

**Forum 4**

**Wie gestaltet sich die Aufgabenwahrnehmung in der Fallarbeit im aktiven Bereich SGB II in 2030?**

Ausgangspunkt der Arbeit im Forum war eine Präsentation von Tim Bendixen Manager Arbeitsmarkt bei gfa public. Der Fokus lag auf der Kernaufgabe der Integrationsarbeit. Ein zukünftiges Prozessmodell war bei einem Workshop mit Vertretungen von sechs großen Jobcenter erarbeitet worden

Vor dem Hintergrund aktueller und erwartender Herausforderungen von außen (politischer Druck, Digitalisierung, Fachkräftemangel, ...) und innen (Arbeitsorganisation, Kundenkontaktdichte, Umsetzung von Handlungsstrategien, Datenqualität, Personalfuktuation, ...) wurde im Forum intensiv darüber diskutiert, ob und welche Veränderungs- und Verbesserungspotentiale zukünftig sinnvoll genutzt werden können und welche Voraussetzung dafür zu schaffen sind.

Im Fokus stand dabei der Einsatz von KI, durch deren Einsatz viele Arbeitsschritte unterstützt oder übernommen werden können, das zeigen Praxisbeispiele aus europäischen Nachbarländern, in denen Automatisierung und Digitalisierung weitaus stärker als bei uns schrittweise in den Beratungsalltag Einzug nehmen. So werden die Prozessveränderungen, Vereinfachungen und Entlastungen und die neuen Anforderungen an die Kundinnen und Kunden sowie die Mitarbeitenden schrittweise entwickelt und erlernt.

Dabei bleibt persönliche Begegnung und Vertrauen als Basis für die qualifizierte persönliche Beratung und die individuelle Entwicklung der Kund:innen eine Grundvoraussetzung, auch wenn z.B. Kund:innen mit der KI die Anamnese selbst erarbeiten und diese Handlungsstrategien vorschlägt.

Durch vielfältige Verbesserungsoptionen in den Arbeitsabläufen und der Arbeitsorganisation (z.B. Dokumentation, Datenqualität, Einladungsmanagement) und Fehlerminimierung (z. B. Profiling, Matching, Bewerbungsprozesse, Zielüberprüfung) kann die persönliche Beratung sowie die Netzwerkarbeit durch die Fachkräfte stärker in den Vordergrund rücken, anstatt sich in großem Umfang mit Formalien und Fehlern zu beschäftigen.

Durch unterschiedliche Kontaktebenen (z. B. KI gesteuerte digitale Kontakte, telefonische und persönliche Beratung) wird sich das Thema der Kundenkontaktdichte, das aktuell einen hohen Stellenwert hat neu ausgestaltet werden müssen. Auch die qualitative Fallreflektion im Team oder mit den Führungskräften kann sich auf sich auf das Wesentliche konzentrieren.

Eine weitere Herausforderung besteht im Kontext des Datenschutzes. Aktuell werden vielfach für die Beratungsarbeit wesentliche persönliche Aspekte aus Datenschutzgründen nicht dokumentiert. Ohne umfängliche Informationen kann die KI unterstützte Beratung nicht zielgerichtet sein. Ebenso ist die rechtskreisübergreifende Verknüpfung von Daten ein bedeutsames Thema.

Insgesamt kann davon ausgegangen werden, dass die Komplexität der Steuerung und die Fokussierung auf die Beratungsqualität verstärkt wird und die Fachkräfte auf die neuen Aufgaben vorbereitet werden müssen: „Wenn die Maschinen lernen zu denken, müssen die Fachkräfte lenken!“

*Den Teilnehmenden am Forum 4 stelle ich meine erweiterten Notizen auf Anfrage per Mail gerne zur Verfügung: [m.schulte@netcologne.de](mailto:m.schulte@netcologne.de)*