



Perspektiven auf eine umstrittene Behörde



EVANGELISCHER VERBAND  
KIRCHE WIRTSCHAFT ARBEITSWELT  
Ausschuss Erwerbslosigkeit,  
Sozial- und Arbeitsmarktpolitik (ESA)



<b>Vorwort</b> von Gudrun Nolte, KWA	3
<b>Einleitung:</b> Jobcenter in Bewegung	4
<b>JOBCENTER DER ZUKUNFT</b>	
<b>1.</b> „Passt das wirklich in die Biografie des Kunden?“ Das Jobcenter als Arbeitsvermittler	6
<b>2.</b> „Jeder, der sich weiterbilden möchte, sollte die Chance dazu haben.“ Das Jobcenter als Bildungsagentur	8
<b>3.</b> „Da gehören Menschen hin, die eine sozialpsychologische Zusatzqualifikation haben.“ Das Jobcenter als Begleiter in schwierigen Lebenslagen	10
<b>4.</b> „Vertrauen kann sich gar nicht aufbauen, weil es immer mit Geld zu tun hat.“ Das Jobcenter als Garant des Lebensunterhalts	12
<b>5.</b> „Wie soll das gehen, wenn die Leute überfordert sind?“ Das Jobcenter zwischen Fördern und Strafen	14
<b>6.</b> „Es muss die schönsten Räume für die ärmsten Menschen geben.“ Das Jobcenter als Gebäude	18
<b>7.</b> „Es wäre schön, ein Stück Vereinfachung in die Zukunft zu retten.“ Visionen der Interviewten für das Jobcenter	20
<b>8.</b> <b>Jobcenter der Zukunft – Existenzsicherung neu denken</b> Zeit für einen Neuanfang Gastkommentar von Maria Loheide, Diakonie Deutschland	23
<b>9.</b> <b>Die Würde wieder herstellen</b> Eine biblische Perspektive von Ralf Weidner, Ev. Kirche von Kurhessen-Waldeck	25
<b>10.</b> <b>Zehn Thesen für das Jobcenter der Zukunft</b> Impuls des KWA	27
<b>Links &amp; Literatur</b>	30
<b>Impressum</b>	31
<b>KWA-Ausschuss Erwerbslosigkeit, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik</b>	31



**Gudrun Nolte**

Vorsitzende des Evangelischen  
Verbandes Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt  
(KWA), Hannover

## LIEBE LESERINNEN UND LESER!

**A**n der Grundsicherung für Arbeitssuchende scheiden sich die Geister. Kaum ein Sozialgesetz ist so umstritten wie Hartz IV. Dasselbe gilt für die Behörde, die für dessen Umsetzung verantwortlich ist: das Jobcenter.

Einerseits ist das Jobcenter eine wesentliche Säule unserer gesellschaftlichen Solidarität. Millionen Haushalte in Deutschland sind auf seine Geldzahlungen und Fördermaßnahmen existenziell angewiesen. Andererseits ist es für viele Menschen ein Ort, der mit dem Stigma der Armut verbunden ist und Ängste erzeugt.

Doch das Jobcenter befindet sich im Wandel. Inzwischen werden in fast allen Parteien grundlegende Reformen an Hartz IV gefordert. Schon in der Coronakrise haben sich viele Regeln geändert. Nach der Bundestagswahl 2021 könnte ein Umbau dieser Behörde weit oben auf der politischen Agenda stehen.

Mit diesem Report will der KWA als kirchlicher Verband einen Beitrag zur Diskussion um die Zukunft des Jobcenters leisten. Unser Ausgangspunkt sind nicht statistische Zahlen, sondern die Menschen, die das Jobcenter aus persönlicher Betroffenheit oder durch ihre tägliche Arbeit genau kennen. Unser Bundesausschuss „Erwerbslosigkeit, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik“ (ESA) hat deshalb Interviews mit Leistungsberechtigten, Jobcenterbeschäftigten, Er-

werbslosenberater\*innen geführt. Den authentischen Stimmen dieser Praxis-Expert\*innen, ihrer Kritik und ihren Ideen, wird hier Raum gegeben. Die Interviews haben den KWA auch zu einer eigenen Vision für ein Jobcenter der Zukunft angeregt, die wir am Ende der Publikation in zehn Thesen zur Diskussion stellen.

Ich möchte mich bei den Mitgliedern des ESA-Ausschusses, die in ihren jeweiligen Landeskirchen Fachleute für dieses wichtige Themenfeld sind, herzlich für die Erarbeitung des KWA-Reports bedanken. Ein großes Dankeschön geht zudem an die Nürnberger Illustratorin Käthe Leipold, die das Thema mit der Geschichte von der Erwerbssuchenden Lisa und dem Jobcenterangestellten Emre eindrucksvoll in die Bildsprache einer Graphic Novel übersetzt hat.

Mein besonderer Dank gilt dem Vorstand der Diakonie Deutschland für den Gastkommentar und die fachliche Zusammenarbeit. In einer gemeinsamen Online-Fachtagung werden Diakonie und KWA ihre Positionen zum Jobcenter der Zukunft vorstellen und mit Politiker\*innen diskutieren.

Ich wünsche Ihnen eine gewinnbringende Lektüre!

*Gudrun Nolte*



# JOBCENTER IN BEWEGUNG

**Das Jobcenter ist die wichtigste Institution zur Bekämpfung der Armut in Deutschland. Menschen in vielfältigen Notlagen wenden sich an diese Behörde: Langzeitarbeitslose und Geringverdienende, Soloselbstständige mit unregelmäßigen Einnahmen, Alleinerziehende, Menschen mit fehlenden Bildungsabschlüssen und gebrochenen Erwerbsbiografien, mit Erkrankungen, Suchtproblemen, Überschuldung oder Fluchterfahrung. Bundesweit gibt es 406 Jobcenter. Sie sind Anlaufstellen für mehr als fünf Millionen Bürgerinnen und Bürger, die „Hartz IV“ beziehen.**

**D**as Jobcenter ist für sie ein Garant ihrer Existenzsicherung und doch umstritten und angstbesetzt wie kaum eine andere Behörde. Es bietet ihnen Förderung und Unterstützung, aber kann bei Fehlverhalten das Geld für den Lebensunterhalt bis unter das Existenzminimum kürzen. Das Jobcenter engagiert sich für Teilhabe und Integration, ist aber auch gekennzeichnet durch eine Regelungsdichte und Bürokratie, an der Leistungsberechtigte wie Mitarbeitende mitunter verzweifeln.

## ABSCHIED VON HARTZ IV?

Heute – 16 Jahre nach der Einführung von Hartz IV und 10 Jahre nach der flächendecken-

den Einführung des Namens „Jobcenter“ – scheinen manche Arbeitsweisen und Prinzipien dieser Behörde in Bewegung zu geraten. Früher gehörte das unbedingte Aktivieren von Menschen zu den ehernen Prinzipien des Jobcenters. Das vorrangige Ziel war es, Menschen mit Druck aus dem Leistungsbezug heraus- und in den ersten Arbeitsmarkt hineinzuholen. Doch Reformen wie das Teilhabechancengesetz (2019) gaben Erwerbssuchenden mit vielfachen Vermittlungshemmnissen wieder mehr Zeit für ihre Stabilisierung und Integration. Die Corona-Krise führte zudem zu einem zwischenzeitlichen Bürokratieabbau. Hürden zu den Sozialleistungen des Jobcenters wurden verringert, Kindergeldzuschläge bedürftigen Familien nicht





## DAS JOBCENTER ...

... ist die deutsche Behörde, die für Hartz IV zuständig ist. Die Hartz-Kommission hatte im Jahr 2002 empfohlen, die damals verstaubt anmutende Arbeits- und Sozialverwaltung zu revolutionieren und allen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen Dienstleistungen aus einer Hand anzubieten. Die Arbeitslosenhilfe und die kommunale Sozialhilfe wurden daraufhin im Jahr 2005 zusammengelegt. Seitdem gibt es die

Grundsicherung für Arbeitsuchende, geregelt im Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II). Die meisten deutschen Kommunen bildeten zur Durchführung des Gesetzes Arbeitsgemeinschaften mit der Bundesagentur für Arbeit. Seit 2011 heißen diese Behörden flächendeckend Jobcenter. 104 Jobcenter befinden sich in alleiniger Trägerschaft von Kommunen, der sogenannte „Optionskommunen“.

mehr auf das Existenzminimum angerechnet, Sanktionen vorübergehend ausgesetzt. In verschiedenen politischen Parteien wird nun der Wunsch immer lauter, noch weiter gehende Reformen an der Grundsicherung für Arbeitsuchende vorzunehmen und das negative öffentliche Image von Hartz IV endgültig abzuschütteln.

Die Zukunft des Jobcenters könnte also ganz anders aussehen als seine Gegenwart. Aber wie? Welche Ideen gibt es für eine effiziente und zugleich menschenfreundliche Behörde? Welche derzeitigen Strukturen und Instrumente sollten erhalten, welche verworfen werden? Wie lässt sich das Jobcenter weiterentwickeln, damit es seine grundlegenden Versprechen gut einlösen kann: Teilhabe zu sichern und Menschen in Arbeit zu bringen?

## 30 GESPRÄCHE – 10 THESEN

Der Evangelische Verband Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt (KWA) hat sich zur Beantwortung dieser Fragen nicht an die Politik oder die Wissenschaft gewandt, sondern an Praxis-Expert\*innen, die das Jobcenter aus eigener Erfahrung kennen. Für diesen Report wurden

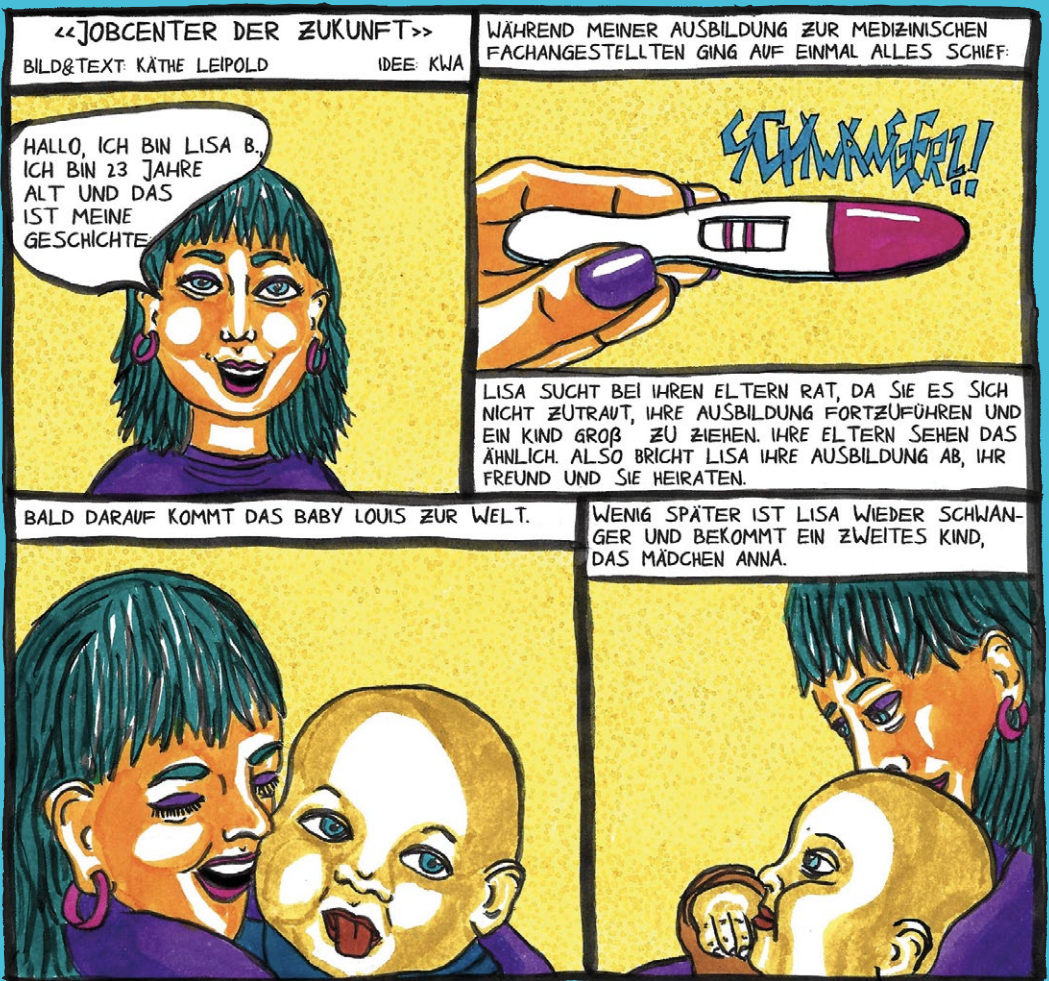
in 30 Gesprächen insgesamt 34 Personen befragt, darunter Leistungsberechtigte und Erwerbslosenberater\*innen, Jobcenter-Mitarbeitende und Geschäftsleitungen, Verantwortliche von Beschäftigungsinitiativen und Maßnahmenträger\*innen. Die Interviews, die wir teils anonymisierten, wurden quer durch Deutschland in 16 Städten gesammelt. Sie zeigen ein vielfältiges und kontroverses Bild des Jobcenter-Alltags, wenn auch kein repräsentatives Abbild im statistischen Sinne. Sie reflektieren nicht alle verwaltungstechnischen Details, aber werfen authentische Schlaglichter auf tatsächlich erlebte Probleme und Erfolge dieser Behörde. Wir gewinnen Einblicke in das Erfahrungswissen, die Kritik und auch die Zukunftsvisionen von Menschen, die das Jobcenter von innen kennen und intensiv erleben.

Angeregt von den 30 Gesprächen hat der KWA zehn Thesen für die Weiterentwicklung des Jobcenters formuliert. Sie sollen ein Anstoß sein, Hartz IV und seine behördliche Praxis neu zu denken und engagiert zu diskutieren – gerade auch vor und nach der Bundestagswahl 2021. Denn kaum eine Institution wird für den Zusammenhalt unseres Gemeinwesens so entscheidend sein wie das Jobcenter der Zukunft.

# 1. „PASST DAS WIRKLICH IN DIE BIOGRAFIE DES KUNDEN?“

## DAS JOBCENTER ALS ARBEITSVERMITTLER

Das Jobcenter ist – anders als sein Name nahelegt – weit mehr als eine Behörde, die Jobs vermittelt. In der Jobvermittlung liegt nicht einmal der Schwerpunkt seiner Arbeit. Denn nur der kleinere Teil der von ihm betreuten Menschen steht dem Arbeitsmarkt überhaupt zur Verfügung. Eine Mehrheit von 55 Prozent der Leistungsberechtigten ist nicht zur Arbeitssuche verpflichtet, zum Beispiel weil sie derzeit kleine Kinder betreuen, Angehörige pflegen oder gesundheitlich zu stark eingeschränkt sind (IAB-Kurzbericht 23/2020). Und auch für diejenigen, die in den Arbeitsmarkt integriert werden sollen, ist der Weg dorthin oft weit. In vielen Fällen geht es erst einmal darum, überhaupt die Voraussetzung für eine spätere Arbeitsaufnahme zu schaffen.



## VERMITTLUNG MIT BEGRENZTEM ERFOLG

Im Spiegel unserer Interviews erscheinen die Erfolge des Jobcenters als Beschäftigungsvermittler begrenzt. Eine Erwerbslose aus Schleswig-Holstein, die anonym bleiben möchte, gibt ein Beispiel eines gescheiterten Versuchs der Arbeitsvermittlung: „Ich habe zum Beispiel einen Vorschlag bekommen für einen Job in einer Pralinenfabrik in B. Wie soll ich von M. nach B. kommen? Die Schicht in der Fabrik beginnt um sieben Uhr. Von hier fährt ein Bus erst um sechs Uhr und braucht knapp zwei Stunden. Das ist unmöglich zu schaffen.“

Waltraud Reimann aus Freiburg, ehemals langzeitarbeitslos, bemängelt, dass die Beratungsgespräche im Jobcenter zu stark von Verwaltungsarbeit geprägt sind: „Vermittlung heißt, man geht die ganzen Stellenanzeigen durch. Das wurde relativ kurz abgehandelt, dann musste was ausgedruckt werden, dann musste eine neue Eingliederungsvereinbarung unterschrieben werden, dann musste der Bogen mit den bereits erfolgten Bewerbungen irgendwie abgezeichnet werden – also sehr viel Verwaltung und zu wenig mein persönliches Bedürfnis.“

Ein 30-jähriger Erwerbsloser aus Celle wiederum kann für sich wenig Nutzen im Stellenangebot des Jobcenters erkennen: „Die Arbeitsvermittlung übernimmt nur das, was man auch selbst leisten kann. Die Vermittlungsvorschläge kann man sich selbstständig her-



**„Wir müssen uns davon verabschieden, dass alle Menschen hier in dieser digitalisierten Welt noch einen Arbeitsplatz finden.“**

Heike Tempel, Arbeitslosenzentrum München-Nord

aussuchen und Bewerbungen hierzu schreiben, ohne dass man dafür die Arbeitsvermittlung benötigen würde. Gut ist dies für eher unselbstständige Kunden vom Jobcenter.“

Arbeitssuchende und Arbeitsstellen kommen nach diesen und ähnlichen Erfahrungen nur schwer zusammen, sei es wegen des unpassenden Stellenangebots, der mangelnden Qualifikationen oder der fehlenden Zeit der Arbeitsvermittler\*innen im Jobcenter. Ilse Valentin von der kirchlichen „Hilfe im Nordend“ in Frankfurt am Main kritisiert: „(...) es wird einfach nicht geguckt, passt das wirklich in die Biografie des Kunden? Sondern, wenn eine Stelle frei ist, wird der Kunde dorthin vermittelt. Der Kunde, die Kundin muss das auch annehmen, denn wenn er oder sie absagt, gibt es

## DAS TEILHABECHANCEGESETZ ...

... erweitert seit 2019 die staatlich geförderten Möglichkeiten zur Eingliederung und Teilhabe von besonders arbeitsmarktfernen Erwerbslosen. Erstmals müssen geförderte Arbeitsplätze dabei nicht mehr wettbewerbsneutral, zusätzlich und gemeinnützig sein. Arbeitslose, die über 25 Jahre alt und mindestens zwei Jahre arbeitslos gemeldet sind, können bei der Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit bis zu zwei Jahre lang durch Lohnkostenzuschüsse unterstützt werden.

Personen, die sechs Jahre oder länger Arbeitslosengeld II (Hartz IV) beziehen, können bei einer Arbeitsaufnahme sogar bis zu fünf Jahre lang gefördert werden. Sie sollen so wieder eine Chance auf längerfristige sozialversicherungspflichtige Beschäftigung erhalten, sei es in Sozialbetrieben oder am allgemeinen Arbeitsmarkt. Beschäftigten wie Unternehmen wird eine Begleitung der Maßnahme angeboten, damit das Arbeitsverhältnis stabil bleibt.



möglicherweise Sanktionen, deswegen entsteht solch ein Druck. So entwickelt sich daraus kein langfristiges Arbeitsverhältnis.“

### STABILISIEREN STATT VERMITTELN

Zugleich stellt eine Reihe von Interviewten das ganze Unterfangen der Arbeitsvermittlung für einen Teil der Leistungsberechtigten grundsätzlich infrage. Heike Tempel, Erwerbslosenberaterin in einem Münchner Arbeitslosenzentrum, ist der Meinung, „dass wir uns davon verabschieden müssen, dass alle Menschen hier in dieser digitalisierten Welt noch einen Arbeitsplatz finden. Ich glaube, wir müssen mal anerkennen, dass es vielleicht zwanzig Prozent gibt, die das nicht können. Bei denen geht es nicht mehr ums Vermitteln, sondern eigentlich ums Stabilisieren.“

Der mit dem Teilhabechancengesetz von 2019 erfolgte Einstieg in den Sozialen Arbeitsmarkt wird in den Gesprächen ganz überwiegend gelobt. Die neuen Förderinstrumente, durch die Menschen oft nach langer Zeit erstmals wieder eine Chance auf längerfristige und sozialversicherte Beschäftigung erhalten, erreichen derzeit etwa 50.000 Menschen bundesweit. In unseren Interviews wird ein weiterer Ausbau und eine Verstetigung solcher Beschäftigung für besonders arbeitsmarktferne Erwerbssuchende gefordert. Simone Burger, als Gewerkschaftsvertreterin Mitglied im Münchner Jobcenter-Beirat, wünscht sich allerdings auch Änderungen am Teilhabechancengesetz. Die Förderung müsse entfristet werden und dürfe nicht von Jahr zu Jahr abschmelzen, da sie sonst für Menschen mit dauerhaften Einschränkungen keine Lösung sei.

## 2. „JEDER, DER SICH WEITERBILDEN MÖCHTE, SOLLTE DIE CHANCE DAZU HABEN.“

### DAS JOBCENTER ALS BILDUNGSAGENTUR

**Das Jobcenter vermittelt nicht nur Arbeit, sondern auch Bildung – wenn auch in einem spürbar geringeren Maße als etwa die Arbeitsagenturen, die Menschen im Bereich der Arbeitslosenversicherung betreuen. Das Gros der Bildungsmaßnahmen der Jobcenter ist eher kleinteilig und kurz, in teurere Ausbildungen wird seltener investiert. Im Jahr 2018 gab der Bund für die Aus- oder Weiterbildung von Langzeiterwerbslosen in den Jobcentern durchschnittlich 331 Euro pro Person aus, während die Weiterbildung der Erwerbslosen in den Arbeitsagenturen mit durchschnittlich 1605 Euro pro Person gefördert wurde (IW-Kurzbericht 45/2019).**

### ES FEHLT AN PASSGENAUIGKEIT

In unseren Interviews werden die Bildungsmaßnahmen in ähnlicher Weise kritisiert wie die Arbeitsvermittlung: Es fehle an individueller Passgenauigkeit. Die Geschäftsführerin einer kommunalen Beschäftigungsgesellschaft in Vorpommern berichtet, dass sie von Weiterbildungsteilnehmenden wenig Gutes höre. Diese beklagten, dass die eingeplanten Dozent\*innen

manchmal nicht einmal anwesend seien und die Inhalte am Bedarf vorbeigingen. Eine langzeiterwerbslose Restaurantfachfrau aus Gießen beschreibt ein Bewerbungstraining als Maßnahme, die sie „allein vor dem PC“ abgesehen habe. Christiane Rouini, alleinerziehende Mutter von sechs Kindern aus Erfurt, hält Bewerbungstrainings generell für wenig sinnvoll: „Wir brauchen mehr berufliche Bildung oder Schulausbildung, die zu einem Beruf führt.“





**„Wir brauchen mehr berufliche Bildung oder Schulausbildung, die zu einem Beruf führt.“**

Christiane Rouini, alleinerziehende Mutter von sechs Kindern aus Erfurt

Eine erwerbslose Frau aus Schleswig-Holstein verleiht ihrer Enttäuschung Ausdruck: „Ich bin immer gedacht, dass das Jobcenter einem hilft weiterzukommen und Unterstützung bietet in der Entwicklung von Perspektiven. Wenn man dann aber gleich eingestuft wird als nicht geeignet für den Arbeitsmarkt und deshalb keine Umschulung oder Weiterbildung bekommt, sondern einem gesagt wird, dass man einfach so weitermachen soll, also im Bezug bleiben und

Ein-Euro-Jobs machen, dann ist das sehr enttäuschend und keine Hilfe.“

Es gibt andererseits auch Zufriedenheit und Erfolgsmeldungen. Unsere Gesprächspartnerin Carmen Giss, zum Zeitpunkt des Gesprächs Geschäftsführerin des Jobcenters in Oldenburg, berichtet davon, dass die Weiterbildung inzwischen deutlich reibungsloser funktioniert als noch zehn Jahre zuvor und auch bessere Bewertungen der Teilnehmenden erzielte: „Schulnote 2,3“. Ein junger erwerbsloser Mann aus Gießen erzählt, dass er durch eine geförderte Bildungsmaßnahme eine Ausbildungsstätte gefunden habe.

## ANREIZE UND ANSPRÜCHE AUF BILDUNG

Viele Interviewte stimmen in dem Punkt überein, dass Qualifikationen gerade für arbeitsmarktferne Erwerbslose wesentlich seien und ausgebaut werden müssten. So auch Anette Farrenkopf, Geschäftsführerin des Jobcenters München, die für höhere finanzielle Anreize zur Weiterbildung plädiert. Simone Burger, Beirätin desselben Jobcenters, pocht auf rechtliche Ansprüche: „Jeder, der sich wirklich weiterbilden möchte, sollte auch die Chance dazu haben. Die Mittel müssen zur Verfügung stehen.“



### 3. „DA GEHÖREN MENSCHEN HIN, DIE EINE SOZIALPSYCHOLOGISCHE ZUSATZQUALIFIKATION HABEN.“

#### DAS JOBCENTER ALS BEGLEITER IN SCHWIERIGEN LEBENSLAGEN

**Das Jobcenter ist Anlaufstelle für Menschen mit vielfältigen sozialen Problemen. Aufgabe des Jobcenters ist deshalb oft zunächst das Stabilisieren in der gegenwärtigen Lebenssituation. Dass die Behörde dieser Aufgabe personell gewachsen ist, sehen einige Interviewpartner\*innen skeptisch. Sowohl hinsichtlich des Personalschlüssels als auch in Bezug auf die Qualifikationen des Personals gibt es Kritik.**



**„Ich habe keine Probleme mit den Vermittlern. Sie sind immer sehr unterstützend.“**

Sabine Schwager, Sozialberaterin bei TALISA Erfurt, zuvor erwerbslos

tenzen.“ Da das Jobcenter die Lebenslagen der Zielgruppe oft nicht versteht, hätten bisher oft Beratungsstellen und Bildungsträger außerhalb des Jobcenters die Aufgabe übernommen, mit den Leistungsberechtigten passgenaue Ideen zu entwickeln.

Ebenso gibt es aber auch die Erfahrungen, dass sich Mitarbeiter\*innen trotz hohen Arbeitsdrucks auf die Situation der Leistungsberechtigten einlassen. So erzählt die gelernte Bankkauffrau Sabine Schwager aus Erfurt: „Als ich zu einem Zeitpunkt krank geworden bin und die bis dahin rabiante Mitarbeiterin im Jobcenter das merkte, war sie wie ausgewechselt. Ich habe keine Probleme mit den Vermittlern. Sie sind immer sehr unterstützend.“

#### DIE ZIELGRUPPE VERSTEHEN

**A**us Sicht der Beraterin Ilse Valentin aus Frankfurt sollte das Jobcenter personell auf Pädagog\*innen und Sozialpsycholog\*innen setzen und weniger auf Verwaltungsfachwirt\*innen: „Ich würde erst einmal innerhalb des Jobcenters das Personal aufstocken. Ja, dass die mehr Zeit haben. Ich denke nicht, dass die Mitarbeitenden schlechte Arbeit machen, sondern glaube, sie haben einfach keine Zeit. Ich finde zudem, dass sie eine sozialpsychologische Zusatzqualifikation machen sollten. Verwaltungsfachwirte haben zu wenig pädagogisch-psychologische Kompe-

Eine in vielen Interviews wiederkehrende Beobachtung: Es ist die hohe Fluktuation des Jobcenterpersonals, die die Zusammenarbeit mit den Erwerbslosen erschwert. So litt Waltraud Reimann aus Freiburg als Leistungsbezieherin darunter, dass die für sie zuständige Ansprechperson ständig wechselte: „Und da war halt nichts mit Kontinuität und ja, das war stressig. Ich musste halt als Kundin immer von vorne anfangen, immer meinen Werdegang von Neuem erzählen.“

Wolfdieter Laux, Sprachausbilder für Migrant\*innen in Magdeburg, erklärt: „Negativ muss ich leider feststellen, dass die Bezugspersonen des

# jobcenter

Berlin Mitte



## WANN IST DAS JOBCENTER ERFOLGREICH?

„... wenn Wege für Menschen gefunden werden, die nicht vermittelbar sind; dazu muss man auch mal Schleifen gehen, um dann gerade gehen zu können.“ (Leistungsberechtigte aus Mecklenburg-Vorpommern)

„... wenn es sich auf die Bedingungen in der Region einlässt, offen ist für seine Bürger\*innen, mit den Partnern auf Augenhöhe umgeht und gemeinsam nach Lösungen sucht.“ (Geschäftsführerin einer kommunalen Beschäftigungsgesellschaft in Vorpommern)

„... wenn die Migranten dauerhaft in den deutschen Arbeitsmarkt integriert sind.“ (Dr. Wolfdieter Laux, Sprachausbilder in Magdeburg)

„... wenn die Menschen in die passenden Stellen hineinkämen und nicht 10 Jahre in einem Maßnahmenkarussell landen würden.“ (Ilse Valentin, Sozialpsychologische Beratung für Erwerbslose, Frankfurt)

„... wenn es einem helfen und Unterstützung geben kann und nicht abrupt Leistungen abbricht und den Kund\*innen das Gefühl gibt: „Seht zu, wie ihr fertig werdet!““ (Leistungsberechtigte aus Schleswig-Holstein)

„... wenn der Kunde bei uns rausgeht und sagt: „Die haben mir helfen können.““ (Anette Farrenkopf, Jobcenter-Geschäftsführerin, München)

Jobcenters für die Migranten, also für die Kunden und Kundinnen des Jobcenters, permanent wechseln. Damit gehen sehr viele individuelle Informationen, die Migranten betreffend, verloren.“ Seine Forderung: „Das ideale Jobcenter müsste dann natürlich selbst über eine ausreichende Anzahl von qualifizierten und motivierten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen verfügen, einen festen Betreuer, der sie auf ihrem nicht einfachen Weg in den deutschen Arbeitsmarkt individuell begleitet. Diese Begleitung muss vor Ort bei den Schulungsmaßnahmen und in den Betrieben erfolgen und nicht nur vom Schreibtisch aus.“

## HARTZ-IV-LOTS\*INNEN

Neben der häufigen Forderung nach mehr und pädagogisch geschultem Personal werden in den Gesprächen weitere Ideen vorgestellt, wie die Betreuung und Begleitung verbessert werden könnte. Heike Tempel vom Arbeitslosenzentrum München-Nord schlägt vor, einen Lots\*innen-Dienst für die Arbeitslosengeld-II-Empfangenden einzurichten, der vermitteln und Ängste abbauen könnte. Eine Erwerbslose aus Gießen fordert eine bessere Anbindung des Hilfesystems aus örtlichen sozialen Einrichtungen an das Jobcenter.



## 4. „VERTRAUEN KANN SICH GAR NICHT AUFBAUEN, WEIL ES IMMER MIT GELD ZU TUN HAT.“

### DAS JOBCENTER ALS GARANT DES LEBENSUNTERHALTS

Das Jobcenter ist die wichtigste Behörde zur Existenzsicherung in Deutschland. Das belastete Image dieser Behörde rührt nicht zuletzt vom gesellschaftlichen Dauerstreit um die Höhe von Hartz IV. Die Leistungen zum Lebensunterhalt, die das SGB II gewährt, werden seit seiner Einführung von Sozialverbänden als um mindestens ein Viertel zu niedrig klassifiziert, das Berechnungsverfahren der Regelbedarfe als intransparent und realitätsfern beklagt. Die Leistungen gelten dementsprechend in der Öffentlichkeit geradezu als Synonym für Armut statt für Armutsbekämpfung. Hinzu kommt, dass dieses Niveau der Existenzsicherung nicht einmal in jedem Fall garantiert ist. Mitarbeitende der Jobcenter entscheiden über die leistungsmindernde Anrechnung von Einkommen und Rücklagen, über die vollständige oder nur anteilige Erstattung der Miete, über Leistungskürzungen durch Sanktionen, kurz: über die materielle Existenz von Menschen. Es liegt ein hoher psychologischer und existenzieller Druck auf dem Verhältnis zwischen den Leistungsberechtigten und dem Jobcenter, was dem Ziel der Beratung und Förderung nicht dienlich ist.

#### ARMUT IN ÜBERGANGSSITUATIONEN

Die Höhe der Leistungen selbst wird dabei von den Interviewten durchaus differenziert betrachtet. Einerseits werden sie fast durchgängig als sehr niedrig bewertet, andererseits wird diese Bewertung jedoch auch in mancherlei Hinsicht differenziert. Aus Sicht des Münchner Arbeitslosenseelsorgers Mike Gallen wirkt sich der Mangel besonders in bestimmten Lebensphasen aus: „Es sind vor allem die Übergangssituationen im Leben, in denen die Armut besonders hervortritt. Etwa wenn Familien Kinder kriegen oder in eine andere Wohnung umziehen. Extrem ist die Situation, wenn die Kids in die Schule kommen. Auch in Ferienzeiten oder in der Coronazeit, wenn die Kids daheim sind, bräuchten Familien mehr Geld.“

Andere Befragte reflektieren die unterschiedlichen Folgen, die eine Erhöhung der Regelbedarfe bei unterschiedlichen Leistungsempfänger\*innen haben könnte. Die Geschäftsführerin einer Beschäftigungsgesellschaft in Vorpom-



**„Es sind vor allem die Übergangssituationen im Leben, in denen die Armut besonders hervortritt. Etwa wenn Familien Kinder kriegen oder in eine andere Wohnung umziehen.“**

Mike Gallen, katholischer Arbeitslosenseelsorger, München



**„Es geht hier um Rechte, nicht um Geschenke. Hilfebedürftige sind keine Bittsteller.“**

Efthymia Tsakiri, Diakonie Bayern, Nürnberg

mern meint einerseits, es sei nicht möglich, mit Hartz IV ein Leben zu führen, in dem man an allen Dingen teilhaben könne. Doch sie sieht andererseits auch Probleme im Fall einer Erhöhung: „Höhere Leistungen sind aber auch nicht durchgängig gut: Es hängt von den Einzelnen ab, was er/sie daraus macht. Manch einer würde sich noch mehr einrichten; andere nutzen es für Teilhabe.“

Eva Haas und Susanne Wich, Leiterinnen von „mitarbeiten“, der kirchlichen Beschäftigungsinitiative in Fürth, sehen es als schwierig an, „wenn vom Amt mehr kommt, als die Leute jemals verdienen werden.“ Für Alleinstehende sei die Leistung viel zu niedrig, für Familien mit drei Kindern jedoch in der Regel höher als das Einkommen, das sie je durch Erwerbsarbeit erzielen könnten. Der Mitarbeiter eines Job-

centers in Schleswig-Holstein bringt in diesem Zusammenhang die politische Option eines deutlich höheren Mindestlohns ins Spiel, um den Anreiz zur Arbeitsaufnahme zu steigern, denn: „Belastend für viele Hilfebedürftige ist, selbst bei einer Arbeitsaufnahme in Vollzeit für die Bedarfsgemeinschaft weiterhin auf die Sozialleistungen des Jobcenters angewiesen zu bleiben.“

## VERMISCHUNG VON GELDLEISTUNG UND INTEGRATION

Derselbe Gesprächspartner weist auch auf die schwierige Verbindung von Existenzsicherung und Arbeitsintegration hin: „Die Vermischung der existenziellen Angewiesenheit auf die SGB-II-Sozialleistungen mit den Erfordernissen der sozialen und beruflichen Integration ist problematisch.“ Ähnlich kritisiert es Eva Haas: „Das Vertrauen kann sich gar nicht aufbauen, weil es immer mit Geld zu tun hat. Beispiel Sanktionen: Eine Beratungssituation mit Hintergrund finanzieller Einbuße kann nicht funktionieren.“

Und es macht einen Unterschied in der Vertrauensbeziehung zwischen Leistungsberechtigten und Jobcenter, ob Sozialleistungen als verlässlicher Rechtsanspruch betrachtet werden oder als Gefälligkeit. Efthymia Tsakiri, Referentin für Hilfen für Arbeitslose beim Diakonischen Werk in Bayern, nennt hier das Beispiel einer jungen Alleinerziehenden in Fürth, die ein Kind bekommen hatte. „Der jungen Frau wurde im Jobcenter gesagt: ‚Wir schenken Ihnen die Erstausrüstung für Ihr Baby.‘ Dabei geht es hier um Rechte, nicht um Geschenke. Hilfebedürftige sind keine Bittsteller.“

## DAS ARBEITSLOSENGELD II ...

... bezeichnet die im SGB II geregelte Sozialleistung, mit der erwerbsfähige Hilfebedürftige ihren Lebensunterhalt abdecken, soweit eigene Mittel dazu nicht ausreichen. Sie wird auch Grundsicherung für Arbeitssuchende oder inoffiziell Hartz IV genannt. Das Arbeitslosengeld II wird im Gegensatz zur Versicherungsleistung Arbeitslosengeld I, die im SGB III geregelt ist, aus Steuermitteln finanziert. Die Kinder, die

mit Arbeitslosengeld-II-Beziehenden in einer Bedarfsgemeinschaft leben, erhalten das sogenannte Sozialgeld. Die Höhe der Geldleistung ist orientiert am staatlich errechneten Existenzminimum einer Bedarfsgemeinschaft, das auch für die Höhe der Grundsicherung im Alter und andere Grundsicherungsleistungen maßgebend ist.

## 5. „WIE SOLL DAS GEHEN, WENN DIE LEUTE ÜBERFORDERT SIND?“

### DAS JOBCENTER ZWISCHEN FÖRDERN UND STRAFEN

**Der Umgang des Jobcenters mit seinen Leistungsberechtigten gilt als schwierig. In der Debatte um Hartz IV werden immer wieder Beispiele dafür angeführt, dass Erwerbslose im Jobcenter sinnlose Maßnahmen aufgezwungen bekommen, in den Mühlen der Bürokratie untergehen oder empfindliche Sanktionen erleiden. Die positiven Fälle, in denen Leistungsberechtigte mit ihren Fallmanagerinnen oder Vermittlern vertrauensvoll zusammenarbeiten und echte Hilfe erfahren, finden öffentlich weniger Beachtung.**

#### ZWEI DRITTEL VERTRAUEN, EIN DRITTEL NICHT

**D**abei überwiegen Letztere, wie eine Studie des Instituts für Arbeitsmarkt und Berufsforschung zeigt (IAB-Kurzbericht 23/2020): Zwei Drittel der repräsentativ befragten Leistungsberechtigten geben danach an, sie vertrauten den Mitarbeitenden des Jobcenters. Ebenso viele verneinen, dass das Jobcenter nur Forderungen stelle und keine echte Hilfe anböte. Drei Viertel der Befragten sagen, dass ihre eigenen Vorstellungen im Jobcenter berücksichtigt würden. Diese gute Bilanz darf man nicht aus dem Auge verlieren,

wenn man die Arbeit der Jobcenter analysiert. Aber es muss auch gefragt werden: Was läuft bei dem übrigen Drittel bzw. Viertel der unzufriedenen Leistungsberechtigten schief? Warum bewerten zum Beispiel Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen und anderen Vermittlungshemmnissen die Leistungen des Jobcenters laut Statistik signifikant schlechter als andere? Es sind diese Menschen, die offenbar kein vertrauensvolles Verhältnis zum Jobcenter aufbauen können, die dann verstärkt bei kirchlichen Beratungsstellen und anderen sozialen Einrichtungen von Schwierigkeiten berichten. Ihre Probleme werden von vielen unserer Interviewpartner\*innen thematisiert.



**„Wie soll man Respekt und würdigen Umgang pflegen, wenn die Zeit gar nicht da ist?“**

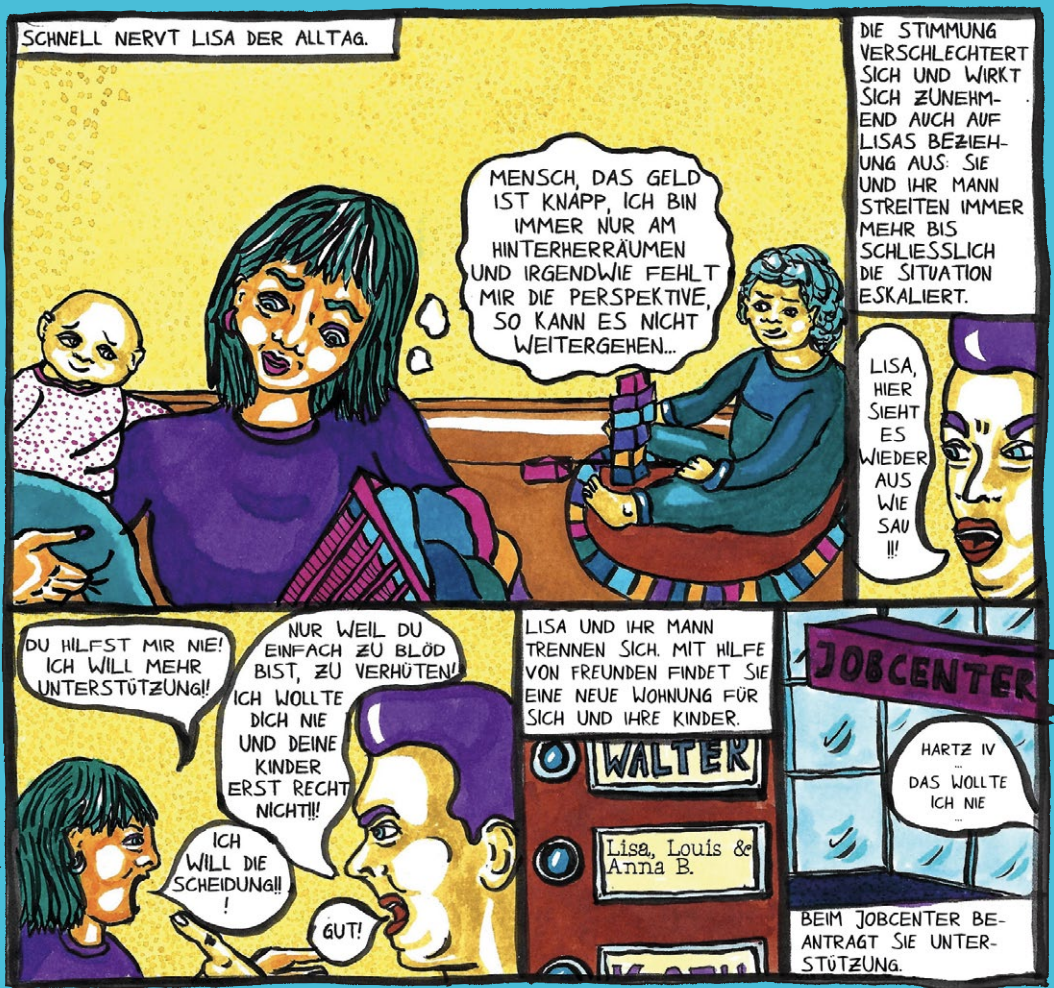
Ilse Valentin, Sozialpsychologische Beratung für Erwerbslose, Frankfurt

#### WO LIEGEN DIE PROBLEME?

Birgit Czarschka, Geschäftsführerin einer Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft in Bützow in Mecklenburg, listet auf, was in ihren Augen im Jobcenter schiefliegt: „Vorurteile von Langzeitarbeitslosen, Missachtung von Lebensbiografien, Schriftverkehr mithilfe von Textbausteinen in Form von Androhungen. Einige Teilnehmer\*innen kriegen schon Panik, wenn ein grauer Umschlag vom Jobcenter kommt.“

Die Frankfurter Beraterin Ilse Valentin beschreibt eine strukturelle Überforderung auf beiden Seiten: „Solange dieses Machtssystem besteht, kann man nur versuchen, an kleinen





Stellschrauben im System zu drehen. Mehr Respekt fordern, ja, aber wie? Mehr Respekt beiden Seiten gegenüber, wie soll das gehen, wenn die Leute überfordert sind? Wie soll man Respekt und würdigen Umgang pflegen, wenn die Zeit gar nicht da ist? Das Machtgefälle, die Zielvorgaben und der Zeitdruck lassen die Zusammenarbeit von Jobcenter und Leistungsberechtigten nach ihrer Darstellung mitunter scheitern.

## EKENBÜRTIG ODER ABHÄNGIG?

Das Jobcenter hat ein spannungsreiches Verhältnis zum Thema Augenhöhe. Anders als andere Behörden nennt das Jobcenter Menschen, die zu ihm kommen, „Kundinnen und Kunden“. Es schließt mit ihnen „Eingliederungsverein-

barungen“ und signalisiert so auf sprachlicher Ebene, dass sie selbstbestimmt und ebenbürtig seien. Doch dieser Anspruch steht im Kontrast zur existenziellen Abhängigkeit der Hilfebedürftigen. Die „Kunden und Kundinnen“ des Jobcenters kommen nicht aus freien Stücken, sondern aus Not. Sie erleben eine faktische Hierarchie, in der Termine vorgegeben und Zielvereinbarungen vorformuliert werden (vgl. IAB-Kurzbericht 5/2020). Die Entscheidungs- und Ermessensspielräume liegen hauptsächlich aufseiten des Jobcenters.

Vor diesem Hintergrund schildern Interviewte einen oft angespannten Jobcenteralltag. Es wird von Ängsten und Traurigkeit berichtet. Christiane Rouini aus Erfurt sagt als Betroffene: „Mir wird übel, wenn ich einen persönlichen

Termin habe.“ Grund sei der Druck, den das Jobcenter ausübe. Die frühere Verkäuferin Sigrid Fischer, ebenfalls aus Erfurt, bescheinigt dem Jobcenter: „Der menschliche Umgang war in Ordnung, allerdings hatte ich immer ein mulmiges Gefühl.“ Der Münchner Arbeitslosen-seelsorger Mike Gallen erlebt, dass bei einigen Leistungsberechtigten bereits das Wort Jobcenter Verfolgungswahn auslöse. Aus den Interviews wird deutlich, dass Angst Vermeidungshaltungen auslösen kann. Das kommt zum Ausdruck, wenn die Post vom Jobcenter nicht geöffnet oder Termine nicht wahrgenommen werden. Auch gesundheitliche Beschwerden können die Folge sein.

Wie Befragte berichten, ist der Druck auch auf der anderen Seite hoch. Die Mitarbeitenden des Jobcenters hätten eine schwierige Aufgabe, zu wenig Zeit für den Einzelfall und dabei noch eine komplexe Rechtsmaterie zu beachten. Die Zielvorgaben für Integrationsquoten seien hoch.

Interviewte berichten von unterschwelligen Vorwürfen seitens der Jobcenter-Beschäftigten, wenn eine Arbeitsvermittlung fehlschlage. Die Jobcenter-Beschäftigten hätten ihrerseits Angst vor den unmittelbaren emotionalen, auch aggressiven Reaktionen der Leistungsberechtigten. Hierin wird eine Ursache für die hohe Fluktuation beim Personal gesehen.

### SPRACHLICHE HÜRDEN

Unter den Vorzeichen einer oft angespannten, nicht immer zielführenden Arbeitsatmosphäre verkehrt sich die Wirkung freundlich klingender Begriffe wie „Kunde“ oder „Eingliederungsvereinbarung auf Gegenseitigkeit“ in ihr Gegenteil und wird als beschönigend oder sogar als makaber wahrgenommen. Die Sprache des Jobcenters wird aber auch noch in anderer Hinsicht problematisiert. Ins Jobcenter kommen Menschen mit guten und schlechten Sprachkenntnissen, mit in- und ausländischen Sozialisie-

### „SANKTIONEN SIND NOTWENDIG, UM GRUNDLEGENDE REGELN DER GEMEINSAMEN ARBEIT EINZUHALTEN.“ STIMMEN SIE DIESER AUSSAGE ZU?

„Eine intensive Begleitung wäre da besser. Ich will Sanktionen nicht völlig verteufeln, aber ich glaube am Existenzminimum darf man nicht noch weiter rumschrauben. Existenzminimum ist, wie der Name schon sagt Existenzminimum. Da darf man nicht drunter gehen.“ (Uta Schütte-Haermeyer, Geschäftsführerin des Diakonisches Werkes Dortmund und Lünen)

„Nein, das fördert die Angst bei den Kund\*innen und führt langfristig zu einer Haltung des Widerstands und der Verweigerung von Maßnahmen.“ (Leistungsberechtigte aus Schleswig-Holstein)

„Angemessen sind Sanktionen, wenn zum Beispiel ein Arbeitsplatz, der gut passt, nicht angenommen wird oder wenn sie nicht am Arbeitsplatz erscheinen, sich aber auch keinen Krankenschein holen oder vielleicht schwarzarbeiten. Das nicht zu sanktionieren, ist gegenüber denen, die sich bemühen, ungerecht.“ (Birgit Czarschka, Geschäftsführerin einer Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaft in Bützow)

„Sanktionen führen zu einer Angstkultur. Das Jobcenter sollte aber fördern.“ (Alleinerziehende aus Mecklenburg-Vorpommern)

„Wenn man alle möglichen Programme anbietet, aber die Sachbearbeiterin keinerlei Möglichkeiten hat, auf das Klientel einzuwirken, damit sie sich zum Beispiel zumindest erst einmal über die Inhalte und die Sinnhaftigkeit der Qualifizierung informieren, dann ist das auch ein Verheizen von Zeit und Geld aufseiten des Jobcenters.“ (Heike Tempel, Sozialpädagogin, Arbeitslosenzentrum München-Nord)

„Schlimm ist es, wenn Maßnahmen eingesetzt werden, um jemanden in die Sanktionen hineinzuführen. Aber so ganz ohne Sanktionen geht es nicht.“ (Geschäftsführerin einer kommunalen Beschäftigungsgesellschaft in Vorpommern)

„Negativ, da ALG2 schon das Existenzminimum ist und Sanktionen für Arbeitssuchende das Leben nur schwerer gestalten und nicht dienlich dazu sind, etwas zu verbessern.“ (Leistungsberechtigter aus Celle)



**„Die langjährigen Erfahrungen haben mir gezeigt, dass es ohne Sanktionen und deren Durchsetzung nicht geht.“**

Wolfdieter Laux, Sprachausbilder für Migrant\*innen, Magdeburg

rungen und unterschiedlichen Bildungsniveaus. Für viele dieser Leistungsberechtigten ist die Sprache in den Antragsformularen und Anschreiben eine große Hürde. So kritisiert Wolfdieter Laux, Lehrbeauftragter für die Sprachausbildung von Migrant\*innen in Magdeburg, dass die Mitteilungen des Jobcenters in einem gerade für seine Klient\*innen „unverständlichen Amts- und Behördendeutsch“ verfasst seien. Aufgefangen würden diese Schwierigkeiten häufig nur durch Hilfe im Bekanntenkreis oder von Beratungsstellen.

## REIZTHEMA SANKTIONEN

Ein weiteres, alles überlagerndes Problem in der Beziehung zwischen Jobcenter und Leistungsberechtigten ist das Instrument der Sanktionen. Es ist das Reizthema in der Jobcenter-Debatte, auch wenn das Bundesverfassungsgericht Kürzungen von mehr als 30 Prozent im November 2019 unterbunden hat und die Sanktionspraxis in der Coronakrise zeitweise ausgesetzt wurde. Laut amtlicher Statistik der Bundesagentur für Arbeit wurden im Jahr 2019 – also vor der Pandemie – 8,3 Prozent der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mindestens einmal mit einer Leistungskürzung belegt (statistik.arbeitsagentur.de). Sanktionen treffen somit eine kleinere Gruppe direkt. Als Androhung allerdings betreffen sie alle und verändern das Klima im Jobcenter.

Das Meinungsspektrum unserer Befragten bildet diverse Argumente pro und kontra Sanktionen ab, wobei es keineswegs so ist, dass Jobcenter-Mitarbeitende einmütig dafür und Leistungsberechtigte einmütig dagegen wären. Auf der Pro-Seite stehen Überlegungen, dass Sanktionen einfach notwendig seien, damit Leistungsberechtigte sich den Förder- und Integrationsmaßnahmen des Jobcenters nicht entziehen könnten. Franziska Zühlke, Bereichsleiterin der Arbeitsvermittlung im Jobcenter Nürnberg-Stadt, vertritt diese Position: „Sanktionen braucht es, um eine gewisse Verbindlichkeit aufrecht zu erhalten, die notwendig ist. Auch teilweise, um wieder den Kontakt herzustellen. Manche Menschen wollen einfach nicht durch diese Tür des Jobcenters gehen.“ Ähnlich sieht es Wolfdieter Laux aus Magdeburg: „Die langjährigen Erfahrungen haben mir gezeigt, dass es ohne Sanktionen und deren Durchsetzung nicht geht.“

Auf der Kontra-Seite stehen Bedenken von Interviewten, dass Sanktionen das Existenzminimum verletzen, eine Angst- und Einschüchterungskultur befördern, die Falschen treffen können und Menschen in ihrer Lebenslage weiter destabilisieren. Bernd-Michael Vollandt aus Erfurt, selbst ehemals erwerbslos, hat Sanktionen als staatlichen Zeigefinger erlebt. „Da sagen diejenigen, die in Lohn und Brot stehen, die Arbeitslosen sind doch nur Schmarotzer.“



**„Das ist so ein staatlicher Zeigefinger, da sagen diejenigen, die in Lohn und Brot stehen, die Arbeitslosen sind doch nur Schmarotzer.“**

Bernd-Michael Vollandt, Erfurt



Auch auf der Seite des Jobcenterpersonals gibt es Kritik. Aus Sicht eines Jobcentermitarbeiters und Integrationsberaters aus Schleswig-Holstein, der anonym bleiben möchte, sind sie nicht das wirkungsvollste Mittel, um das Verhalten von Menschen zu beeinflussen: „In fast 16 Jahren Praxis gab es für mich persönlich sehr wenige Anlässe, Leistungskürzungen durchzusetzen. (...) Die Mühe, argumentativ und wertschätzend um Einsicht für die notwendigen Schritte zur Integration in Beschäftigung und in die Gesellschaft zu werben, ist aus meiner Sicht allermeist zielführend und nachhaltig.“ Der Bundesvorsitzende der Jobcenterpersonalräte Uwe Lehmsiek wünscht sich sogar die Abschaffung der Sanktionen: „Ich finde die Bedingungen für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit sind da. Wenn man jetzt noch die Sanktionen abschaffen würde, wäre das

natürlich noch besser, weil das ist ja eine Drohung und das kollidiert natürlich mit der vertrauensvollen Zusammenarbeit.“

### BONI STATT STRAFEN?

Schließlich gibt es auch noch eine dritte Position. Das Jobcenter solle statt auf Strafen auf positive Anreize setzen, meint die Münchner DGB-Geschäftsführerin und Jobcenter-Beirätin Simone Burger: „Ich finde, anstatt von Sanktionen zu reden, könnten wir einfach mal über Belohnung reden. Also: Wer freiwillig eine längere Weiterbildung macht, bekommt extra Geld. Wer seine Termine immer wahrnimmt und sich immer um alles kümmert, bekommt extra Geld. Überall gibt es Boni, warum sollte es in diesem System keinen Bonus für gutes Handeln geben?“

## 6. „ES MUSS DIE SCHÖNSTEN RÄUME FÜR DIE ÄRMSTEN MENSCHEN GEBEN.“ DAS JOBCENTER ALS GEBÄUDE

„Es gibt nur zwei Dinge in der Architektur: Menschlichkeit oder keine.“ Diese Feststellung des berühmten finnischen Architekten Alvar Aalto wirft die Frage auf, welcher Anteil am Erfolg oder Misserfolg eines Jobcenters womöglich seiner Architektur und Raumgestaltung zukommt. Gerade ein Gebäude, in dem Menschen in Not Unterstützung erfahren sollen, darf nicht unmenschlich sein. Deswegen baten wir am Ende unserer Interviews die Gesprächspartner\*innen – Leistungsberechtigte ebenso wie Jobcenter-Angestellte und andere Befragte –, sich vorzustellen, sie wären Architekt\*in und könnten ein Jobcenter nach eigenen Vorstellungen gestalten. Wie würde es aussehen?

### TRANSPARENZ UND DISKRETION

Viele Interviewte beschreiben große Fensterflächen und starken Lichteinfall als wünschenswert. Typischerweise werden – in Mitteleuropa kulturell geprägt – Transparenz und Licht positiv bewertet. Allerdings wird diese Präferenz im Fall des Jobcenters auch wieder eingeschränkt: Nach den Vorstellungen der Interviewten kann nicht alles

transparent werden, denn auch die Diskretion soll gewahrt und der Schutz der Privatsphäre gewährleistet bleiben.

Der Eingangsbereich des Jobcenters setzt den Ton für die Beziehung zwischen Mensch und Behörde. Er soll ein Klima des Willkommens ausstrahlen, das durch Großzügigkeit, Farbenfreude, eine Spielecke für Kinder inklusive Betreuung, eine Rezeption für schnelle Auskünfte

## „WENN SIE ALS ARCHITEKT\*IN EIN JOBCENTER GESTALTEN KÖNNTEN, WIE SÄHE ES AUS?“

„Ein moderner Bau, der nicht nach typisch ‚Amt‘ aussieht. Ein freundlicher, heller Eingangsbereich, helle Gänge, helle Wartebereiche. Ausreichend Besuchertoiletten. Diskrete Wartebereiche und Schalter, wo sich nicht Menschenmassen sammeln.“ (Leistungsberechtigter, Stadt Celle)

„Für die Mitarbeiter und auch für die Kunden würde ich mir wünschen, dass es große Büros gibt, wo man sich auch mit 1,5 Meter Abstand unterhalten kann. Die Büros wären aber auch abgeschlossen, damit niemand mithört.“ (Simone Burger, Jobcenter-Beirätin, München)

„Die Räumlichkeiten sollten großzügiger sein und mehr Schutz für Intimsphäre zulassen.“ (Leistungsberechtigte, Schleswig-Holstein)

„Beim Bau eines neuen Jobcenters könnte mehr Glas verbaut werden, die Räume großzügiger gestaltet werden. Eine Abteilung, die kurzfristig auf Anliegen der Kunden einght und/oder ein Büro, das Telefonauskünfte für das entsprechende Jobcenter erteilt, könnten

hinzugefügt werden.“ (Leistungsberechtigter, Landkreis Celle)

„Vielleicht wie auf einem Flughafen mit einem Zentrum, wo dann verschiedene Gates sind, wo es vielleicht unterschiedliche Eingänge gibt, für Erstbesucher, für Frauen, für Jüngere, für Menschen, die auf dem Weg in die Fortbildung sind.“ (Waltraud Kämper, Projekt „PonteAzubis – Brücken in den Arbeitsmarkt“, Hannover)

„Da fällt mir jetzt ein, dass man eine ganze Reihe von Erwerbslosen, die dazu Lust haben, rekrutieren könnte, die Fassade vom Jobcenter nach ihrem Gusto zu gestalten. Bunt, vertrauens-enserweckend. Was ich mir auch gut vorstellen könnte, wäre eine Mensa im Jobcenter.“ (Waltraud Reimann, ehemals Leistungsberechtigte, Freiburg)

„Klein und regional ist besser als eine riesige, zentralisierte Behörde. Small is beautiful – das könnte ein Motto für das Jobcenter der Zukunft sein.“ (Mike Gallen, Arbeitslosenseelsorger, München)

oder einen digitalen Selfservice gekennzeichnet sein könnte. Ein Hemmnis solcher Empfangskultur liegt in der von einigen Gesprächspartner\*innen problematisierten Präsenz von Ordnungs- und Sicherheitsdiensten, die vielerorts nach Übergriffen auf Mitarbeitende notwendig wurden. Selbst wenn diese Sicherheitskräfte auch Lotsenaufgaben übernehmen, prägt ihr Erscheinungsbild doch von Anfang an die Stimmung und Wahrnehmung.

Für die weiteren Räume würden die Befragten mehr Grün, weniger Barrieren und freundlichere Farbgebung, aber auch ausreichend Besuchertoiletten und Wasserspender einplanen. Die Räume sollten großzügig und individuell geschnitten sein. Es gibt zudem nicht nur ästhetische, sondern auch funktionale Gestaltungsideen. Die Leistungs- und die Vermittlungsabteilungen würden räumlich getrennt, es gäbe ein mehrsprachiges Leitsystem, und der Geist der Inklusion wäre sichtbar, indem etwa Migrant\*innen nicht von anderen Leistungsberechtigten separiert würden.



**„Den Bürger nicht von Leistung zu Leistung laufen lassen, sondern die Angebote um den Bürger herum organisieren.“**

Anette Farrenkopf, Geschäftsführerin im Jobcenter München

### ARCHITEKTUR DER AUGENHÖHE

Viele Befragte möchten ein Jobcenter gestalten, das dem Gefühl des Stigmas und der Machtlosigkeit entgegenwirkt. „Ich finde, es muss die schönsten Räume für die ärmsten Menschen geben,“ sagt die Geschäftsführerin des Diakonischen Werkes Dortmund und Lünen, Uta Schütte-Haermeyer. „Man darf sich durch die Architektur nicht entwürdigt fühlen, das erhöht die Schwelle, Hilfe entgegenzunehmen.“ Augenhöhe zwischen Leistungsberechtigten und Jobcenter drücke sich, so Schütte-Haermeyer, schon in der Architektur aus.

Diese Augenhöhe wird aber auch durch scheinbare Kleinigkeiten hergestellt – oder verhindert. Eine Interviewte aus Mecklenburg-Vorpommern, die mit ihrem Kind in einer Bedarfsgemeinschaft lebt, wünscht sich neben freundlicheren Büroräumen „die Möglichkeit zum Gespräch vis-à-vis, Mensch mit Mensch, auf gleich hohen Stühlen.“ Welche Erfahrungen

mag diese Person im Jobcenter gemacht haben, wenn sie solche Selbstverständlichkeiten formuliert? An diesem Beispiel zeigt sich, dass die Hierarchie zwischen dem Wohltätigkeit gewährenden Staat und der sie empfangenden Bürgerin noch nicht überall überwunden ist. Ein durch Architektur und Möbel spürbares paternalistisches Staatsverständnis kann das effektive Zusammenwirken zwischen Institution und Leistungsberechtigten nur erschweren.

Diese Gefahr sehen auch Verantwortungsträger\*innen. Anette Farrenkopf, Geschäftsführerin im Jobcenter München, stellt sich künftig ein Beratungssetting in Lounges vor, in denen man auch einen Kaffee erhält und „sich nicht am Schreibtisch mit Computer gegenüber sitzt“. Beibehalten möchte sie die räumliche Bündelung vieler sozialer Dienstleistungen in einem Haus. Sie möchte nicht den Bürger von Leistung zu Leistung laufen lassen, sondern „die Netzwerke und Angebote um den Bürger herum organisieren.“

## 7. „ES WÄRE SCHÖN, EIN STÜCK VEREINFACHUNG IN DIE ZUKUNFT ZU RETTEN.“ VISIONEN DER INTERVIEWTEN FÜR DAS JOBCENTER

**Das Gesamtbild, das unsere Gespräche vermitteln, ist das einer Organisation, die unter einem gehörigen Druck steht. Die Fülle der Aufgaben des Jobcenters erscheinen als strukturelle Überlastung bei knapper Personal- und Mittelausstattung. Die äußeren Umstände seines Auftrags – eine dauerhaft hitzige gesellschaftliche Debatte um Hartz IV, die Kompliziertheit der rechtlichen Vorgaben – erleichtern die Arbeit sicher nicht. Viele Vorschläge der Interviewten zielen vor diesem Hintergrund darauf, Druck aus dem System zu nehmen, Bürokratie ab- und Personal aufzubauen und so mehr Raum für ein zugleich effektiv arbeitendes und menschliches Jobcenter zu schaffen.**

**V**ertreter\*innen der Arbeitslosenselbsthilfe Oldenburg e. V. listen im Gespräch eine ganze Reihe von aus ihrer Sicht wünschenswerten strukturellen Vereinfachungen und Verbesserungen auf, darunter: „gute

Beratung und schnelle Hilfe durch gut qualifizierte Mitarbeiter\*innen in ausreichender Zahl“, „umfassende Informationen über zustehende Leistungen wie Warmwasserkosten“, „persönliches Vorsprechen ohne langes Warten“,

„schnelle und umfassende Hilfen in dringenden Fällen“, „automatische Eingangsbestätigungen für eingereichte Anträge und Unterlagen“, „Termine nach Absprache und nicht von oben angeordnet“.

## WENIGER BÜROKRATIE, MEHR BERATUNG

Auch Anette Farrenkopf wünscht sich aus ihrer Perspektive als Münchner Jobcenter-Chefin Vereinfachungen im System. Sie denkt dabei an ihre Mitarbeitenden: „Es ist nicht einfach, im Jobcenter zu arbeiten. Die Kolleginnen und Kollegen wollen sich für Menschen engagieren. Da kann die umfassende Rechtsmaterie manchmal schon erschwerend sein.“ Die Beschäftigten würden sich lieber mehr um die Integration kümmern, anstatt beispielsweise für eine einzige Bedarfsgemeinschaft fünf Einzelbescheide erstellen zu müssen. Anette Farrenkopf setzt gewisse Hoffnungen darauf, dass von den in der Coronakrise erfolgten bürokratischen Vereinfachungen nach der Krise etwas übrig bleibt: „Ja, wenn man sich den Grundsicherungsantrag anschaut mit den vielen Unterlagen, wäre es schon schön, ein Stück Vereinfachung in die Zukunft zu retten.“



**„Das ideale Jobcenter der Zukunft wäre mit einem anderen Menschenbild verbunden. Niemand müsste Angst haben zuzugeben, dass er gerade Unterstützung braucht.“**

Simone Burger, DGB-Vorsitzende und Jobcenter-Beirätin in München



**„Eine Grundhaltung, die den Menschen zugewandt ist, muss vorhanden sein.“**

Uwe Lehmsiek, Bundesvorsitzender der Jobcenter-Personalräte

Einen wichtigen Lösungsansatz sieht eine Reihe von Interviewten auch darin, mehr in das Personal zu investieren, hinsichtlich seiner Anzahl und seiner Qualifikationen. Für Ilse Valentin von der „Hilfe im Nordend“ in Frankfurt würde sich eine Personalaufstockung unmittelbar auf die Qualität der Betreuung der Leistungsberechtigten auswirken: „Wenn man mehr Personal hätte, könnte man die Zielgruppen noch einmal unterteilen, man könnte grundsätzlich bessere Erstgespräche, Anamnesegespräche führen.“ Die Münchner Erwerbslosenberaterin Heike Tempel erachtet es als nötig, „dass ich die Menschen, die da arbeiten, erst einmal wirklich ausreichend und gut in diesem sehr komplexen und sich stetig verändernden Rechtsgebiet qualifiziere, sie anständig bezahle und auch die Fallzahlen so gestalte, dass sie mit ausreichend Zeit arbeiten können. Ich würde viel mehr Wert auf Pädagogik und Psychologie legen.“ Mehr Beratungskompetenz, Einfühlungsvermögen, Begleitung auf Augenhöhe und nicht zuletzt einfach mehr Zeit werden von vielen Befragten als wesentliche



Voraussetzungen für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen Jobcenter und Leistungsberechtigten gesehen.

Uwe Lehmsiek, Bundesvorsitzender der Jobcenter-Personalräte, sieht diese Voraussetzungen allerdings teils bereits als gegeben an. Das Klima in den Jobcentern sei gut und die Motivation der Mitarbeitenden hoch, ihre Weiterbildungsmöglichkeiten seien vielfältig. Aus seiner Sicht muss vor allem die Einstellung stimmen: „Die Mitarbeitenden müssen mit einer bestimmten Haltung ins Jobcenter kommen. Und wenn man die nicht hat, dann kann man das auch nicht mit einer Schulung hinbekommen. Eine Grundhaltung, die den Menschen zugewandt ist, muss vorhanden sein.“ Der Arbeitnehmervertreter aus Hannover hofft für die Zukunft allerdings auf deutlich niedrigere Fallzahlen und eine bessere Erreichbarkeit der Jobcenter: „Ich finde, eine Behörde muss für den Bürger auch transparent sein. Der Bürger muss wissen, wer für ihn zuständig ist und welche Telefonnummer der hat. Das wäre etwas, das ich mir wünschte, dass sich das durchsetzt.“

### DAS IDEALE JOBCENTER

Kann dann ein ideales Jobcenter entstehen? Wir hörten Skepsis: „Das ideale Jobcenter gibt es gar nicht“, meint Waltraud Kämper vom Projekt PonteAzubis in Hannover, „weil da kommen auch frustrierte, enttäuschte und unter Druck stehende Menschen hin. Aber sie ernst zu nehmen, das wäre schon ein wichtiger Punkt.“

Andere Interviewpartner\*innen wagen Visionen eines grundlegenden Kulturwandels im Jobcenter und der Gesellschaft. So die Münchner DGB-Vorsitzende Simone Burger: „Das ideale Jobcenter der Zukunft wäre mit einem anderen Menschenbild verbunden. Niemand müsste Angst haben zuzugeben, dass er gerade Unterstützung braucht. Es würde von der Gesellschaft einfach akzeptiert, dass es Situationen gibt, in denen man Unterstützungen in Anspruch nehmen muss.“ Heike Tempel schlägt in diesem Sinne ein Motto vor: „Jeder Mensch ist gleich wertvoll“, dieses Prinzip würde ich über das Jobcenter schreiben und auch das Handeln darauf abstellen.“



## 8. **JOBCENTER DER ZUKUNFT – EXISTENZSICHERUNG NEU DENKEN** ZEIT FÜR EINEN NEUANFANG

**Über 16 Jahre liegen die arbeitsmarktpolitischen Reformen zurück. Seitdem prägen „Hartz IV“, die seinerzeit eingeführte Grundsicherung für Arbeitsuchende, und die neu geschaffenen Jobcenter den Diskurs über die Existenzsicherung. Über die Neugestaltung der Arbeitslosen- und Sozialhilfe wurde heftig diskutiert, mitunter gestritten. Die Hartz-Reformen veränderten den deutschen Sozialstaat tiefgreifend.**

Gastkommentar von Maria Loheide, Vorständin Sozialpolitik des Diakonischen Werkes der EKD, Berlin



**„Es ist Zeit für einen Neuanfang, für eine Grundsicherung, die die Würde des Menschen in den Mittelpunkt stellt.“**

Maria Loheide, Vorständin Sozialpolitik Diakonie Deutschland

**D**as Motto „Fördern und Fordern“ endete viel zu oft in einem einseitigen Fordern – mit der Erwartung der ständigen Verfügbarkeit bis hin zur Aufnahme von prekären Jobs, die nicht zu den Qualifikationen und Fähigkeiten der Leistungsberechtigten passen. Statt einer menschenzugewandten Haltung der Unterstützung und Förderung in einer schwierigen Lebenslage erleben viele in den Jobcentern einen misstrauischen Staat mit drohenden Sanktionen, der enorme psychische Belastungen auslöst. Ermutigung und Selbstbestimmung bleiben oft auf der Strecke.

„Hartz IV“ ist zum stigmatisierenden Inbegriff verfestigter Armut geworden. Die Regelsätze in der Grundsicherung sichern kein menschenwürdiges Leben. Viele Menschen im Leistungsbezug stecken in dieser Sackgasse ohne Perspektive und mit Angst um die eigene Existenz.

Die vielfältigen Probleme in der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik veranlassen zahlreiche politische Akteure, Alternativen zu „Hartz IV“ zu suchen und neue Vorschläge für die Existenzsicherung vorzulegen.

Mit Blick auf die Bundestagswahl im Herbst 2021 ist jetzt ein guter Zeitpunkt für Zivilgesellschaft, Kirche und Diakonie, mit eigenen Ideen, Analysen und Konzepten die Debatte um die Zukunft der Existenzsicherung mitzugestalten.

Die Diakonie Deutschland hat ihr Konzept „Existenzsicherung neu denken – ‚Hartz IV‘ überwinden“ zur Neugestaltung der Grundsicherungssysteme vorgelegt: Darin werden kurzfristig umzusetzende politische Schritte ebenso beschrieben wie das Ziel einer menschenwürdigen Existenzsicherung. Bestandteile dieses Gesamtmodells sind eine Weiterentwicklung der Grundsicherung, die Einführung von Grundeinkommensbausteinen, ein Ausbau der Allgemeinen Sozialberatung als Teil der Daseinsvorsorge und eine Neuausrichtung der Arbeitsmarktpolitik mit starken Anreizen.

Der Evangelische Verband Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt bereichert die Debatte mit seiner

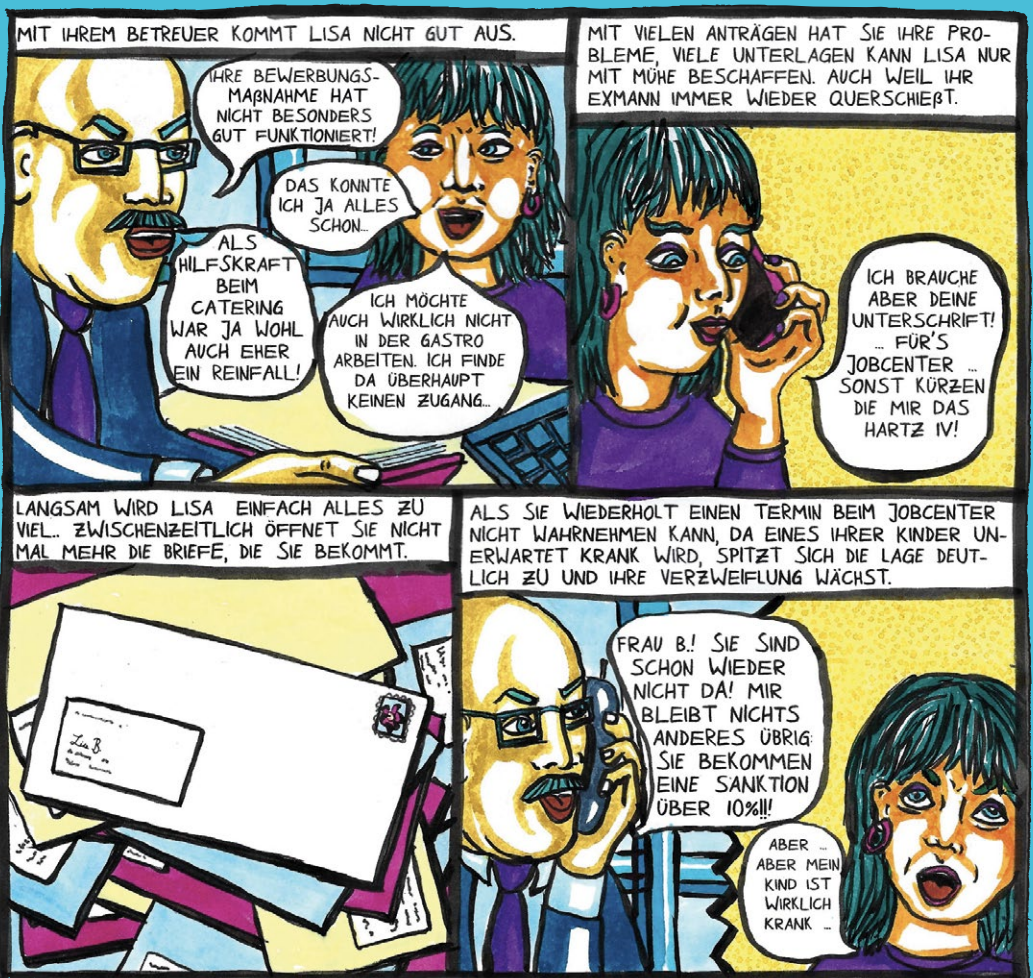
Publikation „Jobcenter der Zukunft“, in der er seine Vision für ein besseres Jobcenter vorstellt. Er greift Erfahrungen und Forderungen von Expert\*innen aus der Praxis auf.

In den Überlegungen von KWA und Diakonie Deutschland drücken sich gemeinsame Überzeugungen aus: Die Notwendigkeit einer Existenzsicherung, die materielle Armut überwindet, und Unterstützungsangebote etwa bei der Arbeitssuche, ohne dass Sanktionen drohen. Unterstützung erfolgt auf Augenhöhe und mit Respekt, zentral sind Motivation statt Bestrafung, Zusammenarbeit statt Bevormundung,

Nachhaltigkeit statt kurzfristiger unpassender vermeintlicher Vermittlungserfolge. Menschen mit besonderen Schwierigkeiten am Arbeitsmarkt sollen die Unterstützung erhalten, die sie wünschen und brauchen.

Die beiden Konzepte verbindet der Wunsch nach einem Sozialstaat, der sich in den Dienst der Menschen stellt, wenn diese ihn brauchen.

16 Jahre Hartz IV sind genug. Es ist Zeit für einen Neuanfang, für eine Grundsicherung, die die Würde des Menschen in den Mittelpunkt stellt.





# 9. DIE WÜRDE WIEDER HERSTELLEN

## EINE BIBLISCHE PERSPEKTIVE

**Was lernen wir aus den Erfahrungen, die Menschen im Jobcenter machen? Welche Antworten gibt uns der Glaube darauf? In der Schöpfungsgeschichte der Bibel steht ein grundlegender Hinweis zum Verständnis von Arbeit: „Und Gott der HERR nahm den Menschen und setzte ihn in den Garten Eden, dass er ihn bebaute und bewahrte“ (1. Mose 2,15). Bebauen und Bewahren sind entscheidende Aufträge zu unserer täglichen Beschäftigung. Arbeit verleiht jedem Menschen Würde. Vielleicht hatte Martin Luther ähnliche Gedanken, als er in einer Predigt feststellte: Arbeit ist Gottesdienst. Dies alles scheint im Grundsatz ein klarer Auftrag und einfach zu realisieren. Das Problem entsteht dann, wenn der Garten Eden gedanklich verlassen wird und unsere heutige Arbeitswelt in den Mittelpunkt rückt.**

von Ralf Weidner, Theologe, Referat Wirtschaft-Arbeit-Soziales,  
Evangelische Kirche von Kurhessen-Waldeck, Hanau

**D**er gesellschaftliche Konsens, Arbeit zu teilen, Tätigkeiten bestenfalls nach Gaben und Fähigkeiten zu verteilen, bringt eine Vielzahl von Problemen mit sich. Fragen nach Wertigkeit von Arbeit entstehen: Gibt es Tätigkeiten, die mehr oder weniger wert sind? Wie sieht eine (möglichst) gerechte Entlohnung aus? Wie steht es mit Leistung und Beurteilung? Und leider oft erst am Ende dieser Fragen kommen die Menschen, die am Rand stehen, in den Blick. Ihre Gaben und Fähigkeiten haben wenig oder keine gesellschaftliche Akzeptanz. Sie hatten im System keine ebenbürtige Startchance wie im Garten Eden. Beim Thema Bildung und dem Zugang dazu stehen sie in zweiter Reihe. Die Gründe, weshalb Menschen aus dem Raster fallen, sind vielfältig und individuell. Es muss deshalb unsere zentrale Aufgabe sein, für jeden Menschen etwas bereitzuhalten, das ihr oder ihm die Möglichkeit gibt, in Würde zu bebauen und zu bewahren. Einen aufgrund von Arbeitsleistung strafenden oder einen belohnenden Gott kennt die Bibel nicht.

Im Gegenteil! Im zweiten Buch Mose lässt Gott Manna vom Himmel regnen, ohne messbare Gegenleistung, ein bedingungsloses Grundeinkommen Gottes, nur für das Vertrauen, versorgt zu werden. Und jede und jeder hatte ge-



**„Einen aufgrund von Arbeitsleistung strafenden oder belohnenden Gott kennt die Bibel nicht.“**

Ralf Weidner, Theologe

nau so viel, dass es zum Leben reichte. Zwar soll in unserem Land auch jeder und jede „versorgt“ sein, soll Gerechtigkeit herrschen, aber an vielen Stellen entdecken wir Defizite.

So wäre hilfreich und richtig, wenn das Jobcenter als eine Stätte des Vertrauens glänzt, wo die Leistungsberechtigten tatsächlich im Mittelpunkt stünden. Es sollte ein Ort sein, der Menschen zur Seite steht, auf der Suche nach genau der Tätigkeit im großen Räderwerk unserer gesellschaftlichen Arbeitsteilung, die zu



IN IHRER VERZWEIFLUNG WENDET SICH LISA AN DIE ABTEILUNG „ARBEIT UND QUALIFIZIERUNG“ IM JOBCENTER, WO SIE AUF EMRE TRIFFT.

LISA SCHILDERT EMRE IHRE PROBLEME. IM LAUFE DES GESPRÄCHS WIRD DEUTLICH, DASS SIE GERNE WIEDER ARBEITEN MÖCHTE.



HALLO, ICH BIN LISA B.

HALLO FRAU B., ICH BIN EMRE K., FREUT MICH! WIE KANN ICH IHNEN WEITERHELFFEN?



TEILZEIT WÄRE GUT. MEINE KINDER GEHEN BEIDE IN DIE KITA...



MEINE ERSTE AUSBILDUNG ZUR MEDIZINISCHEN FACHANGESTELLTEN HAT MIR SEHR GUT GEFALLEN. LEIDER HAB' ICH SIE JA ABBRECHEN MÜSSEN...

DIE ARBEITSZEITEN IN EINER PRAXIS SIND VIELLEICHT SCHWIERIG MIT KLEINEN KINDERN, ABER ICH SUCHE MAL NACH MÖGLICHKEITEN IM MEDIZINISCHEN BEREICH.

BEI SEINER RECHERCHE ERFÄHRT EMRE, DASS MEHRERE TRÄGER VON PFLEGE-EINRICHTUNGEN NEUE WEGE IN DER AUSBILDUNG IHRER PFLEGEKRÄFTE GEHEN.



FRAU B., WIE WÄRE ES DENN MIT PFLEGE? DA KANN MAN SICH INDIVIDUELLE PFLEGEERFAHRUNGEN ANRECHNEN LASSEN. UND ES GÄBE DIE MÖGLICHKEIT, EINE AUSBILDUNG IN TEILZEIT ZU MACHEN.

LISA IST EINVERSTANDEN UND ABSOLVIERT EIN PRAKTIKUM IN EINER PFLEGE-EINRICHTUNG. WÄHRENDEDESSEN BEMÜHT SICH EMRE, BEDENKEN DES ARBEITGEBERS AUSZURÄUMEN.

GLÜCKLICH UNTERSCHREIBT LISA DEN AUSBILDUNGS-VERTRAG.



FRAU B., WIR WÜRDEN IHNEN GERNE EINEN AUSBILDUNGS-PLATZ IN TEILZEIT ANBIETEN!

DAS ANGEBOT NEHME ICH SEHR GERNE AN!



ES IST WIRKLICH SCHÖN, DASS ES FÜR DIE JUNGE FRAU GEPASST HAT!

AUCH EMRE IST FROH, DASS ER LISA B. IN EINE NACHHALTIGE MAßNAHME VERMITTELN KONNTE.

diesem konkreten Menschen passt. Strafen sind als Antagonisten zu Vertrauen fehl am Platz, wir lehnen sie ab. Sanktionen sind nicht nur nach biblischen Kriterien unerwünscht, sie sind ebenso im Kontext von Jobcenter und Arbeit abzulehnen. „Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt“ (Art. 1 Grundgesetz). Das gilt auch für die Arbeits-

welt! Per Definition dienen Sanktionen im Strafrecht dazu, den durch das missbilligte Verhalten gestörten Rechtsfrieden wiederherzustellen. Menschen, die zum Jobcenter kommen, stören nicht den Rechtsfrieden; ihre Würde ist aus unterschiedlichsten Gründen aufgrund unseres „Arbeitsverteilungssystems“ gestört, und die Aufgabe des Jobcenters muss es sein, diese Würde wiederherzustellen.

# 10. ZEHN THESEN FÜR DAS JOBCENTER DER ZUKUNFT

## IMPULS DES KWA

„Hartz IV überwinden!“ – diese Forderung ist 16 Jahre nach der Einführung der Sozialreform häufig zu hören. Auch in der Politik, besonders in den Parteien, die die umstrittene Reform einst auf den Weg brachten, wird der Wunsch immer lauter, Hartz IV durch bessere Konzepte zu ersetzen. Die Frage könnte nach der Bundestagswahl 2021 auf der politischen Agenda nach oben rücken. Den zuständigen Jobcentern steht also Wandel bevor – aber in welche Richtung? Welche positive Vision lässt sich für diese Behörde entwickeln, die das soziale Klima unseres Landes prägt wie keine andere? Angeregt durch die Erfahrungen und Forderungen der Praxis-Expert\*innen, die für diesen Report befragt wurden, stellt der Evangelische Verband Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt 10 Thesen zur Debatte.

## DAS JOBCENTER DER ZUKUNFT ...

### 1 ... STEHT FÜR DIE ÜBERWINDUNG VON ARMUT, NICHT MEHR FÜR IHRE VERFESTIGUNG.

Die Sozialleistung Hartz IV wurde zum Synonym nicht der Bekämpfung von Armut, sondern der Armut selbst. Dieser Makel lastet bis heute auf der gesamten Arbeit des Jobcenters. Zahlreiche Studien der Diakonie und anderer Verbände haben große Lücken im staatlich gewährten Existenzminimum nachgewiesen. In Zukunft werden die Regelbedarfe der Grundsicherung sachgerecht, transparent und unter Beteiligung unabhängiger Expert\*innen ermittelt. Diese Neuberechnung ist Voraussetzung eines Neuanfangs im Jobcenter.

### 2 ... TRENNT DIE EXISTENZ- SICHERUNG VON DER ARBEITSVERMITTLUNG.

Die staatliche Garantie des Existenzminimums ist ein Recht und kein Almosen. Erst wenn bedürftigen Menschen der Lebensunterhalt verlässlich gesichert wird, können weitere Hilfen, Bildungsmaßnahmen und Arbeitsvermittlung wirksam werden. Die Gewährung des Existenzminimums wird deshalb in Zukunft nicht

mehr unter Vorbehalt gestellt und nicht als Druckmittel verwendet, sondern organisatorisch stärker von den anderen Aufgaben des Jobcenters entkoppelt. Der Zugang zu Leistungen zum Lebensunterhalt wird auch nicht mehr durch unnötig komplizierte Anträge und Prüfverfahren erschwert.

### 3 ... MOTIVIERT MENSCHEN, ANSTATT SIE ZU BESTRAFEN.

Bis heute ist es Jobcenter-Praxis, hilfebedürftigen Menschen die ohnehin niedrige Geldleistung durch Sanktionen auch noch zu kürzen, wenn sie nicht ausreichend kooperieren oder Termine verpassen. Die Verletzung des Existenzminimums als Mittel der Verhaltenssteuerung hat dazu geführt, dass das Jobcenter zu einem angstbesetzten Ort wurde. Das Jobcenter der Zukunft setzt dagegen auf Anreize. So kann es etwa für das Durchhalten von Maßnahmen oder für ein besonderes Engagement in der Weiterbildung finanzielle Zuschüsse gewähren oder auch Hilfen bei der Betreuung von Kindern und Pflegebedürftigen. Der Paradigmenwechsel vom Bestrafen zum Motivieren schafft einen positiven Kulturwandel der gesamten Behörde.

## DAS JOBCENTER DER ZUKUNFT ...

### **4 ... FÖRDERT DAUERHAFT ARBEITSPLÄTZE FÜR ARBEITSMARKTFERNE MENSCHEN.**

Geschätzt ein Fünftel der Leistungsbeziehenden des Jobcenters ist auf lange Sicht nicht in den allgemeinen Arbeitsmarkt integrierbar. Das bisherige Hin- und Herschieben dieser Menschen zwischen Maßnahmen, Beschäftigungsversuchen und Rentenansprüchen frustriert alle Beteiligten. Das Jobcenter der Zukunft lässt die einseitige Fixierung auf den ersten Arbeitsmarkt hinter sich. Es subventioniert sozialversicherungspflichtige Arbeitsstellen für Menschen aus dieser Gruppe langfristig und bei Bedarf auch unbefristet. Das Teilhabechancengesetz ist ein erster Schritt in diese Richtung.

### **5 ... INVESTIERT STÄRKER IN BERUFSABSCHLÜSSE STATT IN KURZE TRAININGS.**

Bildungschancen dürfen kein Privileg und kein Zufall sein. Das Jobcenter der Zukunft ermöglicht sämtlichen Leistungsberechtigten, die dazu bereit sind, eine geeignete Bildungsmaßnahme. Dabei liegt der Schwerpunkt auf Qualifikationen, die die Chancen am Arbeitsmarkt dauerhaft verbessern, und nicht auf kurzfristigen Trainings. Dies ist besonders entscheidend für Menschen ohne abgeschlossene Ausbildung. Die verstärkte Investition in vollwertige Berufsabschlüsse und Umschulungen zahlt sich für die Teilnehmenden wie auch für das Jobcenter auf lange Sicht aus. Auch modulare Abschlüsse, Teilzeit-Ausbildungen und Umschulungen in kleinen Gruppen erleichtern Menschen mit gebrochenen Bildungsbiografien den Zugang zu einem Beruf.

### **6 ... WIRD VOM BÜROKRATISMUS BEFREIT.**

Das heutige Jobcenter ist neben seinem ohnehin großen Aufgabenspektrum mit immensen Verwaltungslasten befrachtet, die die eigentliche Arbeit des Förderns und Integrierens von Menschen erschweren. Das Jobcenter der Zukunft wird befreit von kleinteiligen Zielvorgaben, umfangreichen Antragsverfahren und unverständlicher Amtssprache. Es gewinnt damit neue Handlungsfreiheiten und mehr Autonomie. So kann es, um Hilfen und Maßnahmen besser an den Bedürfnissen der Leistungsbeziehenden zu orientieren, regionale Besonderheiten berücksichtigen und stärker mit lokalen Bildungsträgern zusammenarbeiten.

### **7 ... BEHÄLT CORONA-VEREINFACHUNGEN NACH DER KRISE BEI.**

Ein wichtiger Beitrag zum von allen Seiten erwünschten Bürokratieabbau liegt in der Fortführung sinnvoller Erleichterungen auch nach der Pandemie. Der vereinfachte Antrag auf Grundsicherung hat die Zugangshürden für Menschen in akuten Notlagen verkleinert und zugleich die internen Abläufe des Jobcenters beschleunigt. Das Jobcenter der Zukunft nutzt die Corona-Zäsur als Chance, das Übermaß an Kontrollmechanismen dauerhaft abzubauen.



## 8 ... VERFÜGT ÜBER KOMPETENTES, ZUFRIEDENES UND AUSREICHENDES PERSONAL.

Die Tätigkeit im Jobcenter ist sehr anspruchsvoll und teilweise belastend. Die Mitarbeitenden sind täglich hautnah mit schwierigen sozialen Problemen konfrontiert. Dafür ist ein hohes Maß an Sozial- und Fachkompetenz, Einsatz und Einfühlungsvermögen nötig. Das Jobcenter der Zukunft achtet auf die Gesunderhaltung seiner Mitarbeitenden, stärkt und qualifiziert sie kontinuierlich. Es erhält zusätzliches Personal, um den seit Jahren angestrebten Fallzahlenschlüssel endlich zu erfüllen. Das Lohngefälle zwischen den Angestellten der Kommune und des Bundes wird aufgehoben. Durch all diese Maßnahmen erhöht sich die Arbeitsattraktivität und die bisher hohe Personalfuktuation nimmt ab.

## 9 ... IST EIN OFFENES HAUS UND ARBEITET MIT ERWERBSLOSENINITIATIVEN ZUSAMMEN.

Das Jobcenter der Zukunft ist keine abgeschlossene Parallelwelt, sondern offen, zugänglich und transparent. Leistungsberechtigte können ohne Probleme und langes Warten die für sie zuständigen Mitarbeiter\*innen erreichen und zum Termin im Jobcenter selbstverständlich Begleitpersonen mitnehmen. Ämterlots\*innen helfen ihnen, sich im Jobcenter zurecht zu finden. Zur Offenheit des Jobcenters gehört auch, dass es mit Verbänden, Beschäftigungsgesellschaften, Beratungsstellen, Unternehmen und sozialen Einrichtungen im engen Kontakt steht. Vor allem sucht es das Gespräch und die Zusammenarbeit mit lokalen Erwerbsloseninitiativen, für die es auch einen Platz in seinem Beirat bereitstellt.

## 10 ... BAUT ÄNGSTE AB UND SCHAFFT AUGENHÖHE.

Das Jobcenter der Zukunft ist eine Anlaufstelle für Menschen in sozialer und existenzieller Not. Deshalb wirkt es den Ängsten und der inneren Abwehrhaltung vieler Leistungsberechtigter entgegen. Dafür reicht es nicht, Hilfebedürftige „Kund\*innen“ zu nennen. Das Jobcenter der Zukunft bemüht sich in seiner gesamten Organisationskultur – von der Kommunikation in verständlicher Sprache bis hin zur Raumgestaltung – Respekt gegenüber den Leistungsberechtigten auszudrücken, um eine angstfreie Zusammenarbeit auf Augenhöhe zu gewährleisten. Diese Haltung wird von all seinen Mitarbeitenden gelebt.





## LINKS UND LITERATUR

### **Existenzsicherung neu denken – Hartz IV überwinden.**

Diakonie Deutschland, Berlin 2021

➔ [diakonie.de/presse-meldungen/diakonie-konzept-gegen-armut-in-deutschland](https://diakonie.de/presse-meldungen/diakonie-konzept-gegen-armut-in-deutschland)

### **Eingliederungsvereinbarungen aus Sicht der Jobcenter. Pflichten der Arbeit-suchenden nehmen viel Raum ein.**

iab-Kurzbericht 05/20, Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung, Nürnberg 2020

➔ [doku.iab.de/kurzber/2020/kb0520.pdf](https://doku.iab.de/kurzber/2020/kb0520.pdf)

### **Bewertung der Betreuung und Beratung in den Jobcentern. Leistungsberechtigte bedürfen oft besonderer Unterstützung.**

iab-Kurzbericht 23/20, Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung, Nürnberg 2020

➔ [doku.iab.de/kurzber/2020/kb2320.pdf](https://doku.iab.de/kurzber/2020/kb2320.pdf)

### **Öffentliche Weiterbildungsförderung stark gestiegen.**

IW-Kurzbericht 45/2019, Institut der deutschen Wirtschaft, Köln 2019

➔ [iwkoeln.de/fileadmin/user\\_upload/Studien/Kurzberichte/PDF/2019/IW-Kurzbericht\\_2019\\_Weiterbildungsfoerderung.pdf](https://iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/Kurzberichte/PDF/2019/IW-Kurzbericht_2019_Weiterbildungsfoerderung.pdf)

### **Unerhört – Langzeitarbeitslose Nichtwähler melden sich zu Wort.**

Neue Arbeit, Stuttgart 2019

➔ [studie-nichtwaehler.de](https://studie-nichtwaehler.de)

### **Alle Menschen willkommen heißen – Brücken bauen zwischen prekären Schichten und Kirchengemeinden.**

Neue Arbeit, Stuttgart 2020

➔ [neuearbeit.de/handreichung.pdf](https://neuearbeit.de/handreichung.pdf)

### **Hartz 4.0? Die Grundsicherung für Arbeitsuchende zwischen Fortentwicklung und Generalrevision.**

Loccumer Protokolle 63/19, Ev. Akademie Loccum 2019

➔ [loccum.de/publikationen/9783817263196](https://loccum.de/publikationen/9783817263196)

### **Tag der kommunalen Jobcenter 2020 – Dokumentation.**

U. a. zum Thema Fördern und Fordern in Pandemiezeiten

➔ [kommunale-jobcenter.de/wp-content/uploads/2021/04/Benchlearning\\_Dokumentation\\_TdkJC\\_2020.pdf](https://kommunale-jobcenter.de/wp-content/uploads/2021/04/Benchlearning_Dokumentation_TdkJC_2020.pdf)

### **Verletzt Hartz IV die Menschenrechte?**

Film der Initiative Rechte statt Reste, 2019

➔ [youtube.com/watch?v=fbXSNgip6dc&t=6s](https://youtube.com/watch?v=fbXSNgip6dc&t=6s)

## INFO-PORTALE

### **Lexikon mit Begriffen aus dem Alltag der Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg**

➔ [arbeitsagentur.de/lexikon/begriffserklaerungen](https://arbeitsagentur.de/lexikon/begriffserklaerungen)

### **Infoportal der Diakonie Deutschland zum Menschenwürdigen Existenzminimum, Berlin**

➔ [diakonie.de/menschenwuerdiges-existenzminimum](https://diakonie.de/menschenwuerdiges-existenzminimum)

### **Hilfeportal der Diakonie Deutschland, Berlin**

➔ [hilfe.diakonie.de](https://hilfe.diakonie.de)

### **Evangelischer Fachverband für Arbeit und soziale Integration, Stuttgart**

➔ [efas-web.de](https://efas-web.de)

### **Erwerbslosenverein Tacheles, Wuppertal**

➔ [tacheles-sozialhilfe.de](https://tacheles-sozialhilfe.de)

### **ALSO Arbeitslosenselbsthilfe Oldenburg**

➔ [also-zentrum.de](https://also-zentrum.de)

### **Koordinierungsstelle gewerkschaftlicher Arbeitslosenarbeit, Berlin**

➔ [erwerbslos.de](https://erwerbslos.de)

### **Institut für Sozialpolitik und Arbeitsmarktforschung, Koblenz**

➔ [o-ton-arbeitsmarkt.de](https://o-ton-arbeitsmarkt.de)

**REDAKTION**

Philip Büttner, kda Bayern  
 Dorothea Kroll-Günzel, kda Bayern  
 Holger Lemme, KDA der EKM  
 Heike Riemann, KDA Nordkirche  
 Beate Schulte, KDA Oldenburg

**VERANTWORTLICH**

Gudrun Nolte  
 Vorsitzende des Evangelischen  
 Verbandes Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt  
 (KWA), Hannover  
 g.nolte@kwa-ekd.de

**KOORDINATION UND V.I.S.D.P.:**

Annelies Bruhne  
 Referentin Wirtschaft und Europa  
 im Evangelischen Verband  
 Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt (KWA)  
 a.bruhne@kwa-ekd.de

KWA-Geschäftsstelle  
 Friedrich-Karrenberg-Haus  
 Arnswaldtstraße 6  
 30159 Hannover  
 info@kwa-ekd.de  
 www.kwa-ekd.de

**REALISATION**

Design: Holger Giebeler  
 Magascreen – Ideen Lösungen Medien  
 www.magascreen.com

Korrektorat: Dr. Angelika Fallert-Müller

Druckerei: Schroeder-Druck & Verlag GbR  
 www.schroeder-druck.de

Auflage: 2.500  
 Juni 2021

**BESTELLUNG**

Unsere Broschüren können Sie  
 hier bestellen:  
 KWA-Geschäftsstelle  
 Telefon: 0511 473877-12  
 E-Mail: info@kwa-ekd.de

**RÜCKMELDUNGEN ERWÜNSCHT**

Das Redaktionsteam freut sich über  
 Rückmeldungen zu dieser Broschüre:  
 info@kwa-ekd.de

**BILDNACHWEIS**

Illustrationen:  
 Käthe Leipold  
 www.kaethe-leipold.de

Fotos:  
 Evangelisch-Lutherische-Kirche in  
 Norddeutschland (3)  
 Thomas Reimer – stock.adobe.com (4/5)  
 kda Bayern (7, 12)  
 Holger Lemme (9, 10, 17)  
 jaz – stock.adobe.com (11)  
 Diakonie Bayern (13)  
 Privat (14, 17, 21, 25)  
 Martin Hangen (19)  
 DGB München (21)  
 Diakonie Deutschland (23)

## KWA-AUSSCHUSS „ERWERBSLOSIGKEIT, SOZIAL- UND ARBEITSMARKTPOLITIK“

**Dieser Report wurde von den Mitgliedern des KWA-Ausschusses „Erwerbslosigkeit, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik (ESA) erarbeitet:**

**Beate Schulte**, Sozialreferentin für den Kirchlichen Dienst in der Arbeitswelt in der Evang.-Luth. Kirche in Oldenburg (Sprecherin)

**Holger Lemme**, Referent für den Kirchlichen Dienst in der Arbeitswelt in der Evang. Kirche in Mitteldeutschland, Neudietendorf (Sprecher)

**Philip Büttner**, Wissenschaftlicher Referent, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt der Evang.-Luth. Kirche in Bayern, München

**Maggy Hanser**, Sozialsekretärin, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt der Evang. Landeskirche in Baden, Freiburg

**Dorothea Kroll-Günzel**, Referentin für die „Aktion 1+1 Mit Arbeitslosen teilen“, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt der Evang.-Luth. Kirche in Bayern, Nürnberg

**Günter Laux**, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt, Ev. Landeskirche Anhalts, Dessau

**Ingeborg Mehser**, Referentin, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt, Bremische Evang. Kirche

**Heike Riemann**, Regionsleiterin, Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt der Nordkirche, Hamburg

**Axel Rolfsmeier**, Referent für Sozialpolitik am Institut für Kirche und Gesellschaft, Evangelische Kirche von Westfalen, Schwerte

**Marion Schick**, Beauftragte für Arbeitslosenfragen beim Zentrum Gesellschaftliche Verantwortung der Evangelischen Kirche in Hessen und Nassau, Mainz

**Brigitte Siebe**, Leiterin der Beratungsstelle für Arbeitslose, Evang.-Luth. Landeskirche Hannovers, Celle

**Ralf Weidner**, Theologe, Referat Wirtschaft-Arbeit-Soziales, Evang. Kirche von Kurhessen-Waldeck, Hanau

Wir danken **Monika Neht** und **Maike Hagemann-Schilling** vom Kirchlichen Dienst in der Arbeitswelt der Nordkirche in Kiel für die Interviews, die sie zu diesem KWA-Report beigesteuert haben.



Weitere Publikationen des KWA-Ausschusses  
 „Erwerbslosigkeit, Sozial- und Arbeitsmarktpolitik“:  
[www.kwa-ekd.de/veroeffentlichungen](http://www.kwa-ekd.de/veroeffentlichungen)

## LANDESKIRCHLICHE FACHABTEILUNGEN FÜR ARBEIT UND WIRTSCHAFT

### Evangelisch-Lutherische Kirche in Norddeutschland

Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt  
 Kontakt: Gudrun Nolte  
[gudrun.nolte@kda.nordkirche.de](mailto:gudrun.nolte@kda.nordkirche.de)

### Bremische Evangelische Kirche

Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt  
 Kontakt: Sonja Borski  
[sonja.borski@kirche-bremen.de](mailto:sonja.borski@kirche-bremen.de)

### Evangelisch-Lutherische Kirche in Oldenburg

Kirche Wirtschaft Arbeitswelt  
 Kontakt: Dr. Urs-Ullrich Muther  
[urs-ullrich.muther@kirche-oldenburg.de](mailto:urs-ullrich.muther@kirche-oldenburg.de)

### Evangelisch-lutherische Landeskirche Hannovers

Kirche.Wirtschaft.Arbeitswelt  
 Kontakt: Dr. Matthias Jung  
[jung@kirchliche-dienste.de](mailto:jung@kirchliche-dienste.de)

### Evangelische Landeskirche Anhalts

Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt  
 Kontakt: Günter Laux  
[laux-guenter@t-online.de](mailto:laux-guenter@t-online.de)

### Evangelische Kirche in Mitteldeutschland

Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt  
 Kontakt: Holger Lemme  
[lemme@ev-akademie-thueringen.de](mailto:lemme@ev-akademie-thueringen.de)

### Evangelische Kirche im Rheinland

Ev. Akademie im Rheinland  
 Kontakt: Dr. Kathrin Kürzinger  
[kathrin.kuerzinger@akademie.ekir.de](mailto:kathrin.kuerzinger@akademie.ekir.de)

### Evangelische Kirche von Westfalen

Kirche-Wirtschaft-Arbeitswelt  
 Kontakt: Axel Rolfmeier  
[axel.rolfmeier@kircheundgesellschaft.de](mailto:axel.rolfmeier@kircheundgesellschaft.de)

### Evangelische Kirche von Kurhessen Waldeck

Referat Wirtschaft-Arbeit-Soziales  
 Kontakt: Nicole Beckmann  
[nicole.beckmann@ekkw.de](mailto:nicole.beckmann@ekkw.de)

### Evangelische Kirche in Hessen-Nassau

Zentrum Gesellschaftliche Verantwortung  
 Kontakt: Christian Schwindt  
[c.schwindt@zgv.info](mailto:c.schwindt@zgv.info)

### Evangelische Kirche der Pfalz

Arbeitsstelle Bildung und Gesellschaft  
 Kontakt: Gerd Kiefer  
[gerd.kiefer@evkirchepfalz.de](mailto:gerd.kiefer@evkirchepfalz.de)

### Evangelische Landeskirche Baden

Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt  
 Kontakt: Dr. Jochen Kunath  
[jochen.kunath@ekiba.de](mailto:jochen.kunath@ekiba.de)

### Evangelische Landeskirche in Württemberg

Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt  
 Kontakt: Romeo Edel  
[romeo.edel@ev-akademie-boll.de](mailto:romeo.edel@ev-akademie-boll.de)

### Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern

Kirchlicher Dienst in der Arbeitswelt  
 Kontakt: Prof. Dr. Johannes Rehm  
[rehm@kda-bayern.de](mailto:rehm@kda-bayern.de)



### Evangelischer Verband Kirche Wirtschaft Arbeitswelt

Friedrich-Karrenberg-Haus

Arnswaldtstraße 6  
 30159 Hannover  
 Telefon: 0511 473877-0  
[info@kwa-ekd.de](mailto:info@kwa-ekd.de)  
[www.kwa-ekd.de](http://www.kwa-ekd.de)

GEFÖRDERT DURCH



Evangelische Kirche  
in Deutschland