

## KWA-Bundesausschuss Erwerbslosigkeit, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik

### Interview-Leitfaden für „Das Jobcenter der Zukunft“

Name des Interviewers/der Interviewerin: Beate Schulte

Datum des Interviews: 14. Dezember 2020



#### 1. Teil – Angaben zur Person

Name: Waltraud Kämper	<b>Art des Jobcenters?</b> (gemeinsame Einrichtung /Optionskommune, städtisch/ländlich)
Alter:	<b>In welcher Beziehung steht die interviewte Person zum Jobcenter?</b> (Kunde, Beirat, Arbeitgeber, Leitung, Mitarbeitende/r, Beschäftigungsinitiative, Personalrat?) Referentin beim KDA Hannover Leitet das Projekt – Brücken in den Arbeitsmarkt für geflüchtete Frauen und Männer. Seit 2018 ist das Projekt darauf spezialisiert junge Geflüchtete in und durch die Ausbildung zu bringen.
Ort: Per Zoom Hannover/Hude	<b>... seit:</b>
Beruf/Funktion: Referentin beim KDA Hannover	Bei Kunden: <b>Wie viele Menschen leben in ihrer Bedarfsgemeinschaft (Erwachsene/ Kinder)</b>

## 2. Teil – Erfahrungen mit dem Jobcenter

### a. sachlich/beruflich

#### **a) Beschreiben Sie bitte, wie Ihr Kontakt zum Jobcenter bisher aussieht. (Bei Mitarbeitenden: Beschreiben Sie bitte Ihre Arbeit im Jobcenter. Was sind dort Ihre üblichen Aufgaben?)**

Ich habe verschiedene Berührungspunkte mit JC. Mit den Gleichstellungsbeauftragten der JC habe ich seit Jahren eine gute Zusammenarbeit. In dem Geflüchteten Projekt gibt es natürlich die diversesten Probleme, vor allem am Anfang. Beide Seiten waren ungeübt, im Umgang miteinander. Im Raum Hannover hat sich das aber positiv entwickelt. 2016 habe ich die Führungsebene des JC aufgesucht, die für Geflüchtete zuständig sind. Wenn man ca 30 Menschen begleitet, zum Teil mit Ehrenamtlichen, will man nicht immer in der Warteschleife des JC hängen. Also habe ich den Bereichsleiter und zwei seiner Führungskräfte aufgesucht und hab das Projekt- Ponte Azubis - Brücken in den Arbeitsmarkt, vorgestellt. Ich habe dargelegt, dass wir nicht alles besser wissen, aber das wir kurze Wege brauchen, um Geflüchteten schnell zu helfen.

#### **b) Welche persönlichen Erfahrungen/Erlebnisse mit dem Jobcenter würden Sie besonders hervorheben (besonders positive/besonders negative)?**

Die Leitungsebene war da sehr kooperativ. Es gab dann eine Führungskraft, die verantwortlich war und wenn es was zu klären gab, konnte ich mich an ihn wenden und er hat dann versucht innerhalb von 48 Stunden für eine Antwort zu sorgen. Ich muss sagen, das hat in den überwiegenden Fällen auch gut geklappt. Auch das man sich ein Stückweit wertschätzen konnte, dass wir dazu beitragen, Lösungen zu suchen und nicht zu meckern.

Auf der anderen Seite gibt es auch immer mal wieder einzelne Berater:innen, die Menschen klein machen oder nur ihre Vorschriften ernst nehmen.

#### **c) Gibt es bestimmte Verfahren, Praktiken oder Aktivitäten des Jobcenters, die Sie als besonders positiv oder besonders negativ erleben?**

Naja, das ist klar, dass die JC, genau wie alle anderen, am Anfang sehr überfordert waren, mit Menschen aus allen möglichen Ländern. Und natürlich gibt es da welche, die eine interkulturelle Kompetenz schon mitgebracht haben und andere gar nicht. Man hat sich bemüht, mit Schulungen und allem. Aber natürlich hat es auf beiden Seiten auch einiges an Frust und Verärgerung gegeben. Ja, ich denke schon, dass aufgrund der hohen Fallzahlen, die die JC Mitarbeitende bearbeiten müssen, es manchmal ein wenig an Sensibilität bzw. Empathie mangelt. Auf der anderen Seite muss man aber auch realisieren, das sie schon, nicht immer mit den freundlichsten Menschen zu tun haben. Manche „Kunden“ haben Angst oder stehen unter Druck und beißen schnell um sich. Und das merke ich natürlich auch in der Beratung, wenn ich Menschen habe, die mich respektieren und die es Anerkennen, dass ich mich bemühe, gute Lösungen zu finden, aber das es nicht immer das Gewünschte ist, damit

arbeite ich natürlich auch lieber und es klappt besser und so ist es natürlich bei JC Mitarbeitenden auch.

Was ich nicht gut finde, aber das ist eine Allgemeine Frage, das ist nicht aufs JC allein bezogen, eine allgemeine Frage bei Behörden: wenn du dir Nachdruck verschaffen kannst, oder du gelernt hast, taktisch oder auf eine bestimmte Art und Weise mit denen umzugehen, dann klappt es deutlich besser, als wenn es dir an diesen Erfahrungen mangelt. Und ich finde, das darf kein Zufall sein, dass ich jemand kenne, der jemand kennt, der mir hilft Lösungen zu finden, die ich als Alleinige und Unerfahrene dann eben nicht bekomme. Also, das gefällt mir gar nicht. Ich meine, ich bin jedes Mal froh, wenn ich was erreichen konnte, wo es vorher ein „Nein“ gegeben hat. Aber eigentlich darf das m.E. nicht sein, dass diese individuellen Wege zu Ergebnissen führen, die anderen Menschen nicht offenstehen.

**d) Wie bewerten Sie:**

- **die angebotenen Weiterbildungsmaßnahmen?**

Kann ich nicht im Detail beurteilen. Also man muss deutlich sehen, dass sich einiges entwickelt hat, in den letzten Jahren, aber ich habe wahrgenommen, dass schon eine Tendenz dazu gibt, dahin zu vermitteln, wo es deutliche Bedarfe gibt. Also, wenn jemand in der Altenpflege Lehrerin war, wird sie ruckizucki in die Verkäuferfortbildung geschickt, wo ich sage „Hallo?, die ist Lehrerin und Verkäuferin ist nicht das, was ihr vorschwebt“. Und dann bekomme ich manchmal zu hören: „Ja, man muss ja auch realistisch sein.“ Aber was ist Realistisch? Also das ist irgendwie eine Sache, das geht so nicht. Man müsste auch schon ein bisschen mehr bei den Vorerfahrungen anfangen, bzw. mehr werben, für, dass, was gemacht wird. Das habe ich in den Malen, wo ich geflüchtete begleitet habe vermisst und wenn ich nicht interveniert hätte, dann hätte die junge Frau vielleicht gleich wieder hingeschmissen.

- **die Arbeitsvermittlung?**

Also ich bin jetzt, seit drei Jahren eher mit den jungen Geflüchteten unterwegs, da geht es weniger um Arbeitsvermittlung, sondern um Ausbildung. Da kommen m.E. kaum Angebote.

- **die Leistungen zum Lebensunterhalt?**

Da muss ich sagen, da habe ich in den letzten Jahren auch eine andere Haltung zu entwickelt, als früher. Als dieses Fördern und Fordern eingeführt wurde, da gehörte ich auch zu den Empörten. Das sehe ich heute ein bisschen anders. Einerseits auf junge Leute gesehen, glaube ich wirklich, das junge Leute, das nicht gut brauchen können, dass sie jahrelang versorgt werden. Ich glaube wirklich, dass wer gesund ist, wer einen gesunden Kopf und gesunde Hände hat, der kann was tun. Und da würde ich stärker den Fokus aufs „tun“ legen, zumindest Halbtags. Damit er oder sie noch Zeit und Energie hat sich zu orientieren oder zu gucken, was kann ich wirklich. . . vor

allem mit Blick auf Geflüchtete. Man kann in unserem System wahrscheinlich keine Unterschiede machen, weil das wären dann Menschen erster und zweiter Klasse, aber... da wird es schon gar nicht verstanden...das man da Geld kriegt, ohne das etwas erwartet wird. Aber ein Großteil derer, die ich kenne, die wollen so schnell wie möglich raus aus diesen Zusammenhängen. Also Geflüchtete jetzt, für die ist es oft unerträglich, dass sie da Bittsteller sind und auch entsprechend nicht wertschätzend behandelt werden. Aber es gibt auch eine Teilgruppe, die macht es sich bequem. Aber Verbote oder so bringen da wenig. Es bräuchte weniger Fallzahlen um Zeit zu haben und auch hier zu werben mit der Frage „wollen sie in 5 Jahren immer noch Pizza ausfahren oder wollen sie sich was aufbauen?“ Das an Begleitung leisten, was orientierungslose oder orientierungsfremde Menschen brauchen. Aber das können die im JC nicht leisten, bei ihren Fallzahlen, aber ich denke das wäre nicht schlecht.

- **die Leistungen für Unterkunft?**

Kann ich nicht beurteilen.

- **den menschlichen Umgang/das Klima im Jobcenter?**

Der Umgang /das Klima im Jobcenter, das ist so unterschiedlich, wie es nur sein kann. Das hängt viel an Personen, aber es hängt auch an der Menge der Menschen. Wenn ich das JC in Hannover nehme, wir haben hier mehrfachen Sicherheitsdienst, das machen die ja auch nicht zum Spaß. Das machen die natürlich auch, weil die Menschen unter Druck erleben, weil die, ungehobelte und unverschämte Menschen erleben. Aber wenn man da, als jemand, der nicht aus so einem Milieu kommt und damit meine ich keine Nationalität, sondern aus einem etwas „handfesteren“ Milieu“ kommt, das ist unverschämt, teilweise.

Das ist eine große Herausforderung. Vielleicht sollte man verschiedene Eingänge haben, für Menschen, die in Ausbildung sind oder für Menschen die auf einem guten Weg sind und sie nicht ständig damit konfrontiert, dass man ihnen misstraut, oder dass man die durch drei Schleusen schicken muss, bis die mal an eine/n Berater:in rankommen. Du kommst ja i.d.R. nicht an deinen Berater ran und hängst in irgendwelchen Warteschleifen. Mehr differenzieren wäre sinnvoll. Gerade bei Geflüchteten gibt es viele Menschen, die motiviert sind und ganz klar das Ziel haben, sich innerhalb von kurzer Zeit etwas aufbauen wollen. Die sollte man positiv verstärken und nicht negativ sanktionieren bzw. bei fast jedem Schreiben damit drohen. Das ist ein Ansatz, der bei bestimmten Menschen vielleicht sein muss (?), wobei die Schwierigkeit ist, was sind die Kriterien? Wer will das beurteilen? Aber ich finde, wer auf dem Weg ist, in einer Fortbildung oder wer von sich auskommt, der sollte auch auf Augenhöhe behandelt werden.

**e) Woran würden Sie den Erfolg des Jobcenters festmachen? (individuell/gesellschaftlich, je nach Gesprächspartner unterschiedlich vertiefen)**

Da gibt es wahrscheinlich viele Aspekte. Ein Aspekt wäre für mich, wenn sie konstruktiv und kooperativ mit anderen Gesellschaftlichen Playern zusammenarbeiten. Also, dass was 2015/2016 an runden Tischen, in Hannover, aufgebaut wurde und hier in Hannover teilweise gut funktioniert hat, dass man Tische hatte, da saßen verschiedene dran AfA, JC, Beratungsstellen und Arbeitsmarktprojekte usw. wo das geschieht, da überwiegt Lösungsorientiertes, da gibt es mehr Erfolge.

Aber was bedeutet Erfolg des JC? Es ist die Frage, was ist die Aufgabe des JC? In Arbeit zu vermitteln, ja, aber die Menschen haben multiple Probleme, damit ist das JC völlig überfordert. Von daher finde ich, es sollte gar nicht nur das JC geben, es sollte vielleicht in Zukunft wirklich solche runden Tische geben, wo aus verschiedenen Perspektiven auf die Notlage und den Menschen draufgesehen wird. Der Erfolg wäre dann, dass man Menschen Perspektiven eröffnet, dass es konkret 1-2 Schritte weitergeht.

Wo ich eine super Zusammenarbeit erlebe und wo immer auch Erfolge sind, das ist mit den Gleichstellungsbeauftragten. Die gehen halt raus und vernetzen sich, anders als die Berater:innen. Und die machen wirklich tolle Projekte um Menschen voranzubringen.

**b. emotional**

**a) Mit welchem Gefühl denken Sie an das Jobcenter/an die Kund\*innen?**

Meine Gefühle, wenn ich ans JC denke, sind sehr ambivalent. Das ist überhaupt keine leichte Arbeit. Ich finde es ist eine enorme Leistung, sich die Empathie zu bewahren, aber doch gleichzeitig straight zu sein. Einige bekommen das gut hin und bei anderen denke ich, muss dringend die Führungskraft informiert werden, weil sie nicht empathisch genug sind und nicht genau hingucken, dass dieser Mensch, der hier vor ihnen sitzt, der will was. Also zwing ich ihn nicht in eine Maßnahme, die er nicht haben will, sondern höre hin, was er denn will und frag nach warum er das will und gucke, was es dann vielleicht alternativ gibt.

Das gilt aber für uns alle. In jeder Beratung haben wir immer mal wieder kulturelle Brillen auf und wir tun gut daran, immer wieder im Prozess zu sein und uns klar darüber zu sein, hier sitzt ein Mensch mit individuellen Bedürfnissen.

**b) Es gibt ganz unterschiedliche Ansichten zu den Jobcentern. Was lösen beispielsweise folgende Sätze bei Ihnen aus?**

„Das Jobcenter fördert eine Angstkultur.“

Das ist mir zu pauschal. In der Tendenz ist da was dran. Auf der anderen Seite, wer zahlt kann das nicht unbegrenzt tun und hat auch das Recht auf eine Gegenleistung.

Angstkultur im Sinne, wenn sie mich klein machen muss, wenn sie mich bedrohen, das geht gar nicht und das gibt es auch beim JC. Wenn ich aber sage, „wenn du nicht kommst und nicht kooperierst, dann wird das die oder die Konsequenz haben.“, dann würde ich sagen, ja, da habe ich eine Wahl und es ist meine Entscheidung. Entweder ich pfeife drauf und es wird gestrichen, oder ich pfeife nicht drauf, dann leiste ich meinen Beitrag.

**„Das Jobcenter hilft Menschen, wieder in der Gesellschaft Fuß zu fassen.“**

Das wäre Zuviel verlangt, wenn das JC das richten müsste. Aber ich glaube in der Tendenz kommt das immer wieder vor, dass sie Menschen so unterstützen wieder Fuß zu fassen in der Gesellschaft. Aber es müssten wirklich geringere Fallzahlen sein, um passend zu begleiten.

**„Sanktionen sind notwendig, um grundlegende Regeln der gemeinsamen Arbeit einzuhalten.“**

Ja, ich finde ja! Sie sollten freundlich klargemacht sein und nicht als Drohung, sondern vielleicht kann man das auch positiv den Menschen erklären. So nach dem Motto: Du hast immer die Wahl. Wenn du dich entscheidest nicht zu kooperieren, wenn du dich entscheidest den Termin nicht wahrzunehmen und nicht abzusagen, ok, dann bekommst du die und die Sanktion. Ich finde das ist eine faire Sache.

Das passiert mir in der freien Beratung auch. Da nehme ich mir Zeit und dafür habe vielleicht auch einen privaten Termin zurückgestellt und wenn dann jemand nicht kommt, dann ist das eine Frechheit. Das mache ich bei der nächsten Begegnung klar, dass mich das ärgert und dass sich das ändern muss.

Ich glaube es braucht vertrauen und klare Regeln und man muss wegkommen vom Drohen – ich meine damit, das, was sie i.d.R. am Ende von Bescheiden schreiben - das hilft gar nichts, erzeugt nur Wut oder Angst.

**„Kürzungen am Existenzminimum verletzen die Menschenwürde.“**

Ja, da stimme ich grundsätzlich zu. Da ist was dran. Aber es darf nicht nur abgelehnt werden, ich muss auch wissen, was sind die Alternativen? Regeln, die ich aufstelle, muss ich einhalten, sonst brauche ich sie nicht aufstellen. Darüber müsste nachgedacht werden, ok, was könnte es anstelle dessen geben?

**„Wer seine Termine nicht einhält, hat die Grundsicherung wohl nicht wirklich nötig.“**

Das ist Blödsinn. Es kann tausend Gründe geben, warum man seine Termine nicht einhält. Es gibt eine kleine Gruppe von Unverschämten, da müsste man sehen, was man macht. Aber manche sind einfach überfordert, manche haben es einfach

vergessen, was auch immer. Allerdings darf es nicht als Entschuldigung dafür dienen, sondern als Prozess, „daran müssen wir jetzt arbeiten“.

**„Besuche von Jobcenter-Mitarbeitenden bei den Kund\*innen zuhause können dem Jobcenter helfen, die Situation und Bedürfnisse der Kund\*innen besser zu verstehen.“**

Nein! Das geht nicht. Das zu Hause ist Tabu! Das ist Privatangelegenheit. Hier würden besagte Runde Tische helfen, an denen dann auch ehrenamtliche Paten oder Stadtteilsozialarbeiter:innen sitzen sollten.

**„Einzelne schwarze Schafe missbrauchen das Hartz-IV-System, das ist aber kein Massenphänomen.“**

Ja, da stimme ich zu. Einzelne missbrauchen das System, aber ich bin überzeugt, das sind wenige.

### **3. Teil – Vision des Jobcenters der Zukunft**

#### **a) Was läuft heute schon gut und braucht nicht geändert zu werden?**

Ich fände diese runden Tische, wo viele Player dran sitzen, wie oben erwähnt, für Sonderfälle, wo man nicht weiterkommt, das wäre gut. Immer mit dem Fokus auf Lösung.

#### **b) Was läuft schlecht und sollte geändert werden?**

Ich glaube bei uns in Hannover läuft es ganz gut, aber es gibt schon JC da läuft es nicht gut und da muss was verändert werden. Es muss deutlich mehr interkulturelle Schulungen geben und es muss Supervision geben und eine Pflicht an Supervision teilzunehmen. Klar man kann nicht wirklich zu Supervision verpflichten, aber wer mit Menschen arbeitet, der kann auch viel falsch machen und deswegen braucht es die Kollegiale Rückmeldungen und Beratung **und es braucht gute Führungskräfte.**

#### **c) Welche Veränderungen bräuchte es für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Jobcenter und Kund\*innen?**

Ich muss mich ernst genommen fühlen, als Kund\*innen. Ich muss mich differenziert betrachtet fühlen. Man muss auch transparente, sensible Kommunikation lernen.

**d) Wie sähe das ideale Jobcenter der Zukunft für Sie aus?**

Das ideale JC gibt es gar nicht, weil da kommen auch frustrierte, enttäuschte und unter Druck stehende Menschen hin. Aber ernst nehmen, das wäre schon ein wichtiger Punkt und nicht nur „über“ reden, sondern „miteinander“ reden. Und es braucht Zeit.

Aber da sollte man sich nichts vormachen, das JC wird nie ein schöner Kaffeeraum sein, auch nicht wenn es einen Kaffeeautomaten geben würde. Dafür sind es zu viele Menschen, jedenfalls wenn es sich um ein JC in einem Ballungsgebiet handelt. Da fehlt mir noch die Phantasie, wie es organisiert und räumlich gestaltet sein müsste.

**e) Welche sonstigen Vorstellungen haben Sie, die sie gern mit uns teilen möchten?**

**4. Ein neues Jobcenter-Gebäude**

Stellen Sie sich vor, Ihr Jobcenter soll neu gebaut werden und sie wären die Architektin / der Architekt. Wie würden Sie das Gebäude planen, damit sich Kundinnen und Kunden ebenso wie die Mitarbeitenden darin wohlfühlen können? Wie würde sich "Ihr" Jobcenter baulich, räumlich und atmosphärisch vom heutigen Jobcenter unterscheiden? (Z.B. Eingangsbereich, Abteilungen, Wartebereiche, Wege, vielleicht auch Lage und Erreichbarkeit ...)

Vielleicht wie auf einem Flughafen mit einem Zentrum, wo dann verschiedenen Gates sind wo es vielleicht unterschiedliche Eingänge, für Erstbesucher, für Frauen, für jüngere, für Menschen die auf dem Weg in die Fortbildung sind. . . (?).