



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

**Forum 4 – Tagung Netzwerk SGB II**

Wuppertal, 23. Oktober 2025

A black and white photograph of a man with dark, wavy hair and a beard, smiling warmly. He is wearing a dark suit jacket over a light-colored, patterned shirt. His hands are clasped in front of him. The background is a blurred crowd of people, suggesting a social or professional gathering. A semi-transparent red banner is overlaid across the middle of the image, containing white text.

Herzlich willkommen im Forum 4!

## Wer spricht zu Ihnen?



### Tim Bendixen

**Ausbildung:** Sozialwissenschaftler, Non-Profit-Manager und systemischer Coach.

**Erfahrung:** Organisationsberater im öffentlichen Sektor seit über 15 Jahren, Manager Arbeitsmarkt bei der gfa | public GmbH.

---



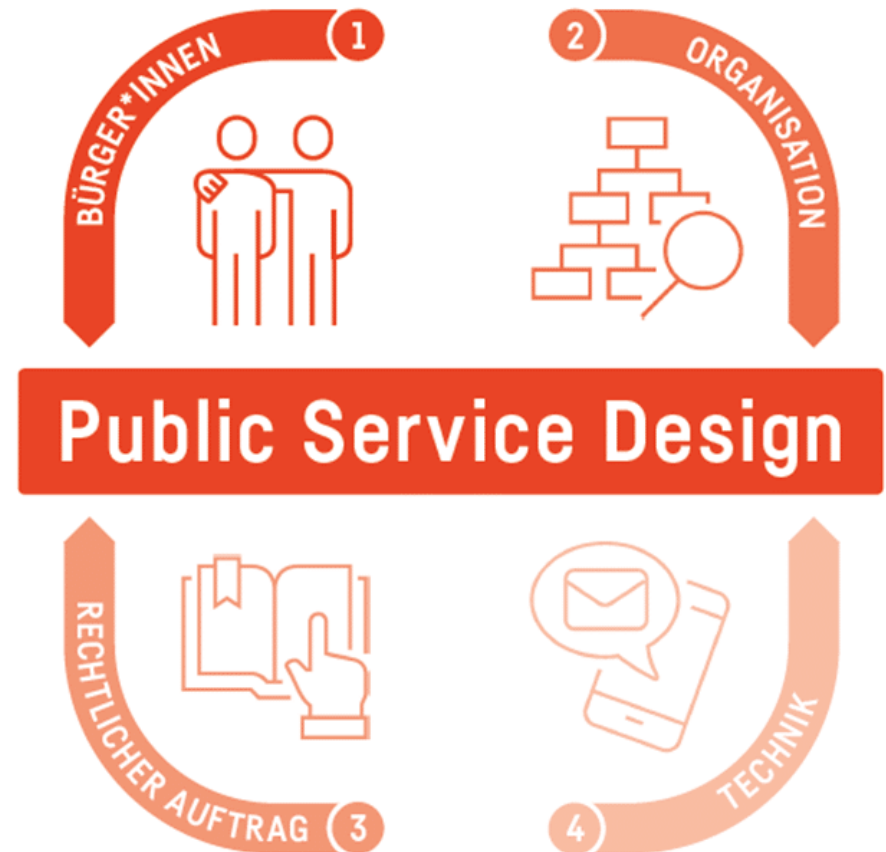
Wer ist gfa | public.

Beratungsmanufaktur für öffentliche und gemeinnützige Organisationen.

## Wir beraten bundesweit Sozialverwaltungen und gestalten die Zukunft des öffentlichen Sektors mit.

Unser Anspruch ist es, den Sozialstaat bürger\*innenfreundlich und leistungsstark aufzustellen.

- Jobcenter
- Jugendämter
- Träger der Eingliederungshilfe
- Sozialämter
- Gesundheitsämter
- Stiftungen und gemeinnützige Unternehmen
- ...

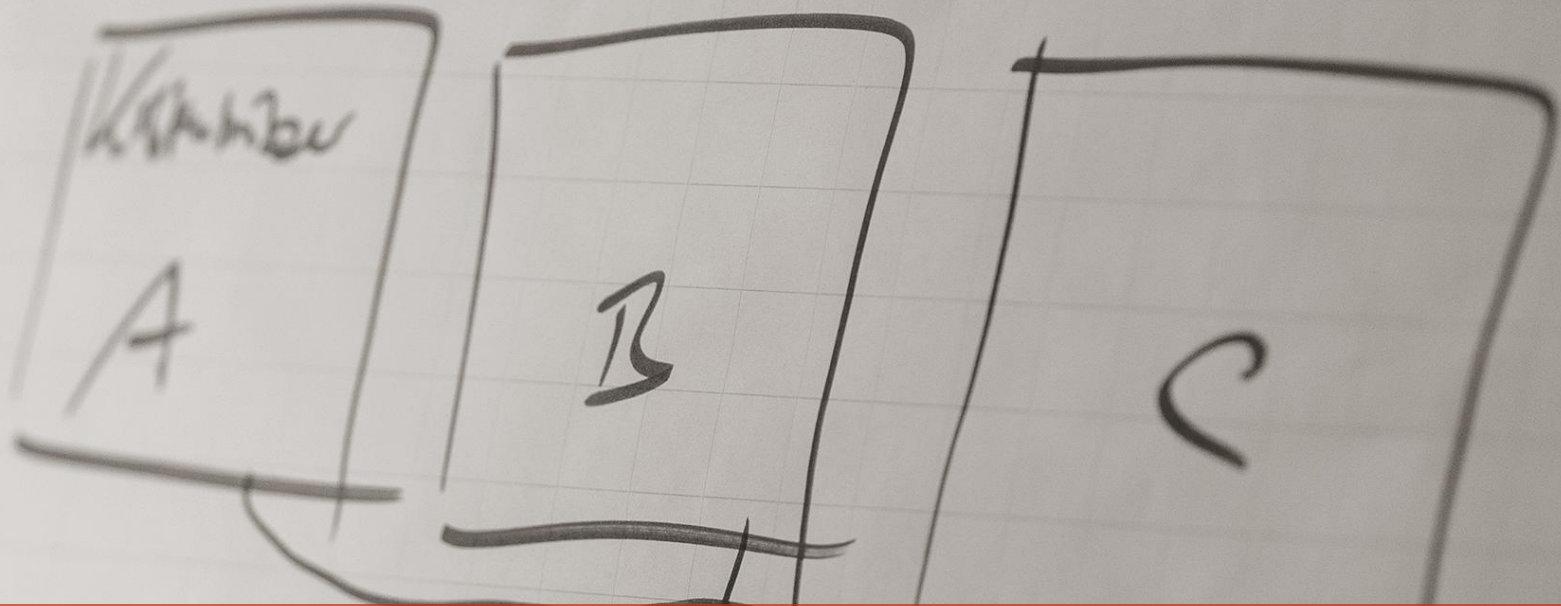


## Was haben wir heute hier vor?

- Wir schauen auf aktuelle und künftige Herausforderungen in der Kernaufgabe Fallarbeit?
- Wir diskutieren eine Skizze zur Kernaufgabe Fallarbeit in 2030, entsprechende Hypothesen dazu und inwieweit das die Wirksamkeit in der Fallarbeit künftig erhöhen kann.
- Wir reflektieren einen Vorschlag für ein künftiges Prozessmodell für Neukund\*innen.



→ Prozess, um Obj + Einzelfall zu „verbinden“



Der Bereich Markt und Integration steht unter organisatorischem Anpassungsdruck, heute und in der Zukunft.

Wichtiges



## Herausforderungen von außen.



### Politischer Druck

- Volatile finanzielle Ressourcen in EGT und VKB
- **Vermittlungsvorrang: Stärkerer Fokus auf Integration**
- Mehr Leistungsdruck [vgl. Vermittlungsoffensive 20+5]
- Vollsanktionierung bei mehrfacher Verweigerung einer zumutbaren Arbeitsaufnahme



### Fachkräftemangel

- Unbesetzte Stellen
- Konkurrenzsituation um Personal mit anderen Behörden



### Digitalisierung

- Prozessautomatisierung und KI
- **Veränderte Kund\*innenkommunikation**
- Permanente Transformationserwartungen durch Gesetzgebungen (europäisch/national)

## Herausforderungen von innen.



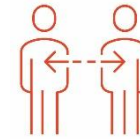
### Struktur und Arbeitsorganisation

- Mobiles Arbeiten und Gleitzeit erschweren persönliche Beratung
- Arbeitsorganisation passt nicht zu den Erwartungen an die Kontaktdichte



### Kundenkontaktdichte

- Weniger Maßnahmen möglich, mehr Beratungsstrategien nötig
- Kund\*innen gehen bei der Umsetzung der Handlungsstrategien verloren.
- Verschränkung aktiv und passiv im Neukundenprozess fehlt.



### Personal

- Hohe Fluktuation + hoher Krankenstand
- Fehlende Digitale Kompetenzen > Videoberatung ist noch nicht etabliert.



### Führung + Steuerung

- Standards in der Fallarbeit werden nicht eingehalten > mangelnde Datenqualität
- Führungskräfte sind zu weit von den MA entfernt.
- Steuerungsroutinen sind oft nicht etabliert oder schon eingeschlafen.

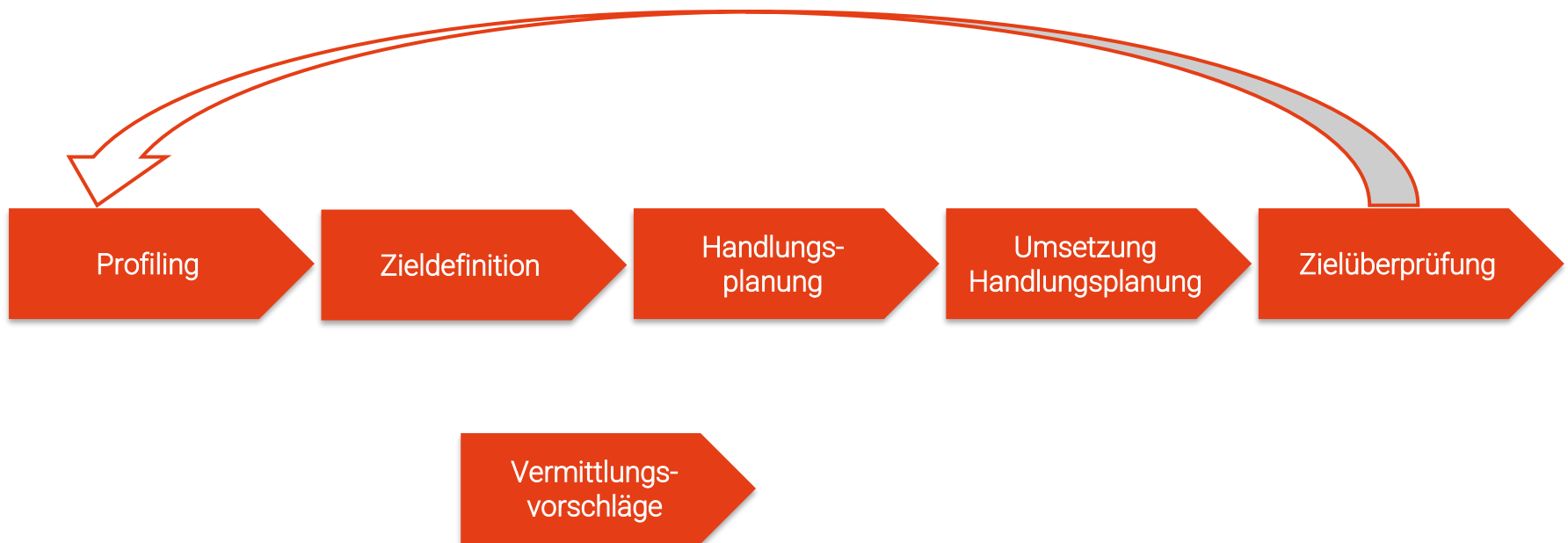
**Wie können diese Herausforderungen in Zukunft besser gemeistert werden? Das haben wir im Rahmen von zwei Zukunftswerkstätten in diesem Jahr mit sechs großen Jobcentern diskutiert und erarbeitet.**



**Um uns über die Zukunft zu unterhalten,  
brauchen wir einen gemeinsamen Ausgangspunkt.**

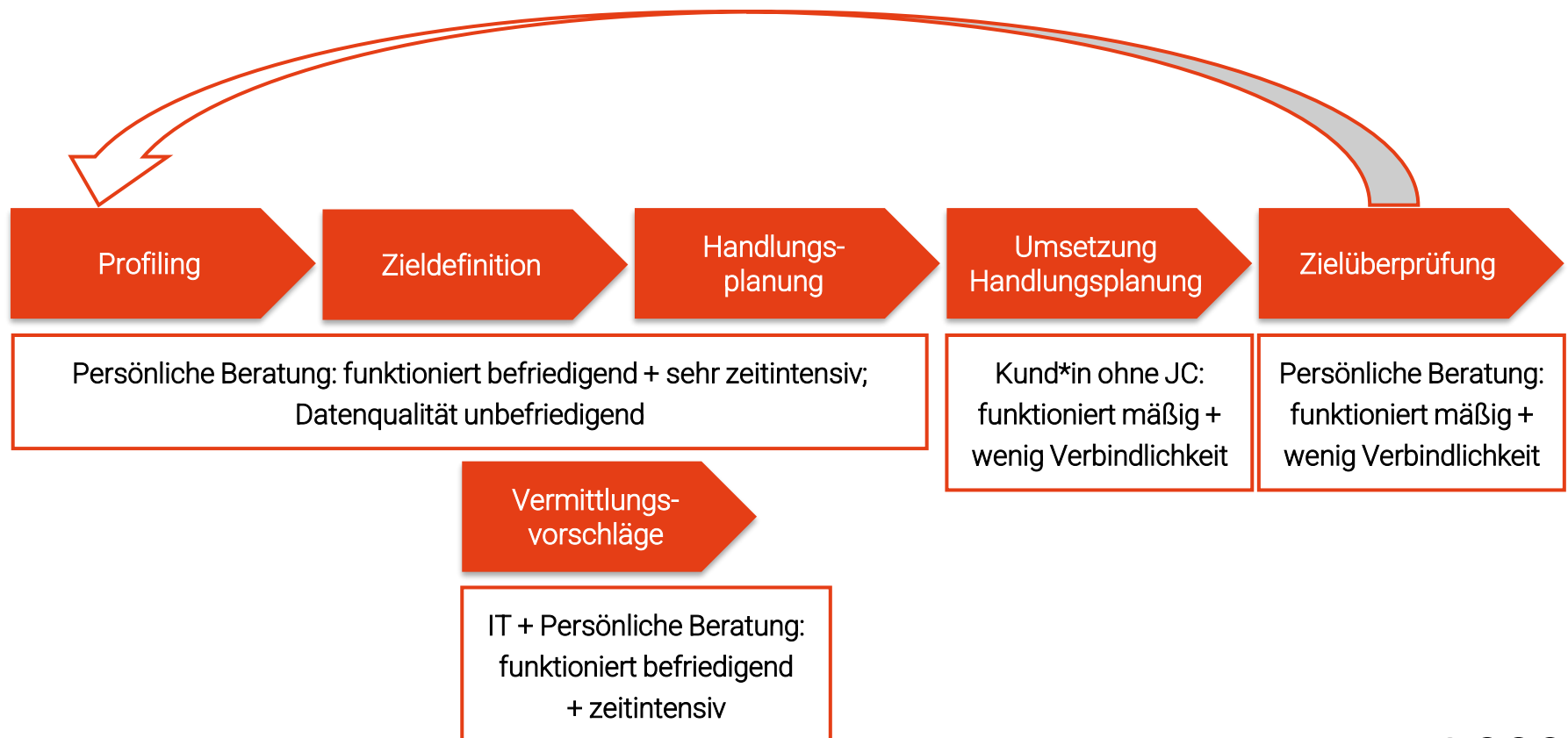
Wie schauen Sie gerade auf die Kernaufgabe Fallarbeit im aktiven Bereich?

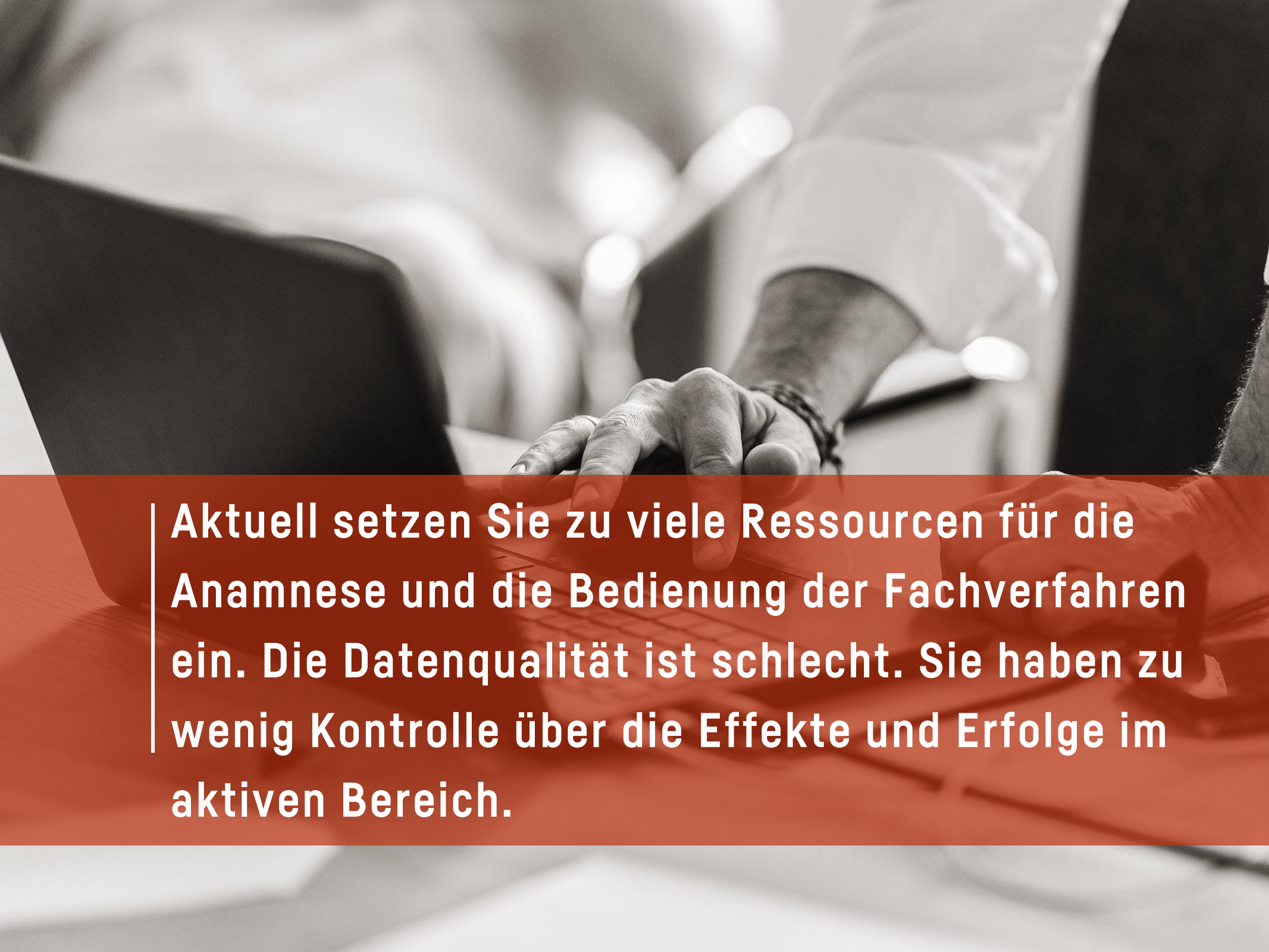
## Erledigung der Kernaufgaben 2025 – wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?



## Erledigung der Kernaufgaben 2025.

## Organisatorische Probleme im heute und morgen.



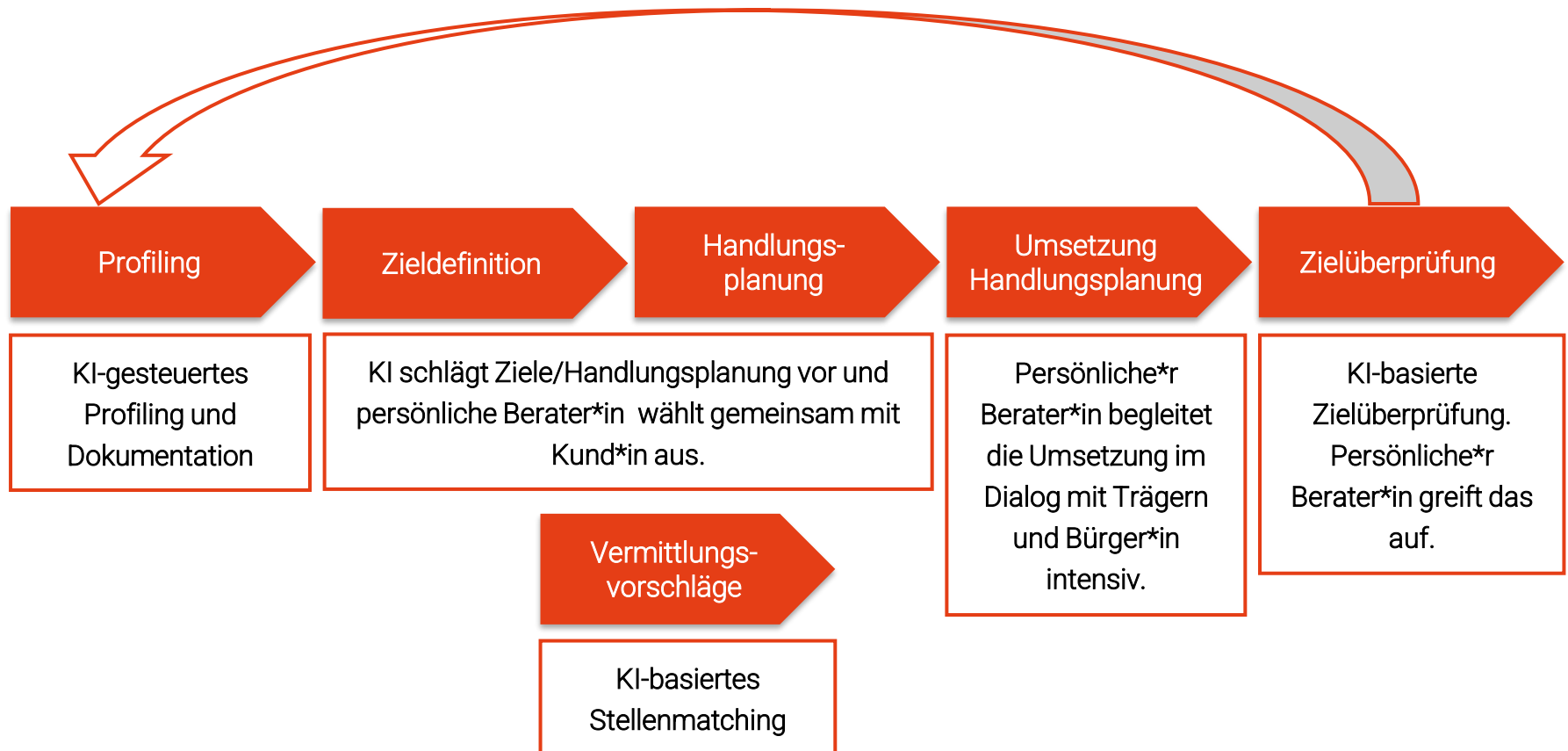


**Aktuell setzen Sie zu viele Ressourcen für die Anamnese und die Bedienung der Fachverfahren ein. Die Datenqualität ist schlecht. Sie haben zu wenig Kontrolle über die Effekte und Erfolge im aktiven Bereich.**



**Wie könnte der Bereich MuI in 2030 mit Blick auf die Kernaufgaben aussehen?**

## Erledigung der Kernaufgaben 2030.





public

Aufgabenwahrnehmung im aktiven Bereich in 2030  
SGB II Tagung Wuppertal

## Bewertung und Diskussion von Hypothesen zur Zukunft.



## Hypothesen über die Zukunft (1/3).

**1**

Die Künstliche Intelligenz übernimmt die Anamnese und schlägt Handlungsstrategien vor – und dann übernimmt die persönliche Beratung auf dieser Basis die Feinplanung und Zielauswahl mit den Bürger\*innen.

**2**

Die Künstliche Intelligenz übernimmt die Zielüberprüfung [= das Re-Profiling].

**3**

Die Künstliche Intelligenz übernimmt das Erstellen von Bewerbungsunterlagen.

**4**

Die Künstliche Intelligenz übernimmt das Matching mit offenen Stellen.

## Hypothesen über die Zukunft (2/3).

5

Das Einladungsmanagement erfolgt automatisiert. Die Automatisierung hat Zugriff auf die Kalender der Vermittler\*innen. Diese geben ihren Kalender vorher frei und bestimmen mit den Kund\*innen den Turnus.

6

Der Fokus der persönlichen Beratung liegt auf der Feinplanung, der ganzheitlichen und zielorientierten Beratung und der Begleitung der Bürger\*innen bei der Umsetzung der Handlungsstrategie.

7

Die quantitative Fachaufsicht erfolgt durch die KI. Die qualitative Fachaufsicht und die Gesamtbewertung erfolgen durch die Führungskraft.

8

Die klassische Trennung zwischen AV und FM wird es nicht mehr geben.

## Hypothesen über die Zukunft (3/3).

9

Die Beratungs-, Case Management- und Netzwerkkompetenz sind wichtiger für die AV als aktuell. Das gilt auch für die digitale Kompetenz.

10

Der Ort der Beratung ist komplett auf die Bedarfe der Bürger\*innen ausgerichtet (persönlich, mobil, Video, digital oder telefonisch)

11

Im wesentlichen gibt es eine Dreiteilung der Kund\*innengruppen:

1. Marktnahe Kund\*innen, die vor allem KI-basiert beraten werden
2. Potenzialkund\*innen, die hybrid (KI-basiert und persönlich) beraten werden
3. Verwaltungskund\*innen, die auch vor allem KI-basiert und über Gruppenmaßnahmen beraten werden.

12

Die KI-basierte Falldokumentation reduziert die Fehlerquoten und erhöht die Falltransparenz, was zu einer erheblichen Zeitersparnis führt. Damit kann sich die Fachkraft auf die Beratung und Unterstützung konzentrieren.

A background image showing two hands in a white lab coat with their index fingers touching at the tips. A semi-transparent red horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing white text. A thin white vertical line is positioned to the left of the text.

**Sechs Prämissen für die Zukunft im aktiven  
Bereich.**

## Sechs Prämissen für die Zukunft im aktiven Bereich.

1. Wir gewinnen **Zeit und Ressourcen** durch den Einsatz von KI beim Profiling bis zur Handlungsplanung sowie der Dokumentation. Diese kann **für eine intensivere Beratungsarbeit bei der Umsetzungsbegleitung** eingesetzt werden.
2. Durch den Einsatz von KI im Profiling **erhöhen** wir die **Datenqualität, die Qualität der Dokumentation** und damit auch die **Möglichkeit zu steuern**.
3. Der **Mul-Bereich** ist ein **zentraler Ort mit übergreifender Lotsenfunktion** inkl. mobiler Beratung. Der Ort der Beratung **orientiert sich an den Bedarfen der Bürger\*innen** (persönlich, mobil/aufsuchend, Video, digital oder telefonisch)

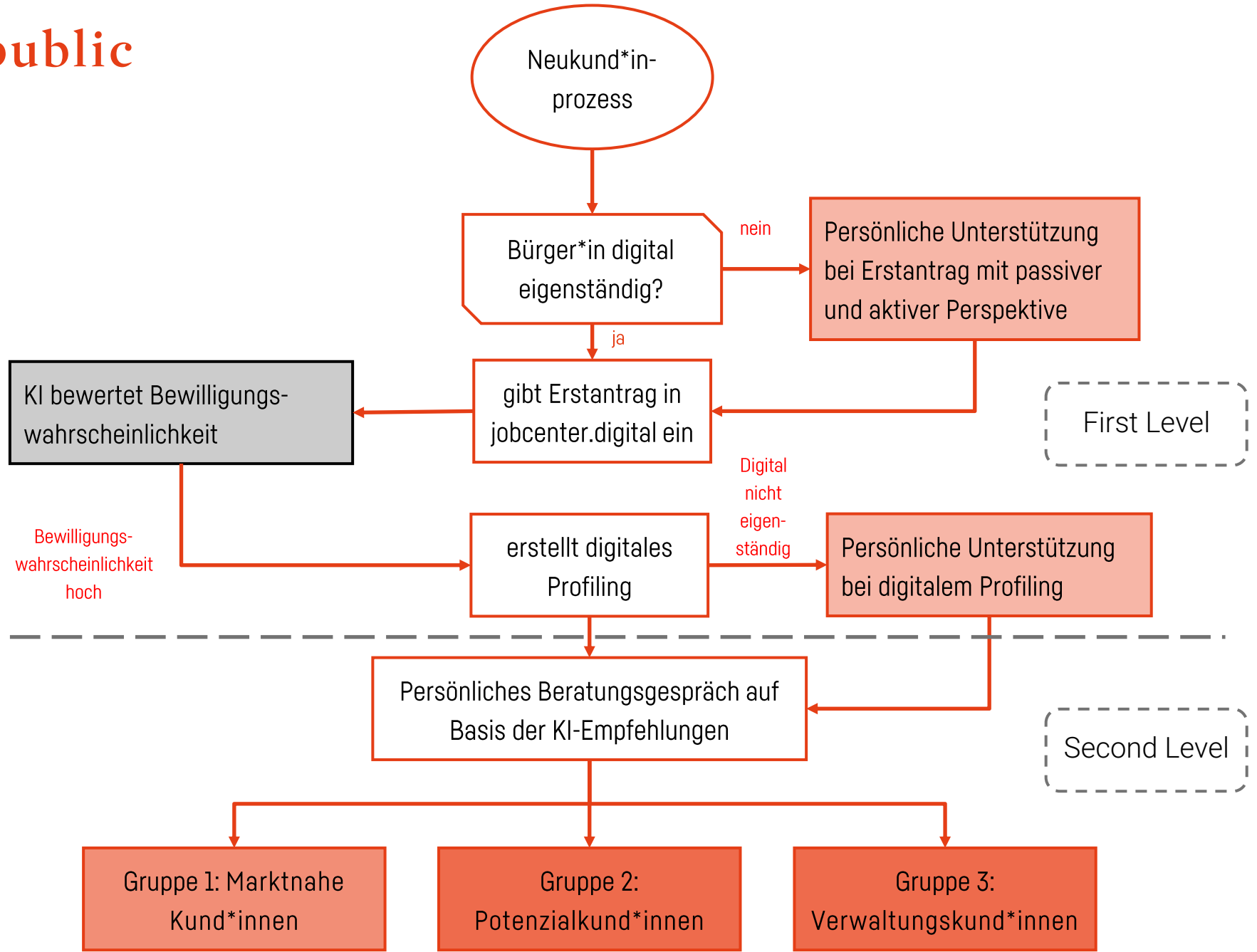
## Sechs Prämissen für die Zukunft im aktiven Bereich.

4. Im wesentlichen gibt es eine **Dreiteilung der Kund\*innengruppen**:
  1. **Marktnahe Kund\*innen** – werden vor allem KI-basiert beraten
  2. **Potenzialkund\*innen** – werden hybrid (KI-basiert und persönlich) beraten
  3. **Verwaltungskund\*innen** (keine Motivation etc.) – werden vor allem KI-basiert und über Gruppenformate beraten
5. Die **feste Fallzuordnung** wird im gesamten Jobcenter (aktiv + passiv) **mit Ausnahme der Kundengruppe 2 im aktiven Bereich aufgelöst**.
6. Die **Terminplanung**, das **Einladungsmanagement** und die individuelle **Arbeitsorganisation** werden auf Basis der Vorgaben der Organisation sowie individueller Bedarfe und Einschätzungen der IFK **durch die KI** erledigt.

A hand-drawn diagram on a light-colored surface. It features three overlapping, irregular shapes. The middle shape is labeled with the number '2.', and the rightmost shape is labeled with the number '3.'. Below these shapes, the word 'Kommunikation' is written in a cursive, handwritten style. The entire diagram is overlaid on a semi-transparent red banner that contains the main text of the slide.

## Wie könnte das Prozessmodell für Neukund\*innen in 2030 aussehen?

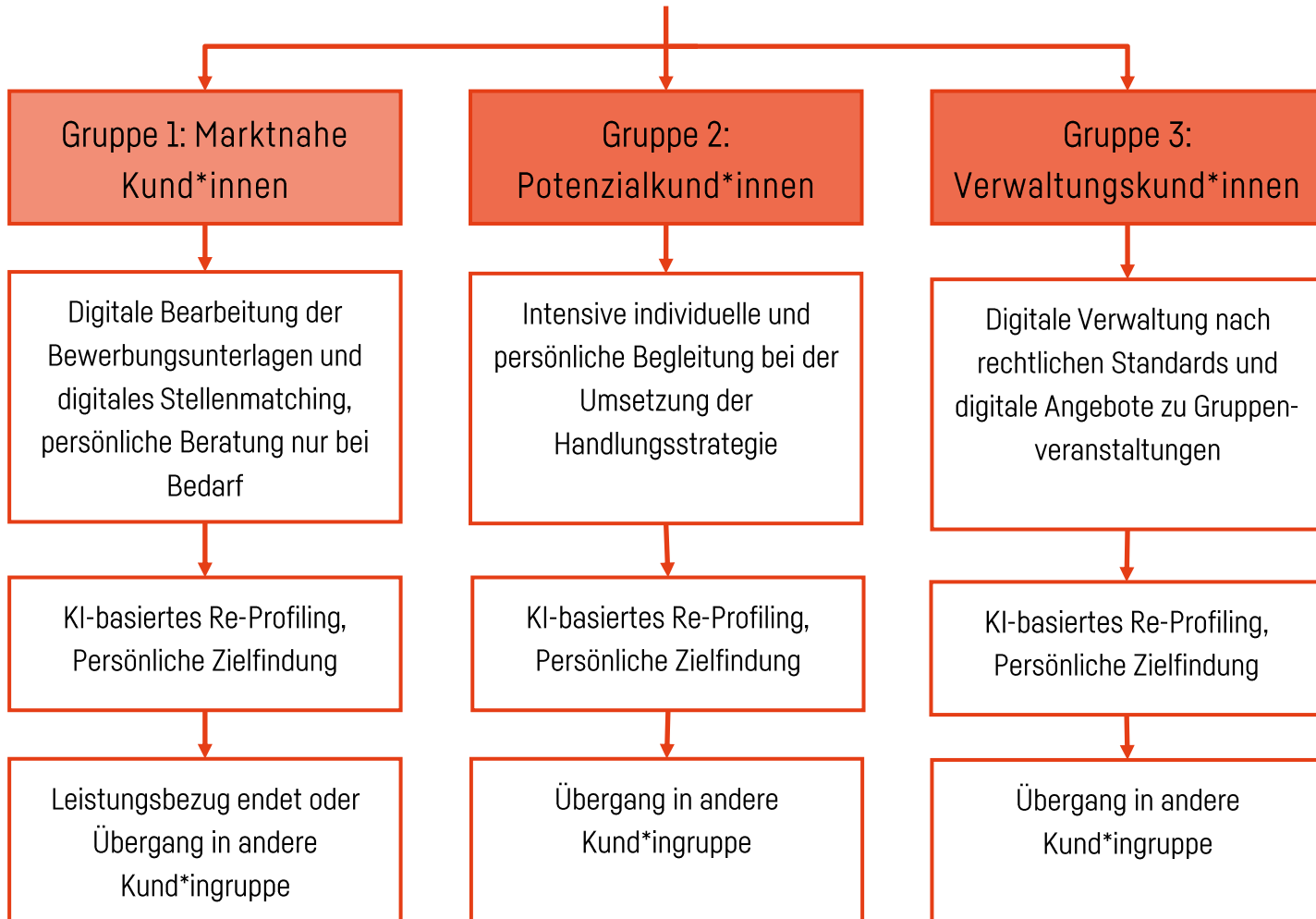
Ein Vorschlag für ein Prozessmodell für Neukund\*innen.



Profiling

Zieldefinition und Handlungsplanung

Umsetzung Handlungsplanung  
↓  
Zielüberprüfung





# Fragen und Diskussion.

Welche Fragen haben Sie?

Wie lautet Ihre grundsätzliche Einschätzung zu dem Prozessmodell?



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**



public

## Kontakt

**Tim Bendixen**

Manager Arbeitsmarkt

gfa | public GmbH  
Schwedter Straße 9A  
D – 10119 Berlin

mobil +49.176. 100 433 24

mail [tb@gfa-public.de](mailto:tb@gfa-public.de)

web [www.gfa-public.de](http://www.gfa-public.de)