

# **Wiedereinsteigerinnen und Unternehmen**

**Wie müssen Dienstleistungsketten organisiert  
sein, damit sie zusammenkommen?**

**2. Fachtag Dialog Chancengleichheit Hessen  
02.10.2013**

Susan Geideck  
Institut für Stadt- und Regionalentwicklung

# Projekte des ISR zum Thema

## **Angebote für Alleinerziehende**

BA 2009

## **Projekt „Vereinbarkeit von Familie und Beruf für Alleinerziehende im SGB II“**

BMFSFJ 2009–2012; [www.handbuch-alleinerziehende.de](http://www.handbuch-alleinerziehende.de))

## **Projekt „Integration verbindlicher machen – Integrationsvereinbarungen erproben“**

Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration 2011-2012

## **F&E Projekt „Stabilität von institutionellen Netzwerken“**

FH Frankfurt/M. 2012-2013

## **Workshops und Qualifizierungen**

- I. Wiedereinsteigerinnen und Unternehmen:  
doppelte Komplexität
- II. Dienstleistungsketten: Ansatzpunkt,  
Gelingensbedingungen und Konfliktpotenziale
- III. Ansatzpunkte für die Gestaltung

# I. Wiedereinsteigerinnen und Unternehmen

- Dienstleistungsketten als Methode erfordert ein exaktes und lokal spezifisches Wissen über die Zielgruppe.
- Bei heterogenen und komplexen Zielgruppen ist eine Differenzierung notwendig.

# Wiedereinsteigerinnen ...

- Heterogene „Gruppe“ mit Vielfalt an Voraussetzungen und tw. komplexen Bedarfen für den beruflichen Wiedereinstieg.
- Individuelle Unterschiede nach Alter, Ausbildung, Zahl und Alter der Kinder, Situation der Kinderbetreuung, Flexibilität, Familien/Partnerschaftsmodell, privates soziales Netzwerk, Erwerbsunterbrechung, Tätigkeiten während der Erwerbsunterbrechung, Mobilität.
- Typologie für Wiedereinstieg entlang des Qualifikationsniveaus, Erwerbsunterbrechung, Lebensmodell.

# ...und Unternehmen

- Heterogene „Gruppe“ mit unterschiedlichen wirtschaftlichen und organisatorischen Konstitutionen.
- Unterschiede nach Branche, Unternehmensgröße, Fachkräftebedarf, Unternehmenskultur, arbeits- und organisationspolitischen Arrangements.
- Typologien für Wiedereinstieg entlang Gender/Familien/Vereinbarkeitspolitik der Unternehmen.
- ☺ Unternehmen müssen verstehen, dass sie nicht das Ziel sind, sondern Erwerbsarbeit/Wiedereinstieg.

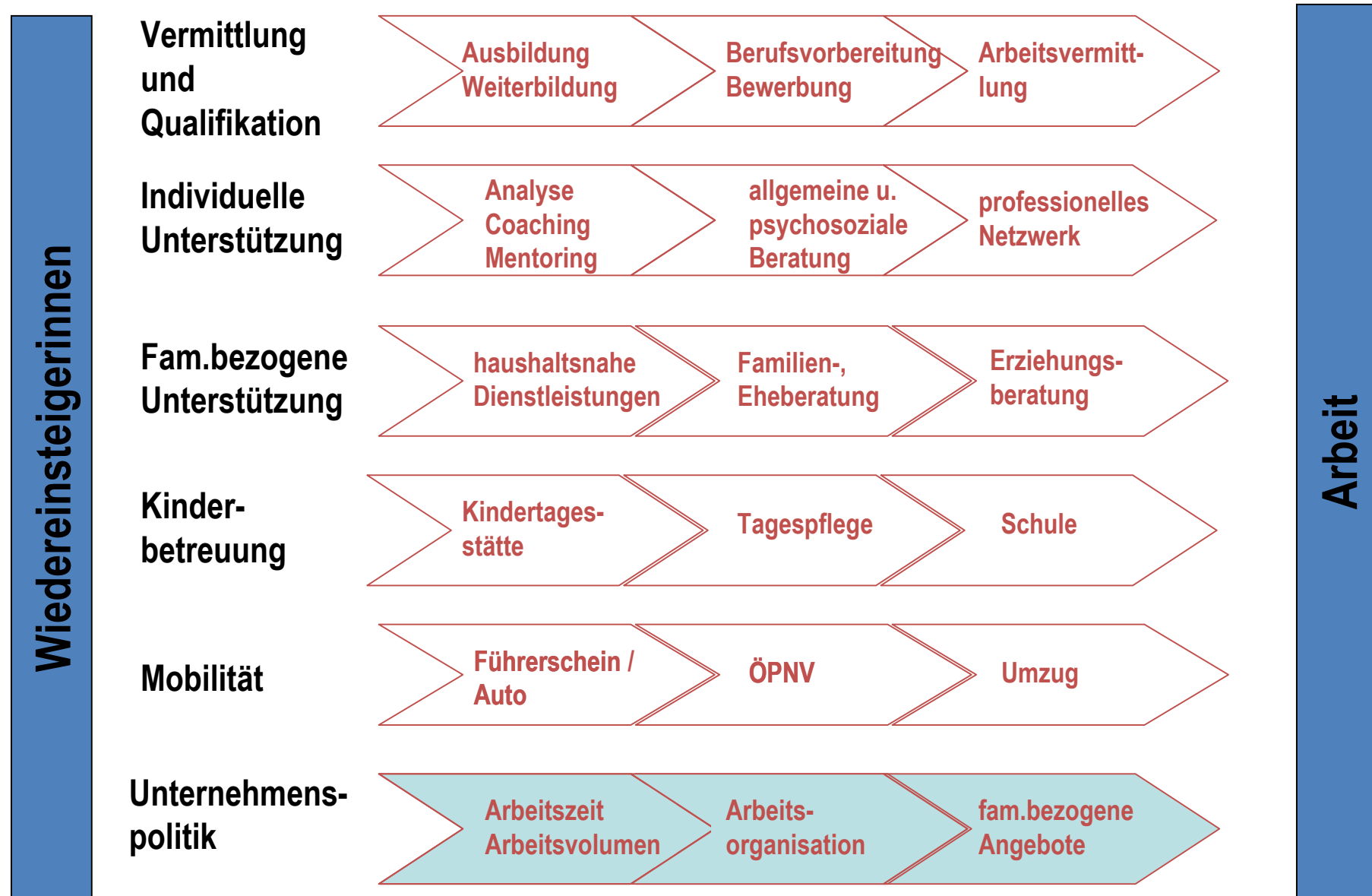
→ Was so selbstverständlich aussieht, ist jedoch aufgrund der Komplexitäten ein differenzierter, voraussetzungsvoller und wechselseitiger Prozess.

→ Fokus auf:

**Wie kann dieser Prozess organisiert werden?**

**Wie müssen Unterstützungsangebote und -systeme ausgestaltet werden?**

# Alles gut sortiert?

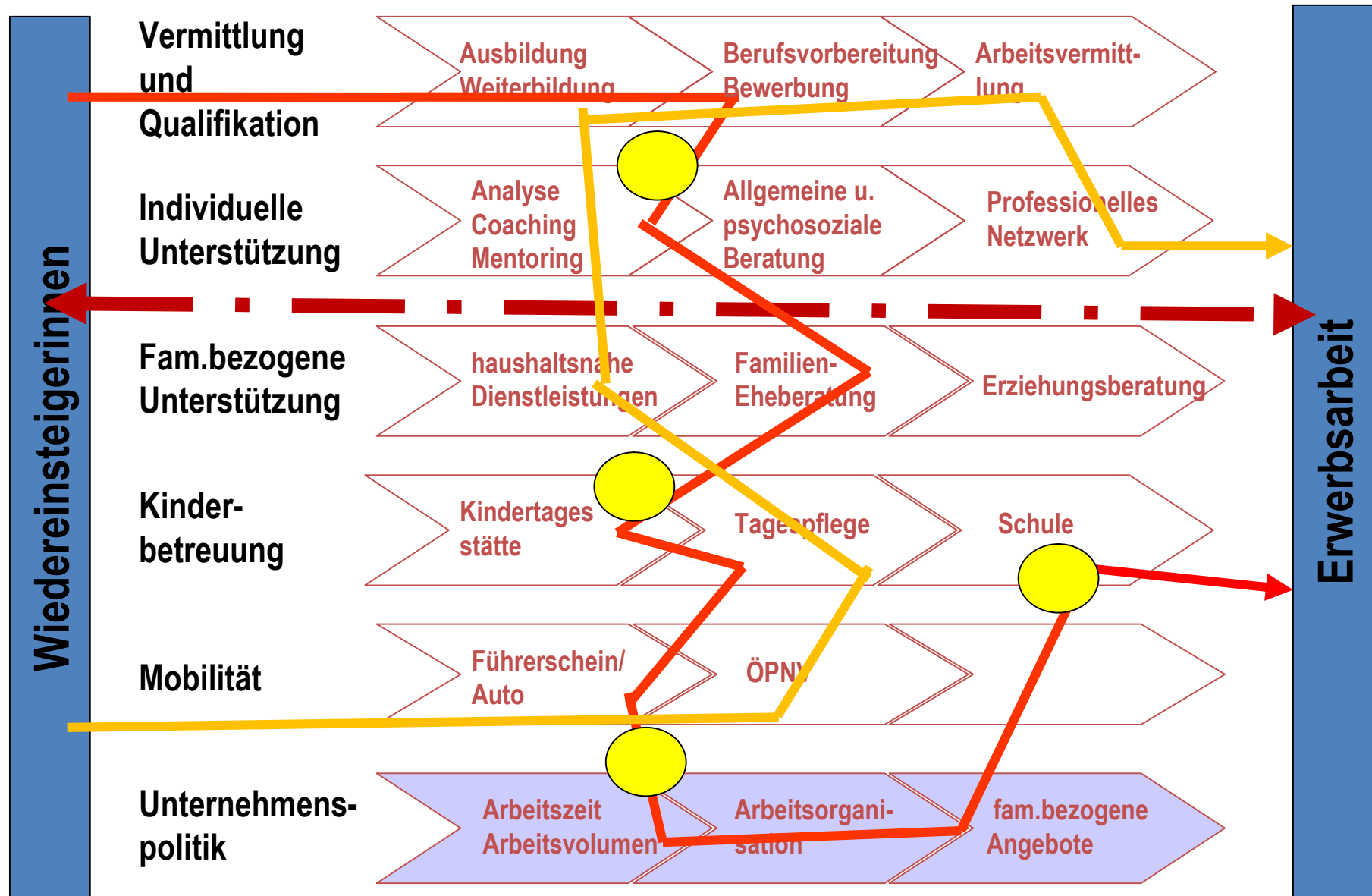




# Alles gut sortiert!

- Vielfältige Unterstützungsangebote, die wenig aufeinander abgestimmt sind.
- Angebote werden von zahlreichen autonomen Akteuren erbracht.
- Akteure verfolgen unterschiedliche Zielsetzungen.
- Differenzierte Unterstützungssysteme („Säulen“) mit unterschiedlichen, tw. widersprüchlichen gesetzlichen Grundlagen, politik- sowie organisationsspezifischen Grundorientierungen und Zuständigkeiten.
- „Lange Wege“ ohne Kooperationsregelungen.
- Koordination obliegt Wiedereinsteigerinnen.

# Dienstleistungsketten



# Dienstleistungsketten

- = aus funktional getrennten Angeboten, Einrichtungen und Feldern entsteht eine prozessual zusammenhängende Leistungskette.**
- Anstelle der Einzelbausteine wird die gesamte Komplexität des Ablaufs in den Blick genommen, um innerhalb eines - v. a. des arbeitsmarktpolitischen - Feldes wirksam zu sein.
- Dienstleistungsketten sind eine Methode zur Analyse und Gestaltung.
- Dienstleistungsketten ermöglichen die verbesserte Zielerreichung der beteiligten Organisationen.

# Dienstleistungsketten

- auf Einzelfallebene:
  - konkrete Dienstleistungskette
  - ressourcenschonend, zeitsparend, reibungsfreie Übergänge für Wiedereinsteigerinnen
- auf Systemebene:
  - gemeinsame Entwicklung, Koordination und Integration von Unterstützungsangeboten
  - Austausch zwischen den verschiedenen fach-/politischen Feldern

# Dienstleistungsketten

- längerfristige und verbindliche Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Säulen der Angebotslandschaft organisieren (Schnittstellenregelungen oder Kooperationsvereinbarungen).
- Verbindung von Einzelfallebene mit Systemebene:
  - Erfahrungen auf der Einzelfallebene über das Zusammenwirken stellen Basis für Erkenntnisse auf der Systemebene und für lokales Arbeitsprogramm dar.
  - Veränderungen auf der Systemebene sichern langfristig das Gelingen auf der Einzelfallebene.

# Dienstleistungsketten

Im Folgenden aus den Praxisbeispielen des Projektes zur „Vereinbarkeit von Familie und Beruf für Alleinerziehende“ für BMFSFJ:

**Was kann aus der Analyse und Gestaltung von Dienstleistungsketten entstehen?**

.

# Beispiel 1: Überblick, Orientierung und Angebotsplanung

**An den Standorten des Modellprojektes sind vielfältige Angebotsüberblicke und Broschüren über die einzelnen Leistungen und Beratungsstellen entstanden.**

## → Nutzen:

- für (Wieder)Einsteigerinnen: Informationen, Orientierung, Lotsen
- für professionelle Fachkräfte: Information, Orientierung, Betriebswissen über andere Organisationen
- für Unternehmen: aus Angebotsüberblick Leitfaden über wesentliche Beratungsangebote entwickelt.

# Beispiel 1: Orientierung und Angebotsplanung

## → Nutzen auf Systemebene und zur Entwicklung Weiterentwicklung der Dienstleistungsketten:

- Gemeinsame Bewertung der Quantität und Qualität der lokalen Angebotslandschaft
- Einstieg in gemeinsame (Sozial)Planungsprozesse und Steuerung der Angebote.



## Beispiel 2: Schnittstellen und Kooperation

**An den Standorten sind Projekte zur Unterstützung der Erwerbsintegration entstanden und durchgeführt worden.**

### → Nutzen:

- für (Wieder)Einsteigerinnen: neben Qualifizierung, Coaching, Vermittlung v. a. individuelle Hürden an den Schnittstellen geregelt
- für professionelle Fachkräfte: aus den „Wegen der Teilnehmerinnen“: Kenntnisse über Leistungszusammenhänge sowie „Betriebswissen“ und informelle Kontakte zu anderen Organisationen.

# Beispiel 2: Schnittstellen und Kooperation

## → Nutzen auf Systemebene und zur Entwicklung/ Weiterentwicklung der Dienstleistungsketten:

- Auswertung der Einzelfälle im Hinblick auf Schnittstellen, Übergänge, Zugänge, Fördervoraussetzungen
- Leistungszusammenhänge und typische Schnittstellenprobleme rekonstruiert
- Kooperationsvereinbarungen/Schnittstellenregelungen zu Übergaben, Anschlüssen, Vorrang zwischen Leistungen
- gemeinsames Verständnis für komplexe Bedarfe durch Fortbildungen/Hospitationen
- Veränderungen/Anpassungen innerhalb der beteiligten Organisationen.

# Gelingsbedingungen und Knackpunkte von Dienstleistungsketten

- Anerkennung der unterschiedlichen Ziele und Aufträge der beteiligten Organisationen und Felder
- Autonomie der Akteure
- Gemeinsame Ziele / Zielsystem
- Aushandlung als Modus der Kooperation
- Verbindliche Kontrakte und Schnittstellenregelungen
- Veränderungsbereitschaft der beteiligten Organisationen
- Reflexive Koordination

# Für den WS am Nachmittag

- Was ist Ihre Erfahrung?
- Wann funktionieren Kontakte und Schnittstellen gut, wann nicht?
- Welche Projekte im Rahmen der Dienstleistungskette sind realistisch?
- Was brauchen Sie zur Umsetzung?

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

