

# Jobcenter der Zukunft – Notwendigkeiten aus wissenschaftlicher Sicht

8 Thesen

Prof. Dr. Markus Promberger

Elena Höpfner M.A.

IAB

1. Welche Zukunft?
2. Empirische Grundlage
3. Diagnose
4. Acht Thesen –  
was brauchen wir im Jobcenter der Zukunft?
5. Warum ist das eine realistische Zukunft?

# 1. Welche Zukunft?

Wenn die Wissenschaft über Zukunft spricht, dann macht sie das unter folgenden Annahmen:

- A) Es gibt keine Daten über die Zukunft. Trendextrapolationen sind unsicher. Man kann also nur eingeschränkt empirisch sprechen.
- B) Wie wir über die Zukunft sprechen, wie wir jetzt entscheiden, formt die Zukunft womöglich mit.
- C) Besser wir sprechen darüber, sonst tun es andere alleine.

Ergo: Wir müssen als Wissenschaftler:innen etwas tun, was wir nicht gerne tun – über die Zukunft sprechen. Wir versuchen, dies informiert zu tun, und unter Beachtung wissenschaftlicher Regeln: Nicht utopisch, nicht dystopisch, sondern unter Bezug zu Fakten und Bedingungen der Gegenwart, und unter dem Bewusstsein der Vorläufigkeit.

## 2. Empirische Grundlage:

### *Situation:*

- 5,5 Mio Leistungsbezieher:innen SGB II, darunter
- 1,1 Mio Langzeitarbeitslose
- Davon verlassen zwar 50% binnen 12 Monaten das System wieder, doch oft nur vorübergehend, und nur zu 40% in Arbeit, Ausbildung oder Maßnahmen.

### *Forschung:*

- Tiefeninterviews mit mehr als 250 Leistungsbezieher:innen seit 2007
- Informationsgespräche mit mehr als 150 Mitarbeitenden der Bundesagentur für Arbeit, der Jobcenter, Trägern der freien Wohlfahrtspflege seit etwa 2010
- Teilnehmende Beobachtung und Hospitationen in Jobcentern und Arbeitsagenturen seit 2008
- Auswertung von mehr als 150 Eingliederungsvereinbarungen
- Literatur

# 3. Diagnose

- 1 Bei der Einführung des SGB II gab es die verbreitete Auffassung, Hilfebedürftigkeit von Erwerbsfähigen sei einfach , nur' ein Arbeitsmarktproblem.
- 2 Hilfebedürftigkeit ist jedoch ein Armutsproblem. Menschen fehlen essentielle Ressourcen und Lebenschancen: Geld, Gesundheit, Arbeit, Integration, Teilhabe usw.
- 3 Armut ist hochgradig heterogen und lässt sich nicht auf Arbeitsmarktfragen reduzieren.
- 4 Wir haben es im SGB II zu einem großen Teil mit hoch vulnerablen Lebenssituationen zu tun: Armutserfahrung, Bildungs- und Ausbildungsdefizite, Frustration, problematische, teils traumatische Lebensgeschichten, Migrationserfahrung, Ausgrenzungserfahrung, Verlust- und Verlassenheitserfahrung, Abstiegserfahrung, Gesundheitsprobleme, psychosoziale Probleme.
- 5 Damit müssen wir besser umgehen. Wir brauchen mehr ,Kunden'nähe im Jobcenter der Zukunft!

## 4. Acht Thesen – was brauchen wir im Jobcenter der Zukunft?

1. Räumliche Nähe/Erreichbarkeit: Bürgerbüro, Quartiersarbeit Problemviertel, Landgemeinden
2. Sozial: Absenken von Zugangsschwellen Terminzwang, Eingangszone, oft keine Email, kein direkter Anruf möglich. Einbeziehung von Betroffenen Beiräte, Gestaltung, Konzepte, Qualitätssicherung
3. Kulturell: Verständlichkeit statt Behördensprache, gewaltfreie/lösungsorientierte statt autoritativer Kommunikation
4. Persönlich: Wohlwollen, Augenhöhe, Interventionswissen
5. Organisatorisch: Dienstleistungsintegration auch über das SGB II hinaus, One-Stop-Shop Mütterberatung, karitative Einrichtungen, Drogenberatung, ASD, Jugendamt, Jobcenter unter einem Dach, aus einer Hand, pragmatische Lösung des Schnittstellenproblems
6. Mehr Kapazität für Kundenarbeit statt für ‚Abbildungsarbeit‘ oder andere interne Prozesse
7. Mehr psychologische und sozialpädagogische Skills im Frontoffice System Familie, Paar, Problemdiagnose, Lösungsansätze, Arbeitsbündnis, Programm- und Spartenüberblick
8. Gute Digitalisierung lässt Raum für menschliche Interaktion statt zu schematisieren

## 5. Warum ist das eine realistische Zukunft?

- Es gibt vieles davon bereits hier und da, müsste jedoch verbreitert und ausgebaut werden (Fallmanagement, Quartiersarbeit, Bürgerbüro)
- Diverse relevante Akteure setzen sich dafür ein bzw. verfolgen ähnliche Reformkonzepte (z.B. der DV, die Diakonie)
- Der Kulturwandel-Ansatz in der BA könnte den Boden für mehr Kundennähe bereiten
- Es gibt viel Erfahrungswissen und viel guten Willen in den Jobcentern
- Es gibt zumindest in den Arbeitsagenturen an der Basis ohnehin viel Kritik am Umfang der ‚Abbildungsarbeit‘
- One-Stop-Shops sind in anderen Ländern durchaus erfolgreich (Türkei)
- Bürgerbeiräte ergänzen in anderen europäischen Ländern mehr und mehr das korporatistische oder bürokratische Modell
- Eine Reform ist mit Umstellungskosten verbunden, Weitermachen wie bisher ist aber ebenfalls kostspielig.

Danke!

Markus.Promberger@iab.de