

UNIVERSITÄT
DUISBURG
ESSEN

Offen im Denken

FAKULTÄT FÜR GESELLSCHAFTSWISSENSCHAFTEN

IAQ

INSTITUT ARBEIT UND QUALIFIKATION

Zusammenfassung

Fachveranstaltung „Vertrauenskultur im Jobcenter“

28. Februar 2019

Prof. Dr. Martin Brussig

Susanne Eva Schulz

Susanne Enssen

April 2019

Erstellt im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales.

1. Ausgangslage und Ziel des Workshops

Als die Grundsicherung für Arbeitsuchende im Jahr 2005 auf den Weg gebracht wurde, durchlebte Deutschland eine Wirtschaftskrise, litt seit langem unter hoher Arbeitslosigkeit und einer verfestigten Sockelarbeitslosigkeit. Das System der sozialen Sicherung bei Arbeitslosigkeit und die Grundsicherung für Arbeitsuchende waren reformbedürftig. Mehr Menschen sollten Unterstützung erhalten, um im Arbeitsmarkt wieder Fuß zu fassen. Außerdem wurden neue Verwaltungsstrukturen aufgebaut. Seither haben sich die Rahmenbedingungen verändert: Der Wirtschaft geht es gut. Die Arbeitslosenzahlen sind auf einem Rekordtief.

Aufgrund der veränderten Rahmenbedingungen und der Etablierung des Systems der Grundsicherung für Arbeitsuchende gilt es nun, entstandene Freiräume zu nutzen und sich dem Beratungsprozess und der Vermittlungsarbeit intensiver zu widmen. Etwa 80.000 MitarbeiterInnen in den Jobcentern helfen jedes Jahr Hunderttausenden Menschen, eine Arbeitsstelle zu finden und betreuen eine heterogene Gruppe von sechs Millionen Menschen in verschiedenen Lebenslagen. Der Zukunftsdialog „Neue Arbeit - Neue Sicherheit“ befasste sich daher unter anderem mit dem Thema „Vertrauenskultur in Jobcentern“.

Bei den Möglichkeiten der Veränderung und Verbesserung der Grundsicherung für Arbeitsuchende ist es das Ziel, dass sie durch die Angebote der Förderung, das Auftreten der Integrationsfachkräfte sowie der Leistungssachbearbeitung besser akzeptiert wird. Die Grundsicherung für Arbeitsuchende sollte insgesamt als fair und angemessen beurteilt werden und die Arbeit in den Jobcentern Anerkennung und Wertschätzung erfahren.

Für eine Weiterentwicklung der Grundsicherung für Arbeitsuchende ist eine realistische Bestandsaufnahme der Arbeit der Jobcenter notwendig. Dabei sollten sowohl Herausforderungen und Schwierigkeiten thematisiert, als auch gute Praxisbeispiele vorgestellt werden. Leitfragen für den Workshop waren:

1. Welche Kriterien sind für ein wertschätzendes Verhältnis zwischen Fachkraft und Leistungsberechtigten relevant?
2. Wie kann eine Vertrauenskultur im Beratungsprozess gestärkt werden?
3. Welche Bedarfe, Interessen und Erwartungen haben Leistungsberechtigte an das Jobcenter?
4. Wie nimmt die Organisationsstruktur eines Jobcenters Einfluss auf die Beziehung zwischen Jobcenter und Leistungsberechtigten?

Übergreifendes Ziel des Workshops war, Ideen zu sammeln, an welchen Stellen die Arbeit in den Jobcentern weiter verbessert und eine Kultur des gegenseitigen Respekts und Vertrauens gestärkt werden kann.

2. Ablauf des Workshops

Der Workshop fand am 28. Februar statt und wurde durch Staatssekretärin Leonie Gebers eröffnet. Es folgte ein kurzer einleitender Vortrag von Dr. Peter Kupka und Dr. Gerrit Müller (IAB), der „Vertrauen“ begrifflich-theoretisch einordnete und aktuelle Befunde zur Beratungsqualität im Jobcenter aus Sicht von Leistungsberechtigten vorstellte. Der Workshop war in drei Themenblöcke gegliedert, die jeweils durch zwei Impulsreferate eröffnet wurden. Daran schlossen sich offene Diskussionen an. Der erste Themenblock befasste sich mit den Beschäftigten im Jobcenter, insbesondere den Integrationsfachkräften. Der zweite Themenblock ging auf die Beziehungen zwischen den Integrationsfachkräften und den von ihnen zu betreuenden Leistungsberechtigten ein. Der dritte Themenblock diskutierte Fragen der Organisation in den Jobcentern. Das Schlusswort hielt Dr. Klaus Bermig, Unterabteilungsleiter im BMAS.

3. Ergebnisse

„Vertrauen“ zwischen Integrationsfachkräften und Leistungsberechtigten in der Beratung wurde im einleitenden Referat als ein Verhalten formuliert, mit dem keine der beiden Seiten Informationen der anderen Seite für einen kurzfristigen Vorteil ausnutzte. Leistungsberechtigte müssten dem Jobcenter vertrauen können, denn von den Leistungsberechtigten werde oftmals eine Änderung ihres Verhaltens und ihrer Lebensumstände erwartet, die sie eher erreichen könnten, wenn sie sich gefordert, aber nicht überfordert fühlten. Zum Aufbau von Vertrauen müssten, so eines der durchgängigen Ergebnisse des Workshops, personelle, organisatorische und institutionelle Voraussetzungen Hand in Hand gehen. Als zentrale Bausteine zum Aufbau von Vertrauen wurden in der Diskussion herausgearbeitet:

- Transparenz über Rechte und Pflichten von Leistungsberechtigten und dem Jobcenter,
- Kenntnis von Handlungsmöglichkeiten / Unterstützungsmöglichkeiten der Fachkräfte und Handlungsmöglichkeiten und –grenzen der Leistungsberechtigten sowie Informationen über Verfahren und Vorgehensweisen der Fachkräfte im Jobcenter,
- Verfügbarkeit von Ressourcen der Fachkräfte für Beratungsgespräche, insbesondere Beratungszeit, und Unterstützungsmöglichkeiten in Form von angemessener Förderung der Arbeitsaufnahme, aber auch der Leistungsberechtigten zur Überwindung der Hilfebedürftigkeit,
- Hohe Beratungskompetenz der Fachkräfte, zu der auch gehöre, dass die Integrationsfachkräfte andere soziale Dienstleistungseinrichtungen kennen, entsprechenden Bedarf bei Leistungsberechtigten erkennen sollten und diese dann dorthin vermitteln.

Die Vertrauenskultur im Jobcenter würde gestärkt werden, wenn diese Elemente ausgebaut werden würden.

Im Workshop wurden auch Erfahrungen mit Arbeitslosenzentren, das heißt vom Jobcenter unabhängigen Beratungsstellen, diskutiert. Arbeitslosenzentren könnten eine wichtige Rolle spielen, wenn es darum geht, Leistungsberechtigte zu beraten. Festgehalten wurde in der Diskussion, dass der Erfolg einer unabhängigen

Beratung daran gebunden sei, dass Arbeitslosenzentren mit dem Jobcenter professionell und konstruktiv zusammenarbeiteten.

Im Workshop wurde darüber hinaus eine Reihe von Weiterentwicklungen für die Arbeit der Jobcenter diskutiert. Sie können hier nur beispielhaft genannt und stark zusammengefasst vorgestellt werden. So wurde diskutiert, auf eine förmliche Rechtsfolgenbelehrung in der Eingliederungsvereinbarung zu verzichten. Die Rechtsfolgenbelehrung in ihrer gegenwärtigen Formulierung scheine in der Wahrnehmung von Leistungsberechtigten eine fehlende Mitwirkung zu unterstellen. Vorgeschlagen wurde daher, erst bei konkreten Anzeichen fehlender Mitwirkung auf mögliche Rechtsfolgen hinzuweisen. Ergänzend dazu wurde angeregt, sich ganz bewusst um eine leicht verständliche Sprache in allen Bescheiden und sonstigen Dokumenten des Jobcenters zu bemühen. Weiterhin wurde angeregt, Mitbestimmungsrechte der Leistungsberechtigten bei der Festlegung ihrer Eingliederungsstrategie zu erweitern.

Speziell mit Blick auf die interne Organisation des Jobcenters wurde in der Diskussion betont, dass eine Vertrauenskultur der Führungskräfte gegenüber den Fachkräften im Jobcenter eine vertrauensvolle Integrationsarbeit mit den Leistungsberechtigten fördere. Zentrale Instrumente, um die Vertrauenskultur innerhalb der Organisation zu stärken, etwa Konzepte zur Personal- und Organisationsentwicklung, Mitarbeitergespräche, Hospitationen, Gesundheitsmanagement, räumliche Gestaltung und ähnliches, seien bekannt und würden bereits an vielen Standorten praktiziert. Hier sei weniger eine Neuentwicklung von Instrumenten als vielmehr Unterstützung bei ihrer Verbreitung erforderlich.

Weiterhin würden eine bewusste Verankerung der Jobcenter in der Stadtgesellschaft bzw. in der Kommune und lokale Transparenz über ihre Arbeit dazu beitragen, die Anerkennung der Institution „Jobcenter“ in der Öffentlichkeit und gegenüber verschiedenen Interessengruppen zu erhöhen. Eine hohe Akzeptanz der Institution bilde eine stabile Grundlage für die wechselseitige Wertschätzung von Fach- und Führungskräften innerhalb der Organisation und für ein vertrauensvolles Verhältnis zu den Leistungsberechtigten und ihren Angehörigen in der Bedarfsgemeinschaft.