalte. Man nennt mir dann immer wieder das eine oder das andere Beispiel, beispielsweise dass ein Universitätsstudent zum Arbeitsamt gegangen ist und man ihm dort innerhalb einer Frist von einigen Monaten nie ein Angebot unterbreitet hat. Das führt natürlich zu Kritik.

Ich habe aber auch positive Reaktionen erhalten. Es gibt beispielsweise eine Einrichtung des Arbeitsamtes im Bereich der Weiterbildung, die sehr großen Anklang findet: die Maurerschule. Viele Betriebe aus dem Bausektor äußern sich sehr zufrieden mit der Qualität der in der Maurerschule ausgebildeten Fachkräfte. Das ist in meinen Augen erwähnenswert.

Kommen wir nun zur Effektivität. Ich habe das Arbeitsamt gebeten, mir die Zahlen zu liefern. Nach Angaben des Arbeitsamtes lag die Stellenbesetzungsquote des Arbeitsamtes im Jahre 2005 bei 71%. 71% der dem Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft gemeldeten offenen Stellen konnten also besetzt werden. Die Zahl der beim Arbeitsamt gemeldeten Stellen ist im vergangenen Jahr gestiegen, was bedeutet, dass die Beanspruchung durch die hiesigen Betriebe gestiegen ist. Das heißt mit anderen Worten, dass immer mehr Betriebe aus der Gegend auf die Dienstleistungen des Arbeitsamtes zurückgreifen.

Eine interessante Studie des Wirtschafts- und Sozialrates zieht einen Vergleich zwischen den verschiedenen Mitteln, auf die die Betriebe zurückgreifen, um Stellen zu besetzen. Eine Schlussfolgerung daraus lautet: Die Zahl der Anfragen beim Arbeitsamt ist höher als die Zahl der Anzeigen in der hiesigen Presse. Beim Arbeitsamt bewertet man dies als Zeichen eines zunehmenden Vertrauens. So viel zur Stellenbesetzungsquote.

Bei der Vermittlungsquote sieht es etwas anders aus. Wie viele Menschen, die sich beim Arbeitsamt melden, erhalten eine Stelle? Das ist das zweite Problem. Das Arbeitsamt erstellt bei der Stellenvermittlung eine systematische Verbleibanalyse. Sechs, 12 und 24 Monate nach dem Abschluss einer Qualifikationsmaßnahme, die dann angeboten wird, sobald sich eine Person beim Arbeitsamt meldet - viele unterziehen sich dieser Qualifikationsmaßnahme - wird der Verbleib dieser Person analysiert. Diese Analyse ergibt, dass die Eingangsquote in Arbeit bei etwa 75% liegt. Hier sei erwähnt, dass diese Qualifikationsmaßnahmen im Allgemeinen greifen und folglich nicht am Ziel oder selten am Ziel vorbeischießen. Weshalb es schwer ist, die geeigneten Personen zu finden, denen man überhaupt diese Qualifikationsmaßnahmen schmackhaft machen kann, ist ein anderes Problem, auf das ich morgen eingehen werde.

Bei den vom Arbeitsamt durchgeführten individuellen Ausbildungsmaßnahmen in einem Betrieb liegt laut Aussagen des Arbeitsamtes die Eingangsquote in Arbeit bei über 90%. Negative Reaktionen auf die Effektivität resultieren aus der Tatsache, dass eben nicht für jeden der geeignete Beruf angeboten wird. Herr Servaty hat es eben gesagt: Angebot und Nachfrage stimmen sehr oft nicht überein. Es gibt in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ungefähr 120 Berufe, für die es keinen geeigneten Kandidaten gibt. Dem gegenüber stehen ungefähr 2.500 Menschen, die eine Arbeit suchen. Es gibt also ein Problem der Übereinstimmung. Wir sind dabei zu ergründen, was dahinter steckt. Das auszumachen, ist gar nicht so einfach.

Wenn Angebot und Nachfrage nicht übereinstimmen, dann greift der zweite Arbeitsbereich, den wir eben genannt haben: die Aus- und Weiterbildung. Hier werden, wie bereits gesagt, gute Ergebnisse erzielt, indem versucht wird, auf arbeitsmarktrelevante berufliche Ausbildungen zurückzugreifen und diese Ausbildungen auch zu vermitteln. Die größte Herausforderung ist eben der Qualifikationsbedarf.

Ich bin der Auffassung, dass in diesem Bereich eine verbesserte Koordination auch mit externen Anbietern angestrebt werden soll. Wir haben viele externe Anbieter. Meines Erachtens muss im Rahmen der neuen ESF-Projekte, die bestimmt nicht identisch mit den alten Projekten sein dürfen, eine größere Kooperationsbereitschaft zwischen den Projektträgern angestrebt werden. Die neuen ESF-Bestimmungen haben im Vergleich zu den alten einen großen Vorteil: Sie sind zwar strikter - das ist eine Sache -, aber sie haben auch den Vorteil, dass grenzüberschreitende Kooperationen mit ESF-Geldern gefördert werden können. Das heißt mit anderen Worten: Das Arbeitsamt Aachen kann mit dem Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft Kooperationen eingehen, die mit ESF-Geldern finanziert werden. Es ist klar, dass wir die neue ESF-Programmierung 2007-2013 nutzen werden, um auch auf diesem Gebiet neue Wege zu gehen. Wir sind verpflichtet, die Chancen zu nutzen, mit dem Arbeitsamt auf neue Gegebenheiten und auf neue Berufsbilder einzugehen und zu reagieren.

Jetzt ein Wort zu den negativen Reaktionen auf die Arbeitsweise. Es ist natürlich nicht einfach, aus der Distanz zu bewerten, wo und bei wem bei Vermittlungs- und Beratungsgesprächen Fehler begangen werden. Es ist nicht von der Hand zu weisen: Dort, wo zwei Menschen unter vier Augen über sehr

heikle Themen sprechen, über die Eignung für einen Beruf, über den Gesundheitszustand, über die Wünsche und über die Erwartungen des einen oder anderen, kann es manchmal zu Fehlverhalten kommen. Aber das ist schwer von außen zu beurteilen. Es gibt viele Menschen, die sich in ihrer Ehre verletzt fühlen, wenn man ihnen sagt, dass sie für diesen oder jenen Beruf absolut nicht geeignet sind. Das kann durchaus passieren. Die Erwartungshaltungen hien und drüben sind natürlich verschieden.

Ein Grund für Unmut ist auch die Behauptung, das Arbeitsamt schicke Menschen zu Betrieben, die absolut nicht für den dort ausgeübten Beruf geeignet sind. Es ist verständlich, dass die Betriebe sehr ärgerlich reagieren, wenn sie jemanden einstellen sollen, den das Arbeitsamt schickt, der aber absolut nicht die nötigen Voraussetzungen mitbringt. Das Arbeitsamt ist aber bei seiner Vorgehensweise in den letzten Jahren vorsichtig geworden.

Es kann zu schwerwiegenden Kommunikationsproblemen kommen, zumal es ja dabei um Rechte und Pflichten und auch um vertragliche Zielvereinbarungen geht, die u.U. zwischen Arbeitsamt und Antragsteller geschlossen werden. Es ist auch nicht auszuschließen, dass ein Arbeitsuchender einen gut gemeinten Rat eines Arbeitsberaters einfach missversteht. Die Reaktionen von beiden Seiten sind dann verständlich.

Natürlich werde auch ich ab und zu mit Kritiken an der Arbeitsweise des Arbeitsamtes konfrontiert. Es hat sich so eingebürgert, dass ich diese direkt an das Arbeitsamt weiterleite mit der Bitte um Überprüfung. Ich erhalte auch durchweg eine Antwort.

Handelt es sich jetzt bei den Beanstandungen, von denen wir hier reden, um Einzelfälle, um isolierte Fälle, oder muss die Dienstleistung des Arbeitsamtes generell in Frage gestellt werden? Angesichts eindeutiger Erfolge des Arbeitsamtes bei den eben genannten Maßnahmen und der Betreuung von Arbeitsuchenden im Rahmen des so genannten nationalen Begleit- oder Aktivierungsplans denke ich, dass die Bilanz generell positiv ist, auch wenn der Kernbereich „Arbeitsvermittlung“ ganz bestimmt noch verbessert werden kann. Dessen ist sich auch das Arbeitsamt bewusst.

Sie stellten ferner die Frage, ob das Arbeitsamt die im Leitbild und in den Produktsteckbriefen formulierten Ziele erfüllen kann. Das Leitbild des Arbeitsamtes ist zusammen mit seinen Mitarbeitern erstellt worden. Es hilft, die gemeinsamen Zielvorstellungen zu artikulieren. Um sicherzustellen, dass die Zielvorstellungen umgesetzt werden, ist außerdem ein umfassender Maßnahmenkatalog erarbeitet worden, der jährlich von den Mitarbeitern des Arbeitsamtes der Deutschsprachigen Gemeinschaft evaluiert wird.

Die Produktsteckbriefe definieren Ziele und Messindikatoren. Sie erlauben es, die Erfolge zu messen. Sie sind integraler Bestandteil des Geschäftsführungsvertrags, den wir Anfang Januar 2007 nach dem Besuch des Ausschusses im Arbeitsamt ausführlich diskutieren werden. Sie werden uns die Handhabung der Steckbriefe und einen präzisen Einblick in die Umsetzung von Leitbild und Geschäftsführungsvertrag vermitteln. Wir werden also in Zukunft die Umsetzung der zwischen Regierung und Arbeitsamt vertraglich festgelegten Ziele genau überprüfen können. Ich bin überzeugt, dass wir auf dieser Grundlage die formulierten Ziele auch erreichen werden. Der regelmäßige Austausch zwischen dem Arbeitsamt, dem Ministerium und dem Minister bestärkt mich in dieser Überzeugung.

Zur neuen Kundenverwaltungssoftware haben Sie ebenfalls eine Frage gestellt. Diese Software wurde im April 2006 eingeführt und scheint den Erwartungen zu entsprechen. Dem Ausschuss wird die Software bei seinem anstehenden Besuch vorgestellt werden. Persönlich habe ich mich von deren Effektivität schon überzeugen können. Ich war sehr skeptisch, aber ich habe sie mir während mehrerer Stunden genau erklären lassen und bin nun davon überzeugt, dass es ein gutes Instrument geworden ist. Trotz meiner anfänglichen Skepsis muss ich das sagen, weil ich mir auch die Frage gestellt hatte, ob das Preis-Leistungsverhältnis in Zukunft stimmen wird.

Diese Software hilft bei der Optimierung der täglichen Geschäftsprozesse. Sie liefert interessante Daten und ermöglicht Analysen, die bisher nur mit sehr großem Aufwand erstellt werden konnten. Diese Software wird zweifellos einen positiven Einfluss auf die Vermittlungsquote haben. Zur Ermittlung von Kundenzufriedenheitswerten ist sie allerdings nicht geeignet.

Die Auswertung der regelmäßig durchgeführten Kundenzufriedenheitsbefragungen beschränkt sich zurzeit - das muss man auch in Bezug auf die Vermittlung sagen, wo es noch etwas zu verbessern gilt - nur auf Ausbildung und Berufsberatung. Im Bereich Beschäftigung, wozu auch die Vermittlung gehört, werden keine systematischen Befragungen vorgenommen. Ein Befragungsmodell ist in Ausarbeitung und soll nächstes Jahr eingeführt werden. Zurzeit überlegen wir gemeinsam, wie wir ein solches Projekt finanzieren können, denn es ist nicht gerade billig, eine systematische Ermittlung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Arbeitsvermittlung zu erstellen.

Zum Schluss komme ich zum Audit. In der vergangenen Legislaturperiode hat das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft bekanntlich ein spezifisches Leitbild erarbeitet und ein Audit auf Ebene des Ministeriums durchgeführt. Im Maßnahmenkatalog, den Sie alle sehr gut gelesen haben, ist ein solches Audit auch für alle paragemeinschaftlichen Einrichtungen vorgesehen, ausdrücklich auch für das Arbeitsamt. Der Geschäftsführungsvertrag sieht daher ein solches Audit vor. Die Erfahrungen haben uns gelehrt, dass Audits durchweg zu Verbesserungen führen.

Angesichts dieser Entwicklungen sehe ich der Zukunft mit einigem Optimismus entgegen. Was die Arbeitslosigkeit an sich angeht, werden wir sie morgen eingehender besprechen. Dabei werde auf die Fragen von Herrn P. Meyer und Herrn Jaegers antworten. Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!
(Applaus bei der PFF, SP und PJU/PDB)

DER PRÄSIDENT.- Frau Reip hat das Wort.

FRAU REIP *(vom Rednerpult)*.- Ich möchte mich als erstes für die ausführliche Antwort bedanken. Ich möchte kurz auf einige Punkte eingehen. Herr Servaty hat gesagt, der Zeitpunkt der Interpellation sei sicherlich der richtige, aber eingeworfen, dass wir kurz vor dem Besuch des Arbeitsamtes stünden. Gerade deshalb ist es aber wichtig, jetzt die Fragen zu stellen, damit wir diesen Besuch vorbereitet abstatten können und uns das Arbeitsamt auch bestimmte Antworten liefern kann. Der Zeitpunkt ist also unseres Erachtens goldrichtig.

Es geht auch nicht um Angriffe auf das Arbeitsamt. Wir haben sehr differenziert gefragt. Das haben wir bewusst gemacht, denn es gibt sehr positive Dinge im Arbeitsamt. Aber es gibt eben auch negative Punkte, die offen angesprochen werden müssen. Es bringt nichts, uns nur dahin zu begeben und mit den Leuten vor Ort zu sprechen. Das ist zwar wichtig, aber wichtig ist es auch, diese Themen hier einmal anzusprechen, damit wir wissen, woran wir sind.

Wir haben auch keineswegs betont - ich denke, das war auch nicht die Intention Ihrer Intervention -, dass die Ursache der Arbeitslosigkeit beim Arbeitsamt liegt. Natürlich wissen wir, dass dem nicht so ist. Die Ursache liegt bei verschiedenen anderen Faktoren, die der Minister teilweise schon genannt hat. Aber man muss sich auch darüber im Klaren sein, dass es wichtig ist, auf die sich verändernden Ursachen der Arbeitslosigkeit zeitgemäß zu reagieren. Wenn wir sehen, dass z.B. die Arbeitslosigkeit vor allen Dingen bei den über 40-Jährigen im Moment enorm ansteigt, dann ist das doch ein Zeichen, dass man sich verstärkt um diese Personengruppe kümmern muss. Das Gleiche gilt natürlich auch bei der Jugendarbeitslosigkeit, wo es meiner Ansicht nach schon ganz gute Maßnahmen gibt. Man darf all diese Aspekte nicht aus dem Auge verlieren. Die Ursachen für die Arbeitslosigkeit liegen nicht beim Arbeitsamt, aber dort kann man darauf reagieren. Das ist unsere Möglichkeit, als Gemeinschaft darauf einzugehen.

Wichtig ist auch, dass die Mitarbeiter des Arbeitsamtes gut geschult sind, weil die Beratungsgespräche mit Arbeitssuchenden bzw. Arbeitslosen oft sensible Bereiche anschnitten. Dennoch ist es durchaus

auch vorgekommen, dass seitens des Arbeitsamtes falsche Informationen gegeben worden sind. Da bestand also kein Kommunikationsproblem, sondern es wurden einfach falsche Fakten genannt. Das hat mich auch dazu bewogen, diese Interpellation zu stellen.

Wir sind sehr gerne bereit, anlässlich des Besuchs des Arbeitsamtes mit dem dortigen Personal einen Meinungsaustausch zu führen. Wir sind auch sehr froh, dass z.B. das Instrument der Überprüfung der Kundenzufriedenheit im nächsten Jahr ausgebaut wird, insbesondere in Bezug auf die Kernaufgabe des Arbeitsamtes, sprich: die Arbeitsvermittlung. Das wird unseres Erachtens dazu beitragen, diese Institution, deren Bild in der Öffentlichkeit durchaus gefährdet ist, wieder in ein besseres Licht zu rücken. Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!

(Applaus bei der PJU/PDB, SP und PFF)

DER PRÄSIDENT.- Zur Interpellation wurde kein Antrag hinterlegt. Die Aussprache über diese Interpellation ist somit abgeschlossen.

Die Tagesordnung ist erschöpft. Die nächste Plenarsitzung findet morgen, den 7. Dezember 2006, um 19 Uhr statt. Ich schließe die heutige Sitzung.

Der Präsident schließt die Sitzung um 19.53 Uhr.