

Anne Ames

Arbeitssituation und Rollenverständnis der persönlichen Ansprechpartner/-innen nach § 14 SGB II

Abschlussbericht

Auf einen Blick...

- Die meisten Gesprächspartner/-innen fühlen sich durch die Statistiken, die sie führen müssen, sowie das Controlling und Benchmarking, dem die Statistiken dienen, sehr belastet.
- Durch die Anforderung, bestimmte Werte bei statistischen Kennzahlen zu erreichen, sehen sich viele Interviewpartner/-innen in starkem Ausmaß zu Tätigkeiten gezwungen, die sie als "sinnlos" erleben, und an einzelfalladäquater Arbeit gehindert.
- Die zu hohe Zahl an Klienten steht an zweiter Stelle der von den Gesprächspartner/-innen berichteten Belastungen ihrer Arbeitssituation.
- Viele Interviewpartner/-innen nehmen eine wachsende Kluft zwischen den Anforderungen des Arbeitsmarktes einerseits und der Qualifikation und der körperlichen Leistungsfähigkeit ihrer Klienten andererseits wahr.
- Die persönlichen Ansprechpartner/-innen sehen sich als "Einzelkämpfer". Fachlicher Austausch und die Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses der Arbeit fehlen.
- Das drückt sich nicht zuletzt in extrem unterschiedlichen Sanktionsquoten aus.
- Sanktioniert wird ganz überwiegend wegen Terminversäumnissen und Nicht-Antritt oder Abbruch von Trainingsmaßnahmen, nicht wegen der Ablehnung von Arbeit.

Anne Ames

Arbeitssituation und Rollenverständnis der persönlichen Ansprechpartner/-innen nach § 14 SGB II

Eine Studie im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung

Februar 2008

1	Einführung	5
1.1	Problemstellung	5
1.2	Zielsetzung und Fragestellungen des Projektes	5
1.3	Anlage der Untersuchung und methodisches Vorgehen	7
1.4	Der Zugang zu den Interviewpartner/-innen	8
1.5	Zur Relevanz der Studie für die SGB II-Evaluation	9
1.6	Redaktionelle Hinweise	9
2	Die Interviewpartner/-innen	10
2.1	Bildungs- und Ausbildungsabschlüsse	10
2.2	Tätigkeitsspezifische Zusatzqualifikationen	11
2.3	Vorangegangene Arbeitsplätze und Zugang zur jetzigen Tätigkeit	12
2.4	Art und Dauer der Arbeitsverträge	12
2.5	Eigene Erfahrungen mit Erwerbslosigkeit	13
3	Die SGB II-Träger und die Organisation der Umsetzung des Gesetzes	13
4	Arbeitsbedingungen	15
4.1	Belastende Arbeitsbedingungen, die im Fokus der Aufmerksamkeit der Interviewpartner/-innen standen	16
4.1.1	Statistiken, Benchmarking, Controlling	16
4.1.2	Belastung durch zu hohe Klientenzahlen	25
4.1.2.1	Belastung durch Klienten, die vermutlich nicht arbeitsfähig sind.	29
4.1.3	Druck und fehlende Anerkennung durch Vorgesetzte	33
4.1.4	Arbeitsvertragliche Probleme	38
4.1.4.1	Befristung der Beschäftigungsverhältnisse	38
4.1.4.2	Fehlende Entwicklungsmöglichkeiten	40
4.1.4.3	Schlechte und ungleiche Entlohnung	42
4.2	Arbeitsbedingungen, die seltener spontan thematisiert wurden	44
4.2.1	Klarheit und Widerspruchsfreiheit der gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben	44
4.2.2	Handlungsspielraum	53
4.2.2.1	Aktuelle Beschränkungen des Handlungsspielraums	53
4.2.2.1.1	Furcht vor künftigen Einschränkungen des Handlungsspielraums	58
4.2.2.2	Möglichkeiten des Förderns	61
4.2.2.2.1	Möglichkeiten der beruflichen Förderung	61
4.2.2.2.1.1	Geringe Rolle finanzieller Restriktionen	62
4.2.2.2.1.2	Eingeschränktes Angebot an beruflicher Bildung	70
4.2.2.2.1.3	Abhängigkeit der Bildungschancen von Informiertheit und Hartnäckigkeit der Klienten	74
4.2.2.2.1.4	Fehlende Kenntnisse in Berufskunde	77

		3	
	4.2.2.2	Verfügbarkeit anderer Unterstützungsleistungen	81
	4.2.2.2.3	Fazit des "Förderns"	84
	4.2.2.3	Möglichkeiten des Forderns	84
	4.2.2.3.1	Einschätzung des örtlichen Arbeitsmarktes	85
	4.2.2.3.1.1	Dominanz von Zeitarbeit	85
	4.2.2.3.1.2	Hohe Anforderungen der vorhandenen Arbeitsplätze	89
	4.2.2.3.1.3	Wunsch nach Entlastung von und für Klienten	92
	4.2.2.4	"Maßnahmen" als Vehikel des Forderns	94
	4.2.2.5	Die Funktion von Ein-Euro-Jobs	96
	4.2.2.6	Die Rolle von Eingliederungsvereinbarungen	100
	4.2.3	Kollegiale Beziehungen und Zusammenarbeit	103
	4.2.3.1	Beziehungen zu den Fachkolleg/-inn/-en	104
	4.2.3.1.1	Große Unterschiede in den Einstellungen und Arbeitsweisen	104
	4.2.3.1.2	Konkurrenz	106
	4.2.3.2	Beziehungen zur Leistungssachbearbeitung	110
	4.2.3.2.1	Probleme der Leistungsgewährung in der Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen	117
	4.2.4	Belastung durch das Verhalten der Klienten	121
4.3		Weitgehende Einheitlichkeit der Arbeitsbedingungen bei den verschiedenen SGB-II-Trägern	125
5		Rollenverständnisse	126
5.1		Sozialpolitische Einstellungen: Kritik am SGB II	127
	5.1.1	Zumutbarkeitsbestimmungen	128
	5.1.2	Sanktionen	130
	5.1.3	Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes	133
	5.1.4	Andere Kritikpunkte	135
5.2		Arbeitgebererwartungen und eigene Ansprüche an die Arbeit	136
	5.2.1	Vermutete Erwartungen von Vorgesetzten	136
	5.2.2	Eigene Ansprüche an die Arbeit	137
5.3		Einschätzung der eigenen Kompetenz und Fortbildungswünsche	139
5.4		Wahrnehmung der Klienten	144
	5.4.1	Hilfebedürftigkeit und Kontrollbedarf	144
	5.4.2	Vermutungen über Anteil und Motive der Klienten, die nicht (mehr) erwerbstätig sein wollen	147
5.5		Sanktionen nach § 31 SGB II	158
	5.5.1	Einstellungen zu Sanktionen	158
	5.5.2	Sanktionen als Beziehungsstörung	160
	5.5.3	Sanktionshäufigkeit und Anlässe	162
	5.5.4	Zwischen freiem Ermessen und Druck zu sanktionieren	168
	5.5.5	"Nicht-Mitwirkung" als Devianz	170
5.6		Fazit zu den Rollenverständnissen der persönlichen Ansprechpartner/-innen	171

	4	
6	Kurzfassung der Ergebnisse	174
7	Ausblick	188
8	Anhang	190
	Tabellenverzeichnis	190
	Kurz-Fragebogen, der zu Beginn der Interviews eingesetzt wurde	191
	Interviewleitfaden	193
	Einige Statistische Kennzahlen zur Beschreibung der einbezogenen SGB II-Träger	195
	Literatur	196

1 Einführung

1.1 Problemstellung

Hartz IV bedeutet für die betroffenen Erwerbslosen und ihre Angehörigen nicht nur ein Leben unter dem sozio-kulturellen Existenzminimum¹ und in vielen Fällen den Verlust oder den drohenden Verlust ihrer vertrauten Wohnung². Auch hinsichtlich der Frage, ob das "Vierte Gesetz für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt" die Chancen der Erwerbslosen auf eine bessere Beratung und Unterstützung bei der Entwicklung und Verwirklichung beruflicher Perspektiven verbessert, sind zumindest Zweifel geboten.

Eine Vielzahl von Evaluationsstudien³ bemüht sich um Antworten auf die Frage. Die Betroffenen selbst sind nach den Befunden der wenigen Untersuchungen, die deren Perspektive zu erfassen versuchten, auch in dieser Hinsicht ganz überwiegend skeptisch⁴ und/oder enttäuscht⁵. Eher fühlen sich viele Betroffene durch das so genannte Fordern und Aktivieren, das überwiegend im Zwang zu fruchtlosen Bewerbungsaktivitäten und zur Teilnahme an nutzlosen Trainingsmaßnahmen besteht, zusätzlich drangsaliert und gedemütigt⁶.

Die vorliegende Studie ging von der Annahme aus, dass die Situation nicht nur für die Erwerbslosen selbst und ihre Angehörigen eine große Belastung und Entmutigung ist, sondern sich auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SGB II-Träger, die für die berufliche Förderung und Vermittlung von ALG II-Bezieher/-innen zuständig sind, also die so genannten persönlichen Ansprechpartner/-innen nach § 14 SGB II, in einer sehr heraus-, wenn nicht überfordernden Arbeitssituation befinden.

1.2 Zielsetzung und Fragestellungen des Projektes

Ziel der explorativen Studie war, herauszufinden, wie die als Arbeitsvermittler/-innen und persönliche Ansprechpartner/-innen bei SGB II-Trägern Beschäftigten selbst ihre Arbeitssituation erleben, welche Aspekte ihrer Arbeitssituation sie als Belastung wahrnehmen, wie sie ihren Handlungsspielraum beim "Fordern" und "Fördern" ihrer Klienten einschätzen und wie sie ihre Rolle verstehen und ausüben. Ziel war auch, herauszufinden, ob sich Zusammenhänge zwischen der Qualifikation und beruflichen Erfahrung der persönlichen Ansprechpartner/-innen und/oder trügerspezifisch unterschiedlichen Arbeitsbedingungen einerseits und den Rollenverständnissen und dem Rollenhandeln andererseits abzeichnen.

¹ Deutscher paritätischer Wohlfahrtsverband (Hg) 2006

² Ames, Anne 2007, S. 36 ff.

³ Das Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik stellt in seinem Internetauftritt unter <http://hartz.isg-institut.de/HartzIV/Dokumentation/dokumentation.html> einen Überblick über die Forschungsvorhaben zur SGB-II-Evaluation zur Verfügung. Es sind sowohl die Forschungen auf der Grundlage der §§ 6c und 55 SGB II als auch die hiervon unabhängigen Forschungen berücksichtigt

⁴ Achatz Juliane / Wenzig Claudia 2007

⁵ Ames, Anne 2007, S. 52 ff.

⁶ ebd.

Hinter diesen Erkenntniszielen steht die normative Frage: Welche institutionellen Bedingungen bei den SGB II-Trägern und welche persönlichen Voraussetzungen auf Seiten ihrer als persönliche Ansprechpartner/-innen beschäftigten Mitarbeiter/-innen müssen geschaffen beziehungsweise gestärkt werden, damit die Mitarbeiter/-innen zu einer Rolleninterpretation gelangen können, die ihnen eine persönlich befriedigende Arbeitssituation und gleichzeitig eine Einstellung und ein Verhalten gegenüber den ALG II-Betroffenen ermöglicht, die von diesen als hilfreich, nicht bevormundend oder übergreifend⁷ erlebt werden können?

Im Hinblick auf die SGB II-Evaluation verfolgt die Studie das Anliegen, dass die Arbeitssituation und die Arbeitsweisen der persönlichen Ansprechpartner/-innen, die im Grunde die zentrale Rolle bei der Implementation von Hartz IV spielen, stärker aus dem "Schatten der Aufmerksamkeit"⁸ geholt werden. Die Auswertung der Interviews förderten viele - auch in der Fachdiskussion zu den Umsetzungsproblemen und Wirkungen der neuen kombinierten Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik weitgehend vernachlässigte - Befunde zutage, die meines Erachtens dringend einer vertieften Untersuchung in thematisch stärker fokussierten Untersuchungen bedürften und/oder deren quantitative Bedeutung in standardisierten Erhebungen geprüft werden müsste.

Mir sind keine anderen Untersuchungen bekannt, in denen die Arbeitssituation der persönlichen Ansprechpartner/-innen, wie sie sich in deren eigenem Erleben und in der Vielzahl der Aspekte darstellt, ein zentrales Erkenntnisziel ist. Die Rollenverständnisse oder zumindest Deutungsmuster und Handlungsweisen im Umgang mit Klienten, die sich als Elemente von Rollenverständnissen betrachten lassen, sind schon etwas besser erforscht. Hiermit befasste sich die am Soziologischen Forschungsinstitut Göttingen durchgeführte Untersuchung „Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II“⁹ sowie eine Untersuchung, die in Kooperation von Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung und Uni Siegen entstanden ist und deren Ergebnisse unter dem Titel "Im Schatten der Aufmerksamkeit - die Arbeitsvermittler"¹⁰ veröffentlicht sind.

In der Göttinger Studie ging es darum, durch eingehende Beobachtungen und nachforschende Interviews die Interaktionen zwischen Erwerbslosen und den für die Beratung und Vermittlung zuständigen Behördenmitarbeiter/-innen, die den Betroffenen gewährten Leistungen und die an sie gerichteten Forderungen zu erfassen und zu beschreiben. Auf die zentrale Frage „Was ... das besondere Profil der Dienstleistung ausmacht, die im Rahmen von „Hartz IV“ Gestalt annimmt?“¹¹ wurden empirisch gehaltvolle Antworten gefunden. Zugleich diente die Untersuchung als Konzeptstudie der Überprüfung, in wiefern verlauforientierte Beobachtung von Fallbearbeitungen durchführbar und geeignet ist, die Prozesse der Leistungsgewährung transparent zu machen. Mit der Studie "Im Schatten der Aufmerksamkeit" wurden mittels zahlreicher qualitativer Interviews mit Mitarbeiter/-innen und Klient/-inn/-en von SGB III- und SGB II-Trägern erforscht, wie die Arbeitsvermittler/-innen "ihre Rolle ... verstehen, welche Strategien sie den Kunden gegenüber einschlagen und inwieweit ... den

⁷ Behrend, Olaf u.a. 2006, S. 5

⁸ Behrend, Olaf u.a. 2006

⁹ Baethge-Kinsky, Volker u.a. 2007

¹⁰ Behrend, Olaf u.a. 2006

¹¹ Baethge-Kinsky u.a., 2007, S. 6

Arbeitslosen Handlungsoptionen im Beratungs- und Vermittlungsgespräch..."¹² eröffnet werden.

Ausgehend von intensiven Beobachtungen der Fallbearbeitung und/oder der qualitativen Erfragung von Falldeutungen und fallbezogenem Handeln befassten sich beide Studien auch mit einzelnen Arbeitsbedingungen, die zur Erklärung der gefundenen Deutungsmuster und beobachteten Arbeitsweisen heranzuziehen sind. Sowohl hinsichtlich der durch Beobachtung und/oder Interviews erforschten Deutungs- und Handlungsmuster als auch hinsichtlich der zur Erklärung herangezogenen Arbeitsbedingungen gibt es starke Übereinstimmungen zwischen den Ergebnissen dieser Studien und meinen Ergebnissen. Freilich führten die drei Studien auch zu Ergebnissen, die bei den jeweils anderen wegen der Unterschiedlichkeit der Fragestellung und Methoden nicht in den Blick kamen.

1.3 Anlage der Untersuchung und methodisches Vorgehen

Die Erhebung erfolgte in Form von Interviews mit 28 Mitarbeiter/-innen von insgesamt acht SGB II-Trägern. 26 Befragte sind (oder waren jedenfalls zum Interviewzeitpunkt) als persönliche Ansprechpartner/-innen und Arbeitsvermittler/-innen beschäftigt, einer als Arbeitsvermittler und Arbeitgeberberater, einer als "Sofortvermittler". Er war zum Interviewzeitpunkt ausschließlich für die Umsetzung von § 15a SGB II zuständig. Eine nähere Beschreibung der Interviewpartner/-innen und der SGB II-Träger, für die sie arbeiten, erfolgt in den Kapiteln 2 und 3.

Alle Interviews hatten zwei Teile. Im ersten Teil wurde anhand eines kurzen Fragebogens (siehe Anhang) mit überwiegend geschlossenen Fragen Daten zur Organisation der Fallbearbeitung bei den jeweiligen SGB II-Trägern sowie zur Beschäftigungssituation, Ausbildung und bisherigen Berufstätigkeit der Befragten erhoben. Dieser Teil der Befragung wurde nicht auf Band aufgenommen. Die Angaben der Interviewpartner/-innen wurden direkt im Fragebogen erfasst.

Der weitaus ausgedehntere zweite Teil der Interviews war teilstandardisiert, also leitfadengestützt¹³. Diese Interviewteile wurden auf Band aufgenommen und transkribiert.

Da insbesondere die ersten drei Fragen des Hauptteils der Interviews sehr offen, das heißt nicht thematisch fokussiert waren, konnte deutlich hervortreten, welche Aspekte ihrer Arbeitssituation für die Befragten besonders relevant sind. Dadurch kamen, wie es dem Zweck einer explorativen Studie entspricht, etliche Themen ausführlich zur Sprache, die bei der Erarbeitung des Leitfadens nicht bedacht worden waren. In fast allen Interviews wurden die Fragen auch nicht in der Reihenfolge gestellt, in der sie im Leitfaden stehen, weil die Gesprächspartner/-innen die interessierenden Sachverhalte bereits im Kontext anderer Fragen angesprochen haben.¹⁴ An der "Strukturierung der Datensammlung"¹⁵ waren auf diese Weise Befragte und Forscherin gleichermaßen beteiligt.

Die Interviews wurden zwischen dem 13. August und dem 12. Oktober 2007 durchgeführt, und zwar mit einer Ausnahme an den Arbeitsplätzen der Interviewpartner/-innen. In einem

¹² Behrend, Olaf u.a. 2006, S. 2

¹³ Hopf, Christel 1995, S. 177

¹⁴ Schmidt, Christiane 2005 S. 450

¹⁵ Flick, Uwe 1995, S. 158

Fall wurde das Interview bei dem Gesprächspartner zu Hause geführt. Alle Interviews fanden in völlig oder weitgehend ungestörter Gesprächsatmosphäre statt, sie dauerten in der Regel zwischen 90 und 120 Minuten.

Bei der Transkription der Interviews habe ich mich an die fachliche Empfehlung gehalten, „... nur solche Merkmale des Gesprächsverhaltens (zu transkribieren), die auch tatsächlich analysiert werden.“¹⁶ Das heißt, ich habe mich darauf konzentriert, die inhaltlichen Aussagen der Gesprächspartner/-innen wörtlich und vollständig zu erfassen und dabei die in der gesprochenen Sprache üblichen Holprigkeiten - Wortwiederholungen, im Sprechen erfolgende Satzbaukorrekturen etc - weitgehend so geglättet, wie es mit größter Wahrscheinlichkeit den Aussageintentionen der Gesprächspartner/-innen entspricht.

Bei der Auswertung der Interviews wurden - entsprechend dem explorativen Anspruch der Studie - die Kategorien, denen die Antworten auf die Leitfragen zugeordnet wurden, aus den Aussagen der Interviewpartner/-innen selbst gewonnen.¹⁷ Um eine größtmögliche Transparenz der Auswertung für den Leser und die Leserin zu gewährleisten, werden die den unterschiedlichen Kategorien zugeordneten Interviewpassagen im vorliegenden Bericht ausführlich zitiert.

1.4 Der Zugang zu den Interviewpartner/-innen

Der Zugang zu den Interviewpartner/-innen erfolgte auf unterschiedlichen Wegen: Zum einen habe ich im Juli 2007 die Geschäftsführungen und Personalvertretungen zahlreicher, völlig willkürlich ausgewählter SGB II-Träger in Süddeutschland, Hessen und - in geringer Anzahl - in Nordrhein-Westfalen angeschrieben und darum gebeten, die beigefügte kurze Projektbeschreibung und Teilnahmewerbung an die Mitarbeiter/-innen weiterzuleiten. Auf die Anschreiben erfolgte überwiegend keine Reaktion oder sehr prompte Ablehnungen mit dem Hinweis, die Mitarbeiter/-innen könnten ihrer Arbeitsüberlastung wegen nicht auch noch an Forschungsprojekten teilnehmen. Aus der Unverzüglichkeit, mit der die Ablehnungen erfolgten, kann geschlossen werden, dass die Mitarbeiter/-innen nach ihrer Teilnahmebereitschaft gar nicht erst gefragt wurden. Eine Ausnahme bildeten zwei Geschäftsführer und ein Personalratsvorsitzender¹⁸, die meine Anfrage an ihre Mitarbeiter/-innen beziehungsweise über eine Teamleiterin an ihre Kolleg/-innen weiterleiteten. Auf diese Weise kamen zwölf Interviews zustande. Von den über den Personalratsvorsitzenden informierten Mitarbeiter/-innen hätten gern noch etliche mehr an der Studie teilgenommen, als ich im Hinblick auf die kurze Projektlaufzeit und mein Interesse, Mitarbeiter/-innen von mindestens sechs verschiedenen SGB II-Träger zu befragen, annehmen konnte.

Acht Interviews kamen dadurch zustande, dass ein persönlicher Ansprechpartner im Internet auf die Untersuchung aufmerksam wurde und mir daraufhin seine Teilnahmebereitschaft mitgeteilt hat. In Absprache mit ihm habe ich daraufhin den Geschäftsführer des betreffenden SGB II-Trägers angeschrieben und ihn gebeten, alle seine als persönliche Ansprechpartner/-innen beschäftigten Mitarbeiter zu informieren. Er kam dieser Bitte nach und erteilte den Mitarbeiter/-innen zugleich die Erlaubnis, die Interviews während ihrer Arbeitszeit zu füh-

¹⁶ Kowal, Sabine / O'Connell, Daniel 2005, S. 444

¹⁷ Flick, Uwe 1995, S. 164 f.

¹⁸ der eigentlich nur für den Teil der Mitarbeiter/-innen zuständig ist, deren Anstellungsträger die Bundesagentur für Arbeit ist.

ren. Auch von den Beschäftigten dieses Trägers haben viel mehr ihre Teilnahmebereitschaft mitgeteilt, als ich aus konzeptionellen und Kapazitätsgründen tatsächlich befragen konnte.

Weitere acht Interviews kamen dadurch zustande, dass einzelne persönlichen Ansprechpartner/-innen von Personalvertretern, über Verdi oder bei einer Fortbildung von der Untersuchung erfuhren und sich bei mir meldeten. Meine darauf folgenden Bitten an die Leitungen der vier betreffenden SGB II-Träger, alle Mitarbeiter/-innen über das Projekt zu informieren und ihnen bei Interesse die Teilnahme während der Arbeitszeit zu gestatten, wurde abgelehnt. Die betroffenen Mitarbeiter/-innen entschieden sich daraufhin, außerhalb ihrer Arbeitszeit an der Befragung teilzunehmen, wobei sie es mit einer Ausnahme in Absprache mit ihren Teamleitungen trotzdem an ihrer Arbeitsstelle taten.

Es haben sich im Laufe des Spätsommers und Frühherbstes 2007 noch viele persönliche Ansprechpartner/-innen, die auf unterschiedlichsten Wegen von dem Projekt erfahren haben, bei mir gemeldet und ihre Teilnahmebereitschaft mitgeteilt. Ich habe es sehr bedauert, diese Interessentinnen mit Hinweis auf die sehr begrenzte Erhebungskapazität dieser explorativ und qualitativ angelegten Studie zurückweisen zu müssen. Die zahlreichen Interessent/-innen bestärken meinen Wunsch, dass die vorliegende Studie zu einer standardisierten Befragung einer möglichst großen Zahl persönlicher Ansprechpartner/-innen anregen möge.

1.5 Zur Relevanz der Studie für die SGB II-Evaluation

Die 28 Interviewpartner/-innen sind in keinem Sinne "repräsentativ". Ich kann nicht einmal überprüfen, in wie weit sie hinsichtlich der Merkmale Geschlecht, Alter, Ausbildung, bisheriger Berufstätigkeit usw. den Verteilungen in der Grundgesamt entsprechen oder davon abweichen, weil mir diesbezügliche Daten zur Gesamtheit der persönlichen Ansprechpartner/-innen nicht bekannt sind. Allerdings gibt die Auswertung der Interviews auch keinerlei Anhaltspunkt für die Annahme, dass es sich bei den Interviewpartner/-innen um eine untypische Auswahl handelt. Zu breit ist das Spektrum der geäußerten Einstellungen und Ansichten, wie der vorliegende Bericht zeigen wird.

Zu den Interviewpartner/-innen gehörten welche, die dem SGB II sehr kritisch gegenüber stehen, und andere, die es bedauern, dass das Gesetz ihnen nicht noch mehr Möglichkeiten bietet, Erwerbslose unter Druck zu setzen, sich dem Arbeitsmarkt beziehungsweise dem SGB II-Träger und seinen „Maßnahmen“ um - im Wortsinne - jeden Preis und unter allen persönlichen Umständen zur Verfügung zu stellen. Vor allem aber gaben die Interviewpartner/-innen einen Einblick in ihre Arbeitssituation, der einerseits sehr facettenreich, andererseits in einigen Aspekten sehr übereinstimmend ist. Diese Aspekte sind für die Umsetzung des SGB II äußerst relevant, in der öffentlichen und der Fachdiskussion aber bisher kaum thematisiert. Meines Erachtens sind die Ergebnisse damit als Grundlage der Entwicklung eines Instrumentes für eine standardisierte repräsentative Erhebung sehr geeignet.

1.6 Redaktionelle Hinweise

Im vorliegenden Ergebnisbericht werden, wie oben bereits erwähnt, sehr viele Interviewpassagen wörtlich zitiert, und dies oft relativ ausführlich. Ich habe mich für diese Darstellung entschieden, weil ich der Meinung bin, dass die Sichtweisen der Interviewpartner/-innen so deutlicher werden als durch noch so bemühte Paraphrasierung und weil ich der Leserin und dem Leser gern die Möglichkeit gebe, meine durch die Zuordnung zu Kategorien erfolgende

Deutung der Aussagen zu überprüfen und gegebenenfalls andere Deutungsmöglichkeiten zu entdecken.

Die Interviewpassagen sind optisch deutlich vom übrigen Text unterschieden. Sie sind eingerückt und in anderer Schriftart als der übrige Text geschrieben. Innerhalb der Interviewpassagen sind die Äußerungen der Interviewpartner/-innen zur Unterscheidung von meinen Beiträgen kursiv geschrieben.

Die deutliche optische Unterscheidung soll es dem/der eiligen Leser/-in ermöglichen, den Bericht zu "überfliegen" und die Interviewpassagen nur zu den Themen zu lesen, die ihn/sie besonders interessieren.

Am Ende jeder zitierten Interviewpassage steht die Nummer, die ich den Interviewpartner/-innen völlig willkürlich zugeordnet habe. Die Nummer entspricht auch nicht der Reihenfolge, in der die Interviews geführt wurden. Es ist also für die projektbeteiligten Berichtsleser/-innen, die ich mir natürlich ganz besonders wünsche und die in der Regel wissen, ob und welche beim selben Träger beschäftigten Kolleg/-inn/-en ebenfalls teilgenommen haben, nicht möglich, aus der "GP"-Nummer zu schließen, um welche Kollegin/welchen Kollegen es sich handelt. Der dringend nötige fachliche Austausch - so viel Ergebnis darf an dieser Stelle vorweg genommen werden - muss anders und offener zustande kommen.

Darüber hinaus wird als Hilfsmittel zur Wahrung der Anonymität der Interviewpartner/-innen immer dann, wenn von Einzelnen die Rede ist, nur die maskuline grammatische Form benutzt. Gesprächspartner 21 zum Beispiel könnte also auch durchaus eine Frau sein, muss aber nicht.

Noch ein letzter redaktioneller Hinweis: Ich benütze in dem Bericht den Begriff "Klienten", wenn es darum geht, die ALG II-Bezieher/-innen als (potentielle) Interaktionspartner/-innen der persönlichen Ansprechpartner/-innen zu bezeichnen. Diese Begriffswahl hat lediglich den pragmatischen Grund, dass irgend eine Bezeichnung nötig ist, um die betreffenden Menschen nennen zu können. Eine Aussage über die tatsächliche Rolle, die die ALG II-Beziehenden in der Interaktion mit den persönlichen Ansprechpartner/-innen spielen, ist damit keineswegs getroffen. Zur Kennzeichnung dieser Rolle ist dieser Begriff wahrscheinlich so wenig treffend wie "Kunden" oder "erwerbsfähige Hilfebedürftige".

Ich danke meinen Gesprächspartner/-innen sehr für ihre Gesprächsbereitschaft, ihr Vertrauen und ihre Offenheit, mit der sie über ihre Wahrnehmung ihrer Arbeitssituation sprachen. Und ich danke der Hans-Böckler-Stiftung, dass sie es mir durch ihre finanzielle Unterstützung ermöglicht hat, diese Studie durchzuführen.

2 Die Interviewpartner/-innen

Es wurde 14 Frauen und 14 Männer interviewt. Der jüngste war 26 Jahre alt, der älteste 61 Jahre. Neun Interviewpartner/-innen waren jünger als 40 Jahre, 13 waren zwischen 40 und 49 Jahre alt, sechs waren 50 Jahre oder älter.

2.1 Bildungs- und Ausbildungsabschlüsse

Ein Interviewpartner hat die Hauptschule, sechs haben die Realschule abgeschlossen. Fünf haben die Fachhochschulreife, 16 die Hochschulreife erworben.

Acht Interviewpartner/-innen haben in mehr als einem Berufsbereich Ausbildungen abgeschlossen.

Tabelle 1: Die Ausbildungen der Interviewpartner/-innen

weitere Ausbildung	Ausbildungsbereiche				Summe
	sozialpädagogisch/pädagogisch	kaufmännisch/betriebswirtschaftlich	verwaltungsfachlich	handwerklich / technisch	
keine	10	4	4	2	20
kaufmännisch	2				2
handwerklich / technisch	3		1		4
sonstige	1	1			2
Summe	16	5	5	2	28

14 Interviewpartner/-innen haben eine oder mehrere sozialpädagogische Ausbildung/-en, zwei weitere haben eine pädagogische Ausbildung als Realschullehrer. Sechs von ihnen haben außerdem noch eine weitere Ausbildung. Um welche Berufsbereiche es sich dabei handelt, ist in Tabelle 1 aufgeführt.

Insgesamt sieben haben eine kaufmännische oder betriebswirtschaftliche Ausbildung, hierzu gehören auch zwei der Interviewpartner/-innen mit sozialpädagogischer Ausbildung.

Fünf weitere haben eine verwaltungsfachliche Ausbildung, einer von ihnen hat außerdem eine handwerklich-technische Ausbildung.

Insgesamt haben sechs Interviewpartner/-innen eine handwerklich-technische Ausbildung, wobei dies nur in zwei Fällen die einzige Ausbildung ist.

2.2 Tätigkeitsspezifische Zusatzqualifikationen

21 Interviewpartner/-innen haben angegeben, zu Beginn oder auch zu einem späteren Zeitpunkt während ihrer Beschäftigung als persönliche Ansprechpartner/-innen an einer Schulung zu den Regelungen des SGB II teilgenommen zu haben. Dabei beschränkte sich die Schulung in zehn Fällen auf die so genannten Eingliederungsinstrumente, in den anderen elf Fällen ging es um die Bestimmungen des SGB II im Allgemeinen.

Diese Schulungen dauerten nach der Erinnerung der Gesprächspartner/-innen zwischen einem Arbeitstag und zehn Arbeitstagen.

Neun Interviewpartner/-innen haben nach ihren Angaben eine Schulung in Gesprächsführung erhalten. Auch diese Schulungen dauerten zwischen einem Arbeitstag und zehn Arbeitstagen, wobei sechs der neun Gesprächspartner/-innen die Dauer dieser Schulung mit einem Tag bis vier Tagen bezifferten.

Sieben Interviewpartner/-innen haben an einer Schulung zum „beschäftigungsorientierten Fallmanagement“ oder an einer „Kurzschulung Casemanagement“ teilgenommen. Die Dauer dieser Schulungen wurde mit zwei bis fünf Tagen beziffert.

Drei Interviewpartner/-innen haben zum Interviewzeitpunkt an einer einjährigen berufsbegleitenden Fortbildung zum „zertifizierten Casemanager“ teilgenommen. Für diese Fortbildung werden sie von ihrem Arbeitgeber für zehn Tage freigestellt, darüber hinaus investieren sie ihre Freizeit dafür. 80 Prozent der Kosten trägt der Arbeitgeber; zwanzig Prozent zahlen die Interviewpartner/-innen selbst.

Vier Gesprächspartner/-innen haben angegeben, dass ihnen zur Einführung in ihre derzeitige Tätigkeit eine mehrwöchige Hospitation bei einem erfahrenen Kollegen ermöglicht worden sei. Acht Gesprächspartner/-innen haben auf EDV-Schulungen als Zusatzqualifikation für ihre Arbeit hingewiesen. Zwei Interviewpartner/-innen haben in einer ein- beziehungsweise einer viertägigen Schulung „multikulturelle Kompetenz“ erworben.

Zwei Gesprächspartner/-innen haben zur Vorbereitung oder im Rahmen ihrer jetzigen Tätigkeit keinerlei spezifische Schulung erhalten.

2.3 Vorangegangene Arbeitsplätze und Zugang zur jetzigen Tätigkeit

Sieben Gesprächspartner/-innen haben vor ihrer jetzigen Stelle im Sozialamt gearbeitet, fünf bei der Bundesagentur für Arbeit. Sechs waren in der Privatwirtschaft tätig, acht kommen aus anderen Wirtschaftsbereichen, überwiegend gemeinnützigen oder öffentlichen Berufsbildungs- oder Beschäftigungsträgern. Ein Gesprächspartner hat bis zur Aufnahme seiner jetzigen Tätigkeit studiert, eine hat als Familienfrau gearbeitet.

22 Interviewpartner/-innen haben angegeben, eher freiwillig zu ihrem jetzigen Arbeitsplatz gekommen zu sein. Vier sehen dies nicht so; sie haben angegeben, auf ihren jetzigen Arbeitsplatz beordert worden zu sein. Von ihnen haben zwei vorher im Sozialamt, einer bei der Agentur für Arbeit und einer bei einem gemeinnützigen Beschäftigungsträger, der im Auftrag des Sozialamtes tätig war, gearbeitet. Zwei Gesprächspartner konnten sich der Alternative „eher freiwillig/eher unfreiwillig“ nicht zuordnen. Für einen von ihnen war die Übernahme seiner jetzigen Stelle der „Preis“, den er für eine Festanstellung zu zahlen bereit war. Er war zuvor befristet bei der Bundesagentur beschäftigt. Der andere hat sich angesichts des drohenden Stellenabbaus im Sozialamt für die Arbeit in der Arge entschieden.

2.4 Art und Dauer der Arbeitsverträge

Nur elf der 28 Gesprächspartner/-innen hatten einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Fünf arbeiteten mit dem ersten befristeten Vertrag in ihrer jetzigen Stelle, zehn hatten bereits den zweiten befristeten Vertrag, zwei erfüllten ihre Aufgabe mit dem dritten befristeten Vertrag. Die Laufzeiten der Verträge lagen zwischen einem Jahr und sechs Jahren.

Von den Gesprächspartnern mit befristeten Arbeitsverträgen wusste zum Interviewzeitpunkt einer, dass das Arbeitsverhältnis ab 1.1.2008 unbefristet sein wird, und ein anderer, dass es zum 31.12.2007 endgültig endet.

Zehn der elf Interviewpartner/-innen mit unbefristeten Verträgen waren zuvor im Sozialamt oder bei der Agentur für Arbeit tätig, einer bei einem gemeinnützigen Beschäftigungsträger.

Zehn Gesprächspartner/-innen üben ihre Tätigkeit seit Januar 2005 aus, weitere neun haben sie im ersten Halbjahr des Jahres 2005 aufgenommen. Sechs Gesprächspartner/-innen waren zum Interviewzeitpunkt zwischen ein und zwei Jahren auf ihrer jetzigen Stelle. Bei dreien betrug die bisherige Beschäftigungsdauer weniger als ein Jahr.

2.5 Eigene Erfahrungen mit Erwerbslosigkeit

19 Interviewpartner/-innen haben angegeben, selbst schon einmal oder mehrere Male erwerbslos gewesen zu sein. Bei neun von ihnen betrug die (Gesamt-)Dauer der Erwerbslosigkeit weniger als ein Jahr, zehn Gesprächspartner/-innen waren (insgesamt) zwischen einem und zweieinhalb Jahren in ihrem Leben arbeitslos gemeldet.

3 Die SGB II-Träger und die Organisation der Umsetzung des Gesetzes

Die Gesprächspartner/-innen sind oder waren bei insgesamt acht verschiedenen SGB II-Trägern beschäftigt, von denen vier für Landkreise und zwei für Stadtkreise in Baden-Württemberg zuständig sind. Je ein Träger ist für einen Stadtkreis in Bayern und einen Stadtkreis in Hessen zuständig. In Tabelle 19 im Anhang sind die acht SGB II-Träger anhand einiger auf den September 2007 bezogener Kennzahlen aus der SGB II-Statistik der Bundesagentur für Arbeit näher beschrieben.

19 Interviewpartner/-innen arbeiten in einer Arge, acht in einer Optionskommune, ein Interviewpartner arbeitet in einer Agentur für Arbeit, die keine Arbeitsgemeinschaft mit der Kommune gebildet hat.

Von den 19 Interviewpartner/-innen, die in einer Arge arbeiten, sind zehn Angestellte der Agentur für Arbeit, acht sind bei der Kommune beschäftigt, und in einem Fall ist die Telekom der Anstellungsträger. Der betroffene Gesprächspartner war also von der Telekom zur Bundesagentur und von dort in die örtliche Arge beordert.

Keine/r der Interviewpartner/-innen ist für die Gewährung der Geldleistungen, die der Sicherung des Lebensunterhaltes und der Bestreitung der Kosten der Unterkunft dienen, zuständig. Die Gewährung dieser Leistungen ist bei sämtlichen in die Untersuchung einbezogenen SGB II-Trägern zumindest personell von der Rolle des persönlichen Ansprechpartners oder des Arbeitsvermittlers getrennt. Allerdings ist bei zwei der SGB II-Träger, bei denen zwölf der Gesprächspartner/-innen beschäftigt sind, die Gewährung von Unterhaltsleistungen und die Erbringung der so genannten Eingliederungsleistungen nur personell, nicht organisatorisch, also nach Abteilungen und Sachgebieten, getrennt. 16 Interviewpartner/-innen arbeiten bei SGB II-Trägern, bei denen beide Leistungsarten in unterschiedlichen Abteilungen mit je eigener Hierarchie erbracht werden.

Die SGB II-Träger unterscheiden sich auch noch durch eine Reihe weiterer organisatorischer Merkmale, die auch das Anforderungsprofil an die Interviewpartner/-innen prägen.

So werden bei einem der einbezogenen Träger die unter 50-jährigen Kunden danach eingeteilt, ob sie als Anwärter für den „Ersten“ oder den „Zweiten“ Arbeitsmarkt gelten, und sie sind dieser Einteilung entsprechend unterschiedlichen Mitarbeiter/-innen zugeordnet. Bei diesem Träger gibt es also „paps - Erster Arbeitsmarkt“¹⁹ und „paps - Zweiter Arbeitsmarkt“. Dabei darf aus dieser Unterteilung allerdings nicht geschlossen werden, dass es in dem Ort,

¹⁹ "pap" ist die auch von den persönlichen Ansprechpartner/-innen selbst regelmäßig benutzte Abkürzung für ihre berufliche Rolle. Die Abkürzung wird auch in den Interviewpassagen, die in diesem Bericht zitiert werden, häufig vorkommen.

in dem dieser SGB II-Träger zuständig ist, tatsächlich einen zweiten, also öffentlich geförder- ten Arbeitsmarkt gäbe, der über die Installation von Ein-Euro-Jobs nennenswert hinausginge.

Den „paps - Erster Arbeitsmarkt“ sind nur ein kleiner Teil der Klienten dieses Jobcenters zu- geordnet, die diesbezüglichen Angaben der Gesprächspartner/-innen variierten zwischen 15 und 30 Prozent, und jede/-r dieser persönlichen Ansprechpartner/-innen ist für deutlich weni- ger Klienten zuständig als die Kolleg/-inn/-en, die als „paps - Zweiter Arbeitsmarkt fungieren. Dafür sind die „paps - Erster Arbeitsmarkt“ auch dafür zuständig, Kontakte zu Arbeitgebern zu knüpfen und zu pflegen sowie Stellen zu akquirieren. Diese Aufgabe fällt bei einem ande- ren Träger einem Kollegen zu, der sich im Wesentlichen als Arbeitsvermittler versteht und der darüber hinaus auch als so genannter Arbeitgeberberater beschäftigt ist.

Zu meinen Gesprächspartner/-innen gehörte auch ein so genannter Sofortvermittler, der ausschließlich für die Umsetzung von § 15a SGB II zuständig ist.

Über die genannten Differenzierungen hinaus sind bei den meisten SGB II-Trägern die Klien- ten auch je nach Altersgruppenzugehörigkeit unterschiedlichen Mitarbeitern beziehungswei- se Sachgebieten zugeordnet, wobei es nur bei einem einbezogenen Träger für die über-49- Jährigen ein eigenes Sachgebiet gab. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Zu- ständigkeiten der Interviewpartner/-innen:

Tabelle 2: Aufgabenprofil der Interviewpartner/-innen

Zuständigkeit für Alters- gruppen	Aufgabe				Summe
	persönlicher Ansprech- partner / Ar- beitsvermitt- ler allgemein	persönlicher Ansprech- partner - Zweiter Ar- beitsmarkt	pers. Ansprech- partner - Erster Arbeitsmarkt / Arbeitsvermittler und Arbeitgeber- berater	„Sofort- vermittler“	
alle Alters- gruppen	8		1		9
nur über 24- Jährige	8			1	10
nur über 24- Jährige, ohne Alleinerziehen- de	1				1
25- bis 49- Jährige		3	1		3
nur unter 25- Jährige		1			1
nur unter 25- Jährige und Alleinerziehen- de	3				3
nur über 49- Jährige	1				1
Summe	21	4	2	1	28

Die SGB II-Träger unterscheiden sich auch deutlich hinsichtlich der Zahl von ALG II- Beziehern, die sie einem persönlichen Ansprechpartner/einer persönlichen Ansprechpartne- rin zuordnen:

Tabelle 3: Klientenzahl der Interviewpartner/-innen nach Altersgruppe der betreuten Klienten

Zuständigkeit für Altersgruppen	weniger 50	50-100	100-150	150-200	200-250	250-300	300-350	350-400	mehr als 400	unklare Angabe	Summe
alle Altersgruppen				2	2	1	3	1			9
nur über 24-Jährige*	1		1	1	2	1	3	1	1		11
25- bis 49-Jährige		1		2							3
nur unter 25-Jährige*				3						1	4
nur über 49-Jährige				1							1
Summe	1	1	2	8	4	2	6	2	1	1	28

* Anders als in Tabelle 2 wird der Übersichtlichkeit wegen hier nicht zusätzlich unterschieden, ob zu den Klienten der Interviewpartner/-innen auch die Alleinerziehenden gehören oder nicht.

Nur vier Gesprächspartner/-innen waren zum Interviewzeitpunkt für weniger als 150 Klienten zuständig. Dabei handelte es sich in dem einen Fall, in dem es um weniger als 50 Klienten ging, um den Gesprächspartner, der die Funktion des „Sofortvermittlers“ im Sinne des § 15a SGB II übernommen hatte. Der Gesprächspartner, der zwischen 50 und 100 Klienten zu betreuen hatte, hatte seine Arbeitsstelle erst drei Monate, bevor wir das Interview führten, angetreten und erwartete, dass sich die Zahl seiner Klienten binnen der kommenden drei Monate auf 200 erhöhen würde. Der Gesprächspartner, dessen Klientenzahl zwischen 100 und 150 lag, ist einer der oben erwähnten „paps - Erster Arbeitsmarkt“.

4 Arbeitsbedingungen

Im folgenden Kapitel 4.1 werden zunächst die Arbeitsbedingungen erörtert, die von einem Großteil der Interviewpartner/-innen häufig schon am Anfang der Gespräche als Belastungen ihrer Arbeitssituation dargestellt worden sind. Nur die Frage nach der Klientenzahl und einer möglichen Belastung durch zu hohe Klientenzahlen war mit dem Frageleitfaden explizit vorgesehen; die anderen in Kapitel 4.1 zu behandelnden Themen wurden von den Gesprächspartner/-innen oft bereits bei den ersten beiden sehr offenen Interviewfragen angesprochen. Aus der Häufigkeit, mit der die Themen an verschiedenen Stellen der Interviews immer wieder angesprochen wurden, und daraus, dass die Initiative zu diesen Themen von den Befragten selbst ausging, kann geschlossen werden, dass sie im subjektiven Erleben der persönlichen Ansprechpartner/-innen als Arbeitsbelastungen besonders relevant sind.

In Kapitel 4.2 geht es um die Arbeitsbedingungen, die ebenfalls von zahlreichen Gesprächspartner/-innen als belastend oder unbefriedigend beschrieben werden, die aber jeweils nur von wenigen Gesprächspartner/-innen bereits zu Beginn der Interviews thematisiert wurden und die in etlichen Interviews vermutlich nicht oder nur wenig ausführlich zur Sprache gekommen wären, wenn ich nicht ausdrücklich danach gefragt hätte. Diese Themen waren für die meisten Gesprächspartner/-innen offenbar weniger vordringlich. Gleichwohl sind die hier angesprochenen Arbeitsbedingungen für die Qualität der Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen und die Bedeutung dieser Arbeit für die Erwerbslosen ebenso maßgeblich wie die in Kapitel 4.1 behandelten Arbeitsbedingungen.

4.1 Belastende Arbeitsbedingungen, die im Fokus der Aufmerksamkeit der Interviewpartner/-innen standen

4.1.1 Statistiken, Benchmarking, Controlling

Kein anderes Problem scheint die Gesprächspartner/-innen mehr zu belasten als die Statistiken, die sie führen müssen, sowie das Controlling und Benchmarking, dem diese Statistiken dienen. Obwohl dieses Thema im Gesprächsleitfaden nicht vorgesehen war, von mir also nicht explizit danach gefragt wurde, haben nur zwei der 28 Gesprächspartner/-innen das Thema nicht angesprochen. Beide arbeiten für denselben SGB II-Träger, eine ARGE, und waren meine einzigen bei diesem Träger beschäftigten Interviewpartner/-innen. Offenbar spielt bei diesem Träger die Beteiligung an der bundesweiten statistischen Erfassung von Kennzahlen zur Umsetzung des SGB II (noch) keine große Rolle.

Drei Gesprächspartner/-innen erwähnten das Thema zwar, sahen darin aber keine nennenswerte Belastung ihrer Arbeitssituation. Die anderen 23 Interviewpartner/-innen äußerten sich zum Thema Statistik sehr kritisch. Sie kamen in der Regel wiederholt und in unterschiedlichen thematischen Zusammenhängen darauf zurück.

Das Problem oder der Problemkomplex belastet in fünffacher Hinsicht: Zum einen nehmen die diversen Statistiken einen erheblichen Teil der Arbeitszeit in Anspruch, was das Gefühl von **Arbeitsüberlastung** durch zu hohe Fallzahlen (siehe Kapitel 4.1.2) noch erheblich verschärft.

Zum zweiten haben viele Interviewpartner/-innen den Eindruck, dass die Notwendigkeit, die Statistik „zu bedienen“, sie auch arbeitsinhaltlich stark fremdbestimmt, sie also zu Tätigkeiten zwingt, die ihnen nicht oder wenig sinnvoll erscheinen und die die Zeit für die „eigentliche“ Arbeit weiter verknappen. Als solche **von der Statistik erzwungenen Tätigkeiten** werden der frühzeitige Abschluss formeller Eingliederungsvereinbarungen (siehe Kapitel 4.2.2.6) mit sämtlichen Klienten, die Durchführung schematischer Profilings, die Einhaltung einer vorgegeben „Kontaktdichte“, in einigen Fällen auch die Zuweisung von Klienten zu Maßnahmen genannt. Die Statistiken haben also im Erleben der Gesprächspartner/-innen nicht nur die Funktion, die Arbeitsabläufe und -ergebnisse quantifiziert zu erfassen, sondern einen Großteil der Arbeitsabläufe und -ergebnisse vorzugeben. Sie erfüllen in erheblichem Maß die Funktion von Arbeitsanweisungen.

Das dritte mit Statistiken verbundene Problem, das eng mit dem zweiten zusammenhängt, besteht darin, dass zahlreiche Gesprächspartner/-innen den Eindruck haben, ihre Arbeit würde von den Vorgesetzten, insbesondere Amtsleitungen oder Geschäftsführungen nur insoweit wahrgenommen und wertgeschätzt, als sie sich in statistischen Kennzahlen niederschlägt. Die „**eigentliche**“ Arbeit, also die Gespräche mit den Klienten und die Suche nach im Einzelfall hilfreichen Problemlösungsversuchen, würde nicht oder viel **zu wenig beachtet und nicht anerkannt**. (siehe hierzu Abschnitt 4.1.3)

Viertens hätten aber nicht nur die (an den Organisationsspitzen angesiedelten) Vorgesetzten wegen der Dominanz der Statistiken ein **wenig realistisches Bild** von der Arbeit der persönlichen Ansprechpartner und Arbeitsvermittler, sondern auch die **Öffentlichkeit**. Dies gelte um so mehr, als die Statistiken trotz der vielen Zeit und Aufmerksamkeit, die sie beanspruchen, fehleranfällig seien und in der Öffentlichkeit in der Regel nicht klar sei, welcher Sachverhalt hinter welchem statistischen Merkmal stünde.

Ein fünfter als problematisch angesprochener Aspekt der Statistiken ist die **Konkurrenz**, die **zwischen den Mitarbeiter/-innen** und zwischen Mitarbeiterteams entstünde, weil man sich anhand der Kennziffern auch gegenseitig vergleiche beziehungsweise befürchte, dass man anhand der Ziffern miteinander verglichen und bewertet würde.

Um zu verdeutlichen, welche Problemsicht der Interviewpartner/-innen mit diesen fünf Punkten angesprochen ist, werden im Folgenden einige entsprechende Interviewpassagen zitiert. Dabei können natürlich in einzelnen Passagen mehrere als problematisch wahrgenommene Aspekte angesprochen sein:

„Und ich ärgere mich darüber, dass wir immer mehr für den Computer tun müssen, für die Statistik, statt dass ich meine Beraterkompetenz hier einbringen kann, nimmt mir der Computer immer mehr Zeit. Das ist ärgerlich.

...

„Noch mal, was mich hier, was zum Beispiel machbar wäre, ist, machbar wäre, ich glaub es schon nicht mehr, ist, dass man hier nicht so ein mächtiges EDV-System im Hintergrund hat, wo halt politisch Riesenstatistiken abverlangt werden, die dann auch noch stimmen sollen, aber eine unwahrscheinliche Energie und Arbeitskapazität binden, wenn das mal einer erarbeiten würde, was da bezahlt wird, das kann sich die Wirtschaft, ein normales Unternehmen überhaupt nicht leisten. Da wäre ne Verbesserung dringend, ich habe mich nämlich als Berater beworben und bin eingestellt und versteh mich auch so und nicht als Computerbediener.“ (GP 5)

„Die Vorgabe zum Beispiel, wir sollen 25 Gespräche pro Woche führen, und das ist nach meinem Dafürhalten zu viel. ..., es ist einfach die Zahl an sich, die erfüllt werden muss. Ich guck dann auf meine Liste, seh, ist noch niemand eingeladen, du musst, war eine Weile nicht da, und da steht dann, du musst, du musst, du musst, jeden Tag. Dann kommt bei diesem Faktor Unzufriedenheit dazu, diese enormen Statistiken, die wir führen müssen, die uns nicht immer so einsehbar sind, warum wir das machen müssen, warum wir noch ne Liste und noch ein Strich machen müssen, und dann die enorme Verwaltungsarbeit, die mit allem verbunden ist, also das Dokumentieren und, wie gesagt, die Statistiken, das Ganze vielleicht in drei, vier verschiedene Tabellen eintragen, Listen eintragen. Das ist manchmal etwas-, das hat so mit meiner Arbeit eigentlich nichts zu tun.“ (GP 6)

„Also, ich denke einfach, wenn ich hier acht Stunden am Tag sitze, dann möchte ich natürlich auch die Zeit sinnvoll verbringen, und ich würde sagen, 50 Prozent meiner Arbeitszeit mache ich nicht das, was ich gerne tun würde.

Verbringen Sie damit, dass der Form genüge getan ist?

Genau. Dieses Thema der Dokumentation, das ist ja ganz, ganz zentral bei uns, wo ich manchmal denke, da kommt mir die Arbeit am Klienten zu kurz.

Was müssen Sie denn alles dokumentieren?

Im Prinzip jeden Handgriff. Also, es geht darum, die tägliche Arbeit transparent zu machen. Im Grunde genommen geht es auch darum, wenn jemand nur kurz den Kopf reinstreckt, hallo sagt, muss ich das auch-, ist es gut, das auch zu dokumentieren, weil ich dann eine hohe Kontaktdichte habe. Dann gibt es ja die verschiedenen Computersysteme, also, wir arbeiten mit ungefähr fünf Systemen und die

sind zum Teil nicht kompatibel. Da müssen wir die Daten in verschiedenen Systemen eingeben.“ (GP 4)

„Ja und durch die Möglichkeiten, die die EDV bietet, und das so genannte Controlling, das ist Kontrolle, ich kann das Wort auch nicht mehr hören, sinnvolles Controlling ist richtig, dafür braucht man auch Zahlen, aber das Verhältnis von tatsächlicher Arbeit, Arbeit am Kunden oder Klienten schrumpft im Verhältnis zu dem Aufwand, der nötig ist für Verwaltungsarbeit im weitesten Sinne. Man kann sagen, der Verwaltungsaufwand ist über 50 Prozent bei uns.

...

„Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

Dass die Zahlen stimmen.

Wann stimmen die Zahlen?

Viele Abgänge in Maßnahmen und in Arbeitsaufnahme, natürlich optimalerweise nachhaltig, das lässt sich dann immer so als Sternchen noch. Klar, die Zahlen, das ist so-, ich kann da aus dem Nähkästchen plaudern, meine Freundin arbeitet in einer optierenden Kommune im selben Bereich, ja, es geht um Zahlen, es geht darum, dass der Landrat oder hier eben jemand anders sagen kann, wir haben so und so viel das und das, und wenn dann irgendwelche IHK-Broschüren kommen, die gehen bei mir gleich in die Papiertonne, brauch ich nicht zu wissen, krieg ich so einen Hals.“ (GP 8)

„Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

Ich denke, in erster Linie, was man immer wieder hört, sind die Statistiken, leider. Traurig, aber wahr, in erster Linie müssen die Statistiken stimmen. Also, wenig andere Sachen sorgen für so viel Aufregung, wie wenn irgendwelche Zahlen, verglichen mit dem Bundesdurchschnitt oder dem Landesdurchschnitt hier bei uns zu hoch sind. Dann gibt es immer ordentlichen Föhn. Statistik ist sehr wichtig.

Wann stimmt die Statistik? Also, was müsste da drin stehen, damit sie stimmt?

Ganz einfach, sie muss, verglichen mit den anderen Argen, mit den anderen Kollegen, die so bundesweit tätig sind, muss sie einfach in einem gewissen Mittelmaß oder am besten, sie muss überdurchschnittlich sein.

Was muss denn überdurchschnittlich sein? Sicher nicht die Zahl der Arbeitslosen?

Die Zahl der Arbeitslosen weniger, da haben wir nicht so arg viel Einfluss drauf. Bei unseren Jugendlichen ist vor allem wichtig die Kontaktdichte. Wie viele Leute sind schon länger als einen Monat nicht eingeladen worden? Darum dreht sich immer alles. Jetzt haben wir den 25. Da muss man vorher eine Riesenaktion machen, dass man nur ja alle noch abtelefoniert, mit denen am Telefon noch kurz über Gott und die Welt plaudert, bloß, dass man einen Eintrag machen kann, dass die Kontaktdichte stimmt.

Also, Sie könnten die auch hier einbestellen und mit denen Mensch-ärgere-Dich-nicht spielen-

könnte man auch machen, meistens läuft es ja sogar darauf hinaus im übertragenen Sinne, oder fang den Hut.

...

„Sie sagten vorher, das ist ganz arg wichtig, und wird von oben auch erwartet, dass diese Eingliederungsvereinbarungen abgeschlossen werden, möglichst schon im Erstgespräch. Denken Sie, die Erwartung an Sie besteht nur darin, dass die Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen wird oder gibt es auch von oben gesetzte Erwartungen, was da drin zu stehen hat?“

Da bin ich eigentlich relativ überzeugt davon, dass es darum geht, dass eine abgeschlossen wird. Weil dieser Statistik- und Controllingfanatismus da drin, hier in dem Laden, jede Kennzahl, die man irgendwie mit dem Programm ermitteln kann, die kommt irgendwann mal als Vorgabe, als Controlling-Kriterium, das erfüllt werden muss. Und die Eingliederungsvereinbarung, das war logisch, dass das kommt, dass das wichtig ist.“ (GP 9)

„Für mich ist klar, dass man, wenn Jugendliche unversorgt sind, engen Kontakt halten muss. Das ist auch manchmal notwendig, wöchentlich Kontakt zu halten, aber das jetzt hier immer so pauschal einmal im Monat, das dann dokumentieren per Aktenvermerk und so, das behindert uns eigentlich nur, das ist nur, damit es halt irgendwo steht, dass man es nachweisen kann, falls eine Prüfung ist. Aber Sinn macht das keinen. Genauso der Aktionismus, die Jugendlichen schnell in Maßnahmen zu stecken, nur damit sie aus der Statistik sind. Es macht meiner Meinung nach viel mehr Sinn, auch mal eine gewisse Zeit sich zu geben beidseitig, die Sache zu begleiten: Wie entwickelt sich die Zusammenarbeit? Dann kann man auch ein Fingerspitzengefühl entwickeln, dann kann man Dinge auch besprechen, man kann das auch vereinbaren, kümmer dich mal um das und das, ich kümmer mich um das, und dann treffen wir uns wieder, tragen das zusammen und dann machen wir neue Schritte. Und das ist vor allem für die Jugendlichen der bessere Weg, die jetzt bessere Schulnoten mitbringen, einen besseren Schulabschluss. Die werden tendenziell eher unterschätzt, die Jugendlichen haben schon auch eigene Vorstellungen und eine eigene Motivation, was sie denn machen wollen. Und wenn man die einfach so pauschal in die Ecke stellt, die wollen ja eigentlich gar nicht und die müssen wir jetzt schnell versorgen, egal wie, dann macht man da sehr viel kaputt.“ (GP 22)

„Es ist einfach nicht gewollt, dass man mitdenkt. Mit dieser Struktur komme ich ganz schlecht klar. Wenn ich Sachen machen soll, die offensichtlich einfach sinnlos sind. Ich vertu meine Zeit. In der Zeit, in der ich solche Sachen mache, kann ich keine Leute einladen, was sinnvoller wäre. Also, wir können uns hier selbst beschäftigen. Wir brauchen niemand einladen, wären trotzdem den ganzen Tag beschäftigt, nur mit dem Programm, Zahlen korrigieren, irgendwas eingeben, jetzt sollen wir Profilings machen, wir müssen es bis 31.12. fertig haben. Aber ein Profiling zu machen, macht nur Sinn, wenn der Mensch vor mir sitzt, ich hab 20 Prozent, ich schaff es nicht, jetzt kommt der Druck, hier, jetzt 31.12. Also gut, jetzt mach ich halt hier dicht, sag, gut okay, wenn das so gewollt ist, mache ich nächste Woche ein paar Tage zu, mach die Dinger rein, dann ist gut, dann sind sie zufrieden. Das hat aber keine Qualität, denn 260 Leute weiß ich nicht alle aus dem Kopf. Hauptsache Pünktchen drin, das ist dann okay. Also, das zermürbt mich, und dann gibt es auch Tage, wo ich denke, ne, jetzt musst du gucken, dass du wo-

anders hingehst. Dann gibt es wieder Tage, wenn das nicht ist, wenn kein Team ist und ich mir das nicht anhören muss, wo ich schon gern hierher komme und auch gern hier arbeite. Aber das verleidet es mir, aber an manchen Tagen denke ich, ne also-. Weil meine Ziele offensichtlich mit denen der Geschäftsführung nicht zusammengehen, denen geht es nur um die Zahlen.“ (GP 26)

„Was, glauben Sie, erwartet die Geschäftsführung vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

Dass die Statistik stimmt.

Und wann stimmt die Statistik?

Also, es geht ja ganz stark um dieses Benchmarking, dass man eben gute Zahlen hat im Vergleich zu anderen Städten. Das Interessante ist, dass wir hier relativ gut dastehen und trotzdem werden die Hürden immer höher gesetzt.

Relativ gut dastehen in welcher Hinsicht?

Also, da gibt es ja diese Statistik, beim Bereich Integration zum Beispiel, da sind wir auf Platz zwei, gleich mit sechs oder sieben anderen vergleichbaren Städten.

Integration in den ersten Arbeitsmarkt oder Integration in irgend was?

Integration generell. An und für sich haben wir ganz gute Zahlen hier. Wir haben oft den Eindruck, dass es dann schon mal benannt wird, es ist ja gut, aber es kommt natürlich sofort die nächste Hürde, dass dann die nächsten Standards da sind. Eigentlich könnte man ja sagen, auf Platz 2 zu sein, ist ja schon mal eine gute Ausgangslage. Und es ist halt sehr zahlendominiert, also das kommt in letzter Zeit immer mehr, dass diese Controlling-Ergebnisse jeden Monat verschickt werden. Ich bin da nicht grundsätzlich dagegen, ich lass mich gerne messen, man möchte ja auch wissen, ob ich richtig arbeite oder nicht, aber ich denke, man kann nicht alles in Zahlen bemessen. Also, es gibt einfach Orte, die mehr Schwierigkeiten haben mit Integration, weil das von der Arbeitsumgebung schwieriger ist, und dann gibt es andere Dienststellen, die haben das Glück, große Arbeitgeber vor Ort zu haben. Und es wird halt alles sehr in diesen Zahlen bemessen. Und die Zufriedenheit der Klienten zum Beispiel, das wird ja gar nicht groß abgefragt. Das bleibt auf der Strecke, ich denk, das ist auch nicht das große Thema.“ (GP 4)

„Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

Ha, ich denk, es wird sein Vermittlung, es wird sein, wie viele Leute sind in Zusatzjobs, wie viele werden sanktioniert, wie viele Vorsprachen gibt es. Die werden so gemessen, indem sie die Sachen vortragen. Es geht um statistische Zahlen, die uns hier ausmachen.“ (GP 15)

„Es gibt hier eigentlich so gut wie kein Lob, man kriegt keine Bestätigung. Die Bestätigung der Arbeit erfolgt nur über Statistik, über Controllingzahlen aus Nürnberg. Man wird ja jeden Tag upgedatet im Hintergrund irgendwo auf dem PC, ob man seine Häkchen gemacht hat, also vereinfacht gesagt.

...

„Schade finde ich, dass die Arbeit mit diesem manchmal schwierigen Klientel nicht gewürdigt wird, schon gar nicht mit Lob oder Anerkennung, sondern man nur dauernd die Statistikzahlen um die Ohren gehauen bekommt. Hier ist das Glas meist halb leer anstatt halbvoll. Vieles wird nur negativ rüber gebracht und verallgemeinert.“ (GP 17)

„Also für mich ist klar, dass das abbildbar sein muss. Also, man kann genau bei mir gucken, wie oft war wer nicht da oder so. Das ist für mich kein Problem, das abzubilden. Was für mich ein Problem ist, ist dieses Starre: Jetzt war der drei Monate nicht da oder er war ein halbes Jahr nicht da, und dann ist das gleich halt schlecht. Und es geht nicht mit solchen Zahlen. Damit lässt man die Mitarbeiter einfach allein und sagt, das müsst Ihr trotzdem. Und dann fängt man an, - ich mein, wir haben ja Kollegen von der Agentur, die da aufgewachsen sind, die die Sozialisation seit dreißig Jahren in dem System haben, die geben einem dann so Tipps, dann macht man halt mal einen Sammelvermerk. Macht einen Vermerk, sagt, hat sich nichts geändert, zack, schon ist ein Vermerk drin. Dann rutscht man halt automatisch mit seinem Finger auf die falsche Taste, schon ist ein Beratersvermerk drin. Und dann hat man die Statistik wieder bedient, und wenn dann der Controller guckt, ja, wie sind da die Abstände, ei ja, alles im Rahmen.

Dann hat man vielleicht einen Kontakt gehabt-

der gar nicht stattgefunden hat, wo man nur vielleicht einen Zettel losgeschickt hat, ‚ist bei Ihnen noch alles in Ordnung?‘ ‚Ja, keine Änderung‘ An dem Punkt bin ich noch nicht, dass ich so etwas mache. Oder wo unsere Chefin auch schon gesagt hat, na, dann rufen Sie ihn halt an und fragen, geht es Ihnen noch gut, ja, also auf Wiedersehn. Dann haben wir schon Kontakt gehabt. Und ich glaub, in dem Moment, wo das mal hier so sein wird, dass sie zu mir kommt und tatsächlich sagt, das haben Sie nicht und das haben Sie nicht, und eine Eingliederungsvereinbarung sollen wir ja auch mit allen Leuten machen, da reicht es, wenn ein Pünktchen drin ist, Hauptsache, man hat es aufgemacht und zugemacht und abgespeichert, dann steht drin, Eingliederungsvereinbarung erstellt. Man hat sie nicht gesehen, man hat auch nichts reingeschrieben, aber fürs Controlling, aja, sind ja alle drin, schön. Und wenn es dann mal so weit kommt, dass man mir vorhält, es sind ja nur 80 Prozent oder 60 Prozent Eingliederungsvereinbarungen gemacht, da kann ich dann nicht mehr hier arbeiten.“ (GP 26)

„Statistik. Das wird immer mehr. Wir gleichen uns immer mehr und mehr ans Arbeitsamt an. Das wollte ich nie. Ich wollte so wie früher einfach mit den Leuten zusammen arbeiten. Das war schon immer mein Ziel: mit den Menschen zusammenarbeiten und einen Weg finden. Aber klar, wir brauchen irgendwelche Statistiken, um uns zu vergleichen mit dem Arbeitsamt oder mit anderen Kommunen, unsere Chefs halt, ich persönlich nicht, aber wir müssen die Daten eingeben. Im Moment ist es sehr viel, und es wird immer mehr. Und ich frag mich, ob Nürnberg oder die Regierung das wirklich will, dass wir die Hälfte unserer Zeit an der Kiste sitzen und nur die andere Hälfte für unsere ursprüngliche Aufgabe haben: Helfen, mit der Kiste helfen wir nicht. Die hilft höchstens meinem Chef zu wissen, aha Statistik, der Herr ... hat diesen Monat nur fünf Leute vermittelt, aber das zwanzig, dreißig ernsthafte Gespräche waren, das steht nirgendwo.“ (GP 28)

„Für meine Vermittlungstätigkeit brauch ich den Computer eigentlich überhaupt nicht. Das heißt, ich geb im Nachgang Zeug ein, damit ne Statistik stimmt, und dann stimmt sie natürlich noch nicht mal, das ist noch ne andre Geschichte.

Das andere kommt ja noch hinzu, ... es wird immer mehr, dass der Einfluss der Agentur immer stärker wird, weil es eben ein bundesweites Programm ist, und die Argen das bitteschön auch so nutzen und pflegen sollen, damit dann auch, bundesweit nehm ich jetzt mal an oder was weiß ich, wie die Statistiken ausschauen, Benchmark-Vergleiche und Vermittlungszahlen vor allen Dingen. Wir haben jetzt eine aktuelle Geschichte, dass wir hier stricheln mit der Hand, wie viele Leute haben wir vermittelt, schreiben das mittlerweile namentlich auf, damit das hinterher nachvollziehbar ist, und dieser Computer sagt, ihr habt aber tausend Leute weniger vermittelt. Da hat irgendwer, ich wahrscheinlich auch irgendwo mit, nicht genügend reingehämmert, damit der die tausend abbildet, sondern der Strich auf dem Papier, der wurde halt gemacht für irgendeine Statistik, aber diese Computergeschichte-, irgendwo hab ich was nicht eingegeben oder nicht richtig eingegeben oder zu spät eingegeben, oder der Status hat vorher nicht gestimmt. Das ist ja immer rein in die Mühle, raus aus der Mühle, rein in die Mühle, raus aus der Mühle, das hat ja mit Vermittlung nichts zu tun. Wenn ich Pech hab und der geht jetzt in Arbeit und war vorher krank, dann registriert die Kiste das nicht, weil krank ist nicht arbeitslos, dann ist der nicht vermittelt. Weil er dummerweise vorher krank war, und ich hab nicht das Ding-, das hab ich erst vor Kurzem gelernt, dass, wenn der aus Krankheit-, ich mein, es kann doch einer krank sein, hat vorher sich beworben, und geht aus dem letzten Tag Krankheit in Arbeit, dann muss der vorher hier gesund gemeldet werden, damit er als in Arbeit vermittelt gezählt wird. Das muss man erst mal wissen. Das ist aber nur ein Beispiel für bestimmt noch fünfzig weitere.“ (GP 5)

„Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

Haja, dass man Vermittlungszahlen bringt. Das ist die Hauptsache. Ei, das sieht man ja an der Statistik, die abgefragt wird. Das erste ist Vermittlungsstatistik, das zweite ist die Jugendliste, dass man möglichst alle Jugendlichen versorgt irgendwie. Ich hasse diesen Begriff der Versorgung. Also, das find ich so was von unpassend.

Was ist denn alles Versorgung?

Hach, Ein-Euro-Job oder sonst vielleicht ein Minijob oder irgendwie-, ein neues Projekt ist jetzt ne so genannte Auffangmaßnahme. Also, ich weiß noch nicht, wie es aussehen soll. Hauptsache-

die sind irgendwo drin

ja, oder man hat Kontakt oder was weiß ich. Das ist wichtig, dass es keine unver-sorgten Jugendlichen gibt (ironischer Tonfall).

...

Wird auf der Vermittlungsstatistik unterschieden, wohin sie vermittelt haben?

Nein. Also, es wird nur unterschieden, mit Förderung oder ohne, unter 25 oder über 50, Minijob, Vollzeitstelle, Zusatzjobs, Maßnahmen anderer Art, Selbstständigkeit, aber nicht berufsspezifisch, noch nicht mal Ausbildung wird gesondert berücksichtigt. Wo ich ja eigentlich denk, das wäre doch ein Ansatz, wenn man es mit den Jugendlichen so wichtig hat.“ (GP 13)

„Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

So spontan fällt mir ein: nicht fragen und die Statistik erfüllen und pünktlich liefern. Das ist so das, was schon so immer wieder durchkommt.

Die Statistik, da gehört dann dazu?

Die Vermittlungsstatistik, die u-25-Liste und dann halt natürlich im Moment parallel in beiden Systemen, arbeitslos, arbeitsuchend. Das ist auch das, was mich eben sehr stört. Ich krieg mehr und mehr den Eindruck vermittelt, dass es halt darum geht, dass ich die Liste schön ausfülle und alles andere nicht so wichtig ist. Ich kann die Listen ausfüllen, wie ich will, wir haben diese u-25-Liste eben, wo so ein Status ist, und I ist ‚unversorgt‘ und I darf nicht sein. Also kann ich überall einfach die I rausmachen, und dann ist alles okay, egal, was mit den Leuten wirklich ist. Das interessiert niemand.

Sie meinen, die Statistik spiegelt auch nicht unbedingt die Realität wider?

Überhaupt gar nicht, ne.“

...

„Was mich dann auch immer so Richtung Statistik, ich weiß aber gar nicht, das ist bestimmt nicht im SGB II festgeschrieben, diese Definition von arbeitslos und arbeitsuchend und so was. Das ist auch was, das dringend überarbeitet werden müsste, finde ich.

Also, wenn jemand eine Woche krank ist, ist der offiziell arbeitsuchend und nicht mehr arbeitslos. Oder auch, wir haben so eine obligatorische Trainingsmaßnahme, nennt sich das, also so ein Bewerbungstraining, ein bisschen mehr als ein Bewerbungstraining, das geht Vollzeit eine Woche beziehungsweise Teilzeit zwei Wochen. Wenn die Leute dahin gehen, müsste man die eigentlich auch abmelden von der Arbeitslosigkeit und danach wieder anmelden. Und das sind halt alles Sachen-, Entschuldigung. Klar, wenn jemand eine Qualifizierung macht, die ein halbes Jahr dauert, dann ist das völlig einleuchtend, dass der in dem halben Jahr tatsächlich nicht arbeitslos ist, oder auch, wenn jemand wirklich lange krank ist, dann seh ich das auch ein, aber dass man wegen jedem Fitzelchen die Leute da offiziell abmelden und wieder anmelden muss, ist ein reines Zahlen-Schönen. Ein-Euro-Jobber sind alle nicht arbeitslos, und das nervt mich halt einfach auch, so dieses: ‚Unsere Zahlen sind doch viel besser geworden‘. Wenn man hier arbeitet, weiß man halt-.“ (GP 19)

„Die Statistik treibt einem zum Wahnsinn, vor allem, wenn man hinter die Zahlen blickt. Es gibt leider noch keine Jobcenter-eigene bundesweite Statistik, sondern immer noch diese netten Presseerklärungen, wo es jeden Monat besser wird. Diese anderen SGB II-Zahlen werden nie thematisiert, da gibt es auch keine Pressekonferenz, obwohl es auf dem Papier schätzungsweise 7,8 Millionen Empfänger gibt von SGB II-Leistungen.

Hier die Strukturen, das Problem ist, dass ich momentan eine Arbeit mache, die nach außen so pseudoerfolgreich verkauft wird, wo ich wirklich am Anschlag arbeite, und ich könnte viel besser.

...

„Wir machen teilweise Sachen, die eigentlich hanebüchen sind: Um es halbwegs transparent zu machen, muss ich vier verschiedene EDV-Programme bedienen.. Dass ich in meiner Arbeit transparent sein muss und auch sicherlich drüber Rechenschaft ablege, was und weshalb ich es mache, ist gar kein Problem, aber nicht mit so einer Dreimonatskiste und irgendwelchen Häkchen in der EDV, wo, wenn man denn bescheißen will, das relativ einfach geht mit Sammelvermerken, die ich hinzuschalte. Ich kann die Dreimonatsmeldung innerhalb von zehn Minuten machen.

Dreimonatsmeldung heißt-

dass die Menschen sich melden, telefonisch oder so. So wie es früher bei der Arbeitsagentur war oder teilweise immer noch ist: Die Tür geht auf, ich hab für Sie nichts, der geht, und das war dieser qualifizierte Beratungsvermerk. Das kann ich auch. Oder wenn sie dann mit Gruppenveranstaltungen die Menschen durch irgendwelche Hallen jagen, wo sie dann ein Blatt ausfüllen müssen, das keiner bearbeitet, sondern wo es darum geht, dass er da war, und die nicht da waren, die kriegen ne Sanktion. Also hat das für mich mit einer Kontaktdichte im Sinne von einer beraterischen Qualität gar nichts zu tun.“ (GP20)

"Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

So viele wie möglich weg von Hartz IV, weg von unserem Geldtopf.

auf welchem Wege?

Hauptsache weg. So viele wie möglich aus dem Hartz IV rauszubekommen, auf irgendeine Art und Weise. Dass wir wirklich hingehen und vermitteln, dass die Leute nicht mehr vom Hartz IV abhängig sind oder dass sie nicht mehr arbeitslos sind, am besten nur noch arbeitsuchend. Das ist halt das alte Lied vom Arbeitsamt. Das Arbeitsamt hat seine Statistik bis jetzt auch so hingekriegt. Wenn man abends hört, wie viele Arbeitslose, dann vergisst man halt, wie viele in einer Maßnahme sind. Ich komm aus Maßnahmen, ich hab früher Maßnahmen gemacht, wir haben fürs Arbeitsamt Maßnahmen gemacht, Hauptsache, dass die auf unseren Listen waren, dann sind sie nicht mehr arbeitslos, sondern Arbeitsuchende." (GP 28)

„Wie finden Sie das Klima zwischen - und die Zusammenarbeit mit den Fachkolleginnen und Kollegen hier im Haus?

Ganz hervorragend, ganz hervorragend, aber dadurch, dass wir auch bewertet werden, die Teams, ist doch ein Konkurrenzdruck unter den Teams, wobei jeden einzelnen Mitarbeiter-, also ich hab viele jetzt durch die Schulungen kennen gelernt, Betriebsausflug, ganz wunderbar, alle sehr sympathisch, nur ist es halt wirklich so, wir kommen dadurch in einen gewissen Druck.

Die Teams werden miteinander verglichen?

Ja, es ist schon so, dass dann durch die Statistik rauskommt, wie viele Sanktionen wurden in dem Team verhängt, wie viele AGHs²⁰ wurden abgeschlossen, wie viele

versicherungspflichtige Arbeitsverträge wurden vorgelegt, das ist schon so, dass es da Statistiken drüber gibt.

Wenn jetzt ein Team mehr Sanktionen verhängt als ein anderes, ist das dann gut oder schlecht?

Also, es heißt immer, wir würden hier in ..., also wir kriegen ja auch immer diese bundesweiten Geschichten, und wir sind wohl sehr weit zurück mit Sanktionen. Wir sanktionieren zu wenig.

Sagt wer?

Sagt die Statistik.

Die Statistik sagt doch zunächst mal gar nichts.

Trotzdem bringt das ne bestimmte emotionale Stimmung mit sich. Und in bestimmten Bereichen sind wir unheimlich weit vorn, es war jetzt grad wieder ne Mitarbeiterversammlung gewesen, wo die Geschäftsführung so ein paar Sachen vorgestellt hat, dann kam heraus, da lagen wir weit vor ... (Nachbarstadt), das ja immer in Konkurrenz zu ...(eigene Stadt) steht, und das sah alles ganz gut aus, und dann hat sich aber herausgestellt, dass AGHs mitgewertet wurden, also dass- bei den Vermittlungen?

Ja. Also, so viel zur Statistik. Es wird einfach thematisiert, und es wird auch damit eine Stimmung-, also ich lass mich davon nicht großartig tangieren.

Und anhand der Statistik wird nicht nur die Arge mit anderen Argen verglichen, anhand der Statistik werden auch die einzelnen Teams innerhalb der Argen miteinander verglichen?

Ja, ja.“ (GP 7)

„Sie sagten, da gibt es Konkurrenz und gegenseitig Kontrolle zwischen paps, Leistungsabteilung und Kundenbüro, was vermuten Sie, woher das kommt.

Ich bin jetzt ganz direkt: Da wollen sich Teamleitungen profilieren bei der Regionaldirektion, und zwar ohne Ende. Denn ...(Ortsname) steht im Moment irgendwo-, nicht so weit vorne bei diesen ganzen Controllingzahlen. Die Zahlen haben nichts mit den Menschen zu tun, die vor mir sitzen.“ (GP 17)

Es wird sich in den folgenden Kapiteln dieses Berichtes zeigen, dass das Problem Statistik im Zusammenhang mit den unterschiedlichsten Themen immer wieder auftaucht.

4.1.2 Belastung durch zu hohe Klientenzahlen

Nach den Statistiken, die zu führen sind und auf deren „Stimmigkeit“ hin zu arbeiten ist, steht die zu hohe Zahl an Klienten an zweiter Stelle der von den Gesprächspartner/-innen berichteten Belastungen ihrer Arbeitssituation. 19 Interviewpartner/-innen sind entschieden der Meinung, dass die Fallzahl zu hoch ist und es ihnen nicht erlaubt, die Arbeit so zu machen, wie sie es für vernünftig und notwendig halten. Bevor darauf eingegangen wird, für wie viele Klienten diese 19 persönlichen Ansprechpartner/-innen zuständig sind und für wie viele sie gern zuständig wären, sei die Situation beziehungsweise die Sichtweise derer betrachtet, die nicht oder nicht entschieden der Meinung waren, die Fallzahl sei zu hoch.

Ein Gesprächspartner meinte, die Zahl der Klienten sei zu bewältigen, es dürften aber keine unter 25-Jährigen dabei sein. Tatsächlich werden aber bei diesem SGB II-Träger die unter 25-Jährigen nicht von eigens hierfür zuständigen Ansprechpartnern betreut, zu den ca. 200 Klienten des Gesprächspartners gehören also auch die unter-25-Jährigen.

Ein anderer Gesprächspartner war zum Interviewzeitpunkt erst seit vier Monaten als persönlicher Ansprechpartner beschäftigt und hatte deswegen erst etwas über 90 Klienten. Bis zum Jahresende soll seine Fallzahl an die der Kollegen angeglichen sein. Deshalb seine Einschränkung: „Also, man muss einfach sehen, wenn die doppelte Menge dann anfällt, wie es dann aussieht. Aber im Moment klappt das sehr gut.“

Ein dritter Gesprächspartner arbeitet als Sofortvermittler zur Umsetzung von § 15a SGB II und war zum Interviewzeitpunkt mit der „Sofortvermittlung“ von weniger als 50 Antragsteller/-inne/-n beschäftigt.

Drei weitere Gesprächspartner waren speziell für unter 25-Jährige und allein Erziehende zuständig. Sie lagen mit Fallzahlen zwischen 170 und 180 Klienten tatsächlich im unteren Bereich und erwähnten, dass die allein Erziehenden, die „pflegeleicht“ seien, den größeren Anteil an ihren Klienten hätten:

„Finden Sie, dass Sie zu viele Klienten zu betreuen haben?“

Ne also momentan, momentan geht es eigentlich von der Anzahl her. Es sind von der Zahl her wesentlich mehr allein Erziehende als Jugendliche. Die brauchen nicht so viel Zeit, da kann man schlicht und einfach nicht so viel machen. Da kann man nur einen gewissen Rahmen irgendwie vorgeben, punktuell mal ein bisschen unterstützen, aber meistens sind die relativ pflegeleicht, sag ich jetzt mal.“ (GP 9)

Zwei Gesprächspartner mit 200 beziehungsweise 220 Klienten äußerten sich zur Frage der Fallzahlen sehr ambivalent. Eine hohe Klientenzahl birgt nach ihrer Ansicht immerhin die Chance auf eine höhere absolute Zahl von „Vermittlungserfolgen“:

„Finden Sie, dass Sie zu viele Klienten zu betreuen haben?“

Da gibt es zwei Sichtweisen. Die eine Sichtweise ist die, dass ich wirklich intensiv betreuend, beratend, begleitend mit 200 Leuten gar nicht arbeiten kann. Dann gibt es den Freiheitsgrad oder aus der Not geboren, Anzahl Personal, verfügbare Kapazität und gebrauchte Kapazität, dass wir alle ja ungefähr 200, manche haben auch über 200, wir gucken auch untereinander, dass wir alle gleichmäßig aus- oder belastet sind, dass die 200 auch einen Vorteil hat. Denn das ist quasi mein Pool, mein Vermittlungspool, mein Kompetenzpool. Wenn ich 200 habe, dann hab ich ne größere Chance für die Statistik, nämlich es geht um Vermittlung, Vermittlungszahlen zu produzieren, also wirkliche Vermittlungen zu erreichen, wenn ich mehr im Pool habe. Von daher hab ich nichts dagegen.

Tatsache ist, es darf dann keiner wieder vom Computer her kommen und sagen, wieso hast du den und den schon sechs Monate nicht eingeladen. Ja, weil ich den irgendwann mal als nicht potenzieller Vermittlungskunde im Moment eingestuft habe. Das heißt, ich hab 200 und arbeite immer mit aktuell zwischen 20 und 30, die ich mir näher an die Brust nehme, die ich in engeren Intervallen einlade, wo ich auch mehr moralischen Druck mache.“ (GP 5)

„Finden Sie, dass Sie zu viele Klienten zu betreuen haben?“

Für mich würde ich sagen, im Moment geht es grad so. Ich würde natürlich anders mit den Leuten arbeiten, wenn ich nur die Hälfte der Klienten hätte. Aber zum einen, die Fallzahl allein macht es ja auch nicht. Die Frage ist ja, wenn ich nur halb so viele hätte, ob ich dann im Rahmen des Jobcenters das gleiche machen soll mit den Leuten oder ob dann auch die Freiheit da wäre zu sagen, jetzt hab ich nur die Hälfte der Klienten, jetzt kann ich vielleicht auch mal was Kreatives mit denen ausprobieren, mit denen einen Wecker kaufen gehen, wenn sie morgens nicht aus dem Bett kommen oder solche Sachen.

Sie denken, auch wenn Sie nur 50 Klienten hätten, wäre damit noch nicht klar, ob Sie mit jemand einen Wecker kaufen gehen dürften?

Ja. Oder umgekehrt, wenn ich meine 166 Klienten habe und ich dürfte einen Wecker mit denen kaufen gehen, wär es auch ein anderes Arbeiten. Es ist nicht die Fallzahl isoliert an sich, und ich weiß auch nicht, wenn ich weniger Klienten hätte, ob ich dann so diese objektiv messbaren Erfolge hätte, also Eingliederung in Arbeit, ist eigentlich das Einzige, was bei uns überhaupt evaluiert wird.

Wo ich denk, also wir haben ja auch die Kollegen, die die Leistungsgewährung machen, da denk ich eher, dass die hohen Fallzahlen ein Problem sind, weil man nicht die Zeit hat, um immer so gründlich zu arbeiten, wie man müsste.“ (GP 23, der Gesprächspartner hat eine 75-%-Stelle, deswegen „nur“ 166 Klienten.)

Für wie viele Klienten die 19 Gesprächspartner/-innen, die die Fallzahl eindeutig zu hoch finden, zuständig sind, zeigt die erste Spalte der folgenden Tabelle. In der zweiten Spalte ist angegeben, für wie viele Gesprächspartner/-innen die jeweilige Fallzahl zutrifft. Die dritte Spalte führt auf, welche Fallzahl die jeweiligen Gesprächspartner/-innen sich wünschen würden, um den eigenen und/oder den behördlichen Anforderungen an ihre Arbeit gerecht werden zu können.

Tabelle 4: Tatsächliche und gewünschte Klientenzahl

Zahl Klienten	wurde angegeben von ... Gesprächspartner/-innen	gewünschte Zahl an Klienten
100-150	2	weniger als 100 / keine Angabe
150-200	4	75 / 75 / 80 / 120
200-250	3	75 / 110 / 150
250-300	2	100 / 110
300-350	5	50 / 100 / 150 / 150 / 175
350-400	2	200 / 250
mehr als 400	1	200
	19	

Von den beiden Gesprächspartnern, die für weniger als 150 Klienten zuständig sind und die Fallzahl „trotzdem“ zu hoch finden, ist einer ausschließlich für unter 25-Jährige und der andere für solche Klienten zuständig, denen die Integration in den ersten Arbeitsmarkt zugetraut wird. Zu seinen Aufgaben gehört auch die Stellenakquirierung und die Pflege des Kontakts zu potentiellen Arbeitgebern.

Von den vier Interviewpartner/-innen, die zwischen 150 und 200 Klienten zu betreuen haben, sind zwei auch, aber nicht ausschließlich für die unter-25-Jährigen zuständig. Ein anderer von ihnen wies darauf hin, dass er außer für die eigenen Klienten vertretungsweise auch noch für einen weiteren gleich großen Bezirk zuständig sei.

Allerdings hatte auch einer der Gesprächspartner, deren Klientenzahl zwischen 350 und 400 liegt, angegeben, zusätzlich noch für die Klienten eines anderen Bezirks zuständig zu sein. Das sei ein „Dauerzustand“.

Die tatsächliche Fallzahl sämtlicher Gesprächspartner/-innen liegt also höher, als es vor Einführung des SGB II politisch angekündigt wurde. Tabelle 4 zeigt darüber hinaus, dass die Fallzahlen der persönlichen Ansprechpartner zwischen den einzelnen SGB II-Trägern stark variieren.

Zwischen den einzelnen Gesprächspartner/-innen gibt es aber auch starke Unterschiede hinsichtlich der gewünschten Fallzahlen. Tendenziell, aber keineswegs geradlinig, entsprechen die Unterschiede in den „Wunschzahlen“ den Unterschieden in den tatsächlichen Zahlen. Je höher die tatsächlichen Fallzahlen, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass auch die als „Wunsch“ genannte Fallzahl relativ hoch liegt.

Allerdings scheinen die „Wunschzahlen“ auch in starkem Maß von der Ausbildung der persönlichen Ansprechpartner/-innen abhängig zu sein.

Tabelle 5: Beurteilung der Klientenzahl in Abhängigkeit von Ausbildung

Ausbildung	zu viele Klienten?			Summe
	ambivalent	ja	nein	
(sozial-)pädagogisch	1	13	2	16
andere Ausbildungen	1	6	5	12
Summe	2	19	7	28

Es fällt auf, dass 13 (81 %) der 16 Gesprächspartner/-innen, die eine sozialpädagogische oder pädagogische Ausbildung haben, die Zahl ihrer Klienten zu hoch finden. Dagegen gehören nur zwei (Sozial-)pädagoge/-innen zu den sieben Gesprächspartnern, die die Fallzahl nicht für zu hoch halten, wobei bei einem davon wegen der erst kurzen Beschäftigungsdauer die Fallzahl tatsächlich noch relativ niedrig ist und der andere für unter 25-Jährige und die "pflegeleichten" Alleinerziehenden zuständig ist. Von den 12 Gesprächspartner/-innen ohne (sozial-)pädagogische Ausbildung findet lediglich die Hälfte die Fallzahl zu hoch.

Noch deutlicher zeigt sich der Zusammenhang zwischen Ausbildung und erwünschter Fallzahl daran, dass sich zwölf der 13 Gesprächspartner/-innen mit sozialpädagogischer oder pädagogischer Ausbildung, die die Klientenzahl für zu hoch halten, maximal 150 Klienten wünschen, darunter sechs Gesprächspartner/-innen, deren „Wunschzahl“ unter 100 liegt. Einer dieser Gesprächspartner machte keine Angabe zur Zahl der gewünschten Klienten. Die „Wunschzahlen“ der sechs Interviewpartner/-innen mit anderer als pädagogischer Ausbildung, die die Fallzahlen zu hoch finden, liegen zwischen 150 und 250 Klienten.

4.1.2.1 Belastung durch Klienten, die vermutlich nicht arbeitsfähig sind.

Es sind aber nicht nur die hohen Fallzahlen als solche, die viele persönliche Ansprechpartner/-innen belasten. Etliche Gesprächspartner/-innen wiesen auch darauf hin, dass zu ihren Klienten eine nicht geringe Zahl an Menschen gehört, die nicht mehr oder - unter den gegebenen Bedingungen - nicht arbeitsfähig sind. Am häufigsten genannt werden Klienten, die krank sind, außerdem aber auch Frauen mit jüngeren Kindern und ältere Frauen, die sich über Jahrzehnte als Hausfrauen definiert haben.

Auch diese Klienten müssen eingeladen werden, auch mit ihnen müssen Eingliederungsvereinbarungen abgeschlossen werden, auch sie müssen in den diversen Statistiken geführt werden, ohne dass die persönlichen Ansprechpartner das Gefühl haben, die Menschen „fördern“ und/oder "fordern“ zu können.

„Also, wir erzeugen ja auch Arbeitslose, weil, wenn der Ehemann arbeitslos wird und sich hier bei uns arbeitslos meldet und die Ehefrau sich als Hausfrau verstanden hat, dann wird die automatisch ja auch mit arbeitslos. ... Was ich daran auch so widersprüchlich finde, ist folgendes: Dieses Prinzip haben wir ja nicht in der Gesellschaft durchgehend. Nehmen wir einen Beamten: Die klassische Beamtenfamilie ist ja so ausgelegt, deshalb gibt es ja Zuschläge fürs Verheiratet-Sein, fürs erste Kind, fürs zweite Kind und fürs Dritte. Das heißt, ne Familie mit drei Kindern kommt auf, wenn ich jetzt richtig gerechnet hab, zusätzlich 500 Euro. Da scheint das Modell des Alleinverdieners noch im Vordergrund zu stehen, und das sag ich auch manchen Kollegen, wenn die dann sagen-, die so für das progressive Modell einstehen, sozusagen für die Armen, aber es nicht sehen, dass es kein durchgängiges Modell auch in der Gesellschaft ist. Sonst gäbe es das ja bei den Beamten nicht mehr.“ (GP 11)

„Dann denke ich, manche trifft es insofern hart, wenn sie in Bedarfsgemeinschaften sind, vielleicht hat der Ehemann gearbeitet und kann das jetzt nicht mehr aus gesundheitlichen Gründen oder aus anderen Gründen, und jetzt werden plötzlich beide herangezogen.“

Frauen, die sich ihr Lebtage als Hausfrauen definiert haben, sollen auf einmal dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen.

Genau. Das ist auch oft ein Problem, dass die dann sagen, das kann ich gar nicht. Auch oft bei Migrantinnen das Problem, dass die zwar früher gearbeitet haben, aber dann geheiratet haben, Kinder bekommen und dann seither nie wieder, und dann auch im privaten Umfeld immer nur mit anderen Migranten zu tun hatten und deswegen auch Sprachprobleme da sind und vielleicht in einem Alter sind, um die fünfzig, und große Schwierigkeiten haben, sich so spät praktisch noch zu integrieren.“ (GP 16)

„Das ganz Bizarre ist eigentlich, dass diese Frauen, die jetzt arbeitslos werden, weil der Mann nicht mehr arbeitet, die halt vorher Hausfrauen waren, wo man dann jetzt sagen muss, Sie müssen schauen, was Sie arbeiten möchten, und viele sagen, ja das, was ich jetzt mache, und dann muss ich ihnen sagen, das, was Sie machen, ist nicht als Arbeit definiert und ist „in Anführungszeichen“ nicht viel wert, denn Sie müssen Eigenbemühungen nachweisen.“ (GP 20)

„Es gibt ... den Bereich von Leuten, die körperlich so eingeschränkt sind oder auch psychisch, die keine Rente bekommen, der Rentenversicherungsträger ist da natürlich auch nicht offen, das ist ja heute schwieriger, aber wo man einfach sagen muss, puh, was will ich mit dem? Kaum deutsch, körperlich starke Einschränkungen, keine Berufsausbildung, da muss ich sagen, ja gut, wo soll ich da ansetzen? Und vielleicht noch im entsprechenden Alter: über 50. Ich muss den plagen.

Sie müssen die Leute plagen, würden Sie aber lieber in Ruhe lassen?

Ja. Das ist eben schon der Teil der Klienten, der früher in der Sozialhilfe war, wo zum Beispiel der Mann immer in der Arbeit war und die Frau vielleicht seit 20 Jahren in Deutschland, aber noch kaum ein Wort Deutsch, über 50, bis jetzt nur für Haushalt und Kindererziehung zuständig, und die muss ich halt irgendwie dazu bringen, dass sie einsieht, dass sie jetzt eine Arbeit suchen soll.“ (GP 1)

„Sie sagten ziemlich zu Anfang unseres Gesprächs, es gäbe im SGB II Bestimmungen, die nicht umsetzbar sind, oder so in die Richtung ging es. Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Ich würde gerne mehr differenzieren. Das Gesetz tut ja so, ich unterstell dem Gesetz, man muss die Leute nur fordern, dann finden die Arbeit, und es ist nicht so. Es gibt ganz viele, die eben familiäre Gründe haben, warum sie nicht arbeiten können. Selbst, wenn die Kinder drei sind, ist das oft so schwierig für Alleinerziehende, trotzdem die Arbeit auf die Reihe zu kriegen. Und da hätte ich gerne, dass man das mehr auf freiwilliger Basis macht, auch wenn die Kinder drei sind, meinetwegen zu sagen, wenn die Kinder zwölf oder dreizehn sind, dann muss eine Alleinerziehende schauen, aber nicht sagen, jetzt ist das Kind drei, und jetzt hat die sofort loszulegen. Das Gesetz verlangt das.

Dann diese Geschichte mit mindestens drei Stunden arbeiten können, dann ist jemand arbeitsfähig. Aber, wenn jemand drei Stunden was machen kann, aber keine vier oder fünf, faktisch sind die arbeitsunfähig.“ (GP 3)

„Dann ist es natürlich so, dass es auch von der Arbeit her zum Teil frustrierend ist, weil wir es natürlich mit einem sehr schwierigen Klientel zu tun haben, die oft einfach auch nicht in Arbeit zu vermitteln sind. Stichwort: Wenn ich jetzt einen 55-Jährigen habe, der gesundheitliche Einschränkungen hat, wo es einfach klar ist, er wird nie wieder in Arbeit vermittelt werden können, und da haben wir ja gewisse Standards, die wir erfüllen müssen, die zum Teil auch sehr stark von der Arbeitsagentur kommen, und diese Standards sind gar nicht wirklich zu erfüllen. Es geht zum Beispiel darum, dass wir unsere Kunden alle drei Monate gesehen haben müssen, dass wir innerhalb von acht Wochen eine Eingliederungsvereinbarung abschließen müssen, und wenn man die Arbeit richtig machen wollte, so wie ich es gerne tun würde, ist es gar nicht leistbar. Also muss man dann anfangen, entsprechend Massenabfertigung zu machen. Und das ist dann halt ein Punkt, der schwierig ist, wenn man nicht mehr hundert Prozent hinter seiner Arbeit stehen kann.

...

Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Also, da gibt es bestimmt einiges. Schwierig, also-, ich hab mich so damit noch gar nicht auseinandergesetzt. Es ist sicher dieser Punkt mit den Leuten, die abso-

lut nicht vermittelbar sind, mit diesem Paragraf 10 zum Beispiel, dass man das entsprechend ausweitet, das wäre ein Punkt.

Wenn Sie die Leute fragen würden, sind Sie denn überhaupt drei Stunden am Tag erwerbsfähig, wäre nicht das SGB XII der bessere Rechtskreis für Sie? Wollen das dann die Leute nicht? Oder haben Sie nicht das Gesundheitsamt, das die entsprechenden Gutachten stellt?

Ja, wir haben dann oft das Problem, dass die beim Gesundheitsamt feststellen, er ist erwerbsunfähig, aber für maximal sechs Monate.

Und dann haben Sie ihn nach sechs Monaten wieder?

Ja, genau. Das sind dann oft auch interne Streitereien, weil der Rentenversicherungsträger dann wieder zu einem anderen Gutachten kommt. Und deswegen, also die Aufträge, die wir da ans Gesundheitsamt schicken, die sind oft sehr zeit- aufwändig und oft überhaupt nicht aussagekräftig. Ich hab manchmal den Eindruck, die Ärzte, die wollen auch keine großen Probleme bekommen, deswegen wird dieses Wischi-Waschi-Gutachten ausgestellt mit arbeitsunfähig für maximal sechs Monate. Und dann muss ich einfach immer wieder mit der Person weiterarbeiten, muss mir das auf Wiedervorlage legen. Wenn da in dem Gutachten schon drin steht: kann eigentlich nicht arbeiten, frag ich mich, was soll ich denn dann tun mit dem. Warum soll ich ihn trotzdem jetzt einladen.“ (GP 4)

„Wie ist denn das hier geregelt: Wenn Zweifel bestehen, ob jemand erwerbsfähig ist, ob er nicht eher ins SGB XII gehört, wie läuft das?“

Das ist hier einfach und auch sehr klar geregelt. Solche Leute, die werden grundsätzlich beim ärztlichen Dienst vom Arbeitsamt untersucht, da wird auch die Frage gestellt, ob sie erwerbsfähig sind nach SGB II, und dann gibt es ein ärztliches Gutachten, und dann kommt es drauf an, was der Arzt sagt. Und dann gibt es welche, bei denen wird das wirklich festgestellt, und bei den anderen kann man sagen, okay, der Arzt sagt ja, aber die Wirklichkeit sagt nein. Ich weiß nicht, warum Ärzte mitunter sagen, jemand sei noch erwerbsfähig, und es haben Fallmanager und es haben Ansprechpartner das Gefühl, das stimmt aber nicht, aber wir kennen die Gründe nicht.“ (GP 6)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?“

Wo wir viele Probleme haben, was klarer geregelt werden müsste, ist zum Beispiel der Zuständigkeitsbereich SGB II - SGB XII, weil wir hier, ich weiß nicht, ob es bei uns einfach am kommunalen Sozialdienst liegt, keine Ahnung, da ganz viele Rängeleien haben.

Also, Sie denken, Sie haben unter ihren Klienten auch Leute, die die sind definitiv nicht vermittelbar, die sind nicht erwerbsfähig.

Woran hängt es dann, dass Sie die nicht-

das hängt dann dran, dass wir-, zum ersten müssen wir sie erst mal übers Gesundheitsamt überprüfen lassen, wo dann schon der nächste Punkt kommt, dass das Gesundheitsamt überlastet ist und wir niemand mehr schicken dürfen, aber auch teilweise die Gutachter vom SGB XII hinten-, einfach gesagt wird, nö, wir akzeptieren das nicht. Ist ja auch wieder so ein Punkt: Es sind zwei verschiedene Töpfe. Und da gibt es halt einfach wahnsinnig viele Reibungsverluste, und man

hätte schon mal eine deutliche Anzahl weniger zu betreuen. Also, es würde schon auch entlasten.“ (GP 19)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Ich würde alle Frauen mit Kindern rausnehmen. ... Da denke ich, die Frist hätte man verlängern müssen, müsste sagen, okay, Arbeitslosengeld II ist nicht, sondern sie kriegen halt Kindergeld bis neun oder acht Jahre, bis das Kind alt genug ist, um sich dann teilweise auch selbstständig versorgen zu können oder Schlüsselkind zu werden. Dann wäre die Hälfte des Arbeitslosengeld II-Bezugs weg. Das ist eine ganz große Gruppe, bis drei Jahre, die sind ja eh im Erziehungsurlaub, aber alles, was darüber hinaus geht, wenn die nicht flexibel sind, wenn sie nicht Oma, Opa oder Sonstiges zur Seite haben, besteht für die Leute keine Chance. Der Arbeitsmarkt ist da wirklich verschlossen. ...

Und dann sehe ich das zweite Probleme: die Kranken. Also, wir haben viele Leute mittlerweile, die ein ärztliches Gutachten haben, die auch eine ganze Latte haben, was sie nicht mehr ausüben dürfen, weder Zeitarbeit, noch Druck, noch Schichtarbeit, keine Leiter mehr steigen, keine Armvorhaltetätigkeit, keine körperlich schweren Arbeiten, und wenn Sie das mit dem Arbeitsmarkt vergleichen, null Chance. Das Arbeitsfeld verdichtet sich immer mehr, und die meisten Leute haben psychische Störungen, dazu kommen körperliche Störungen, und die kriegen Sie im Arbeitsmarkt-, ich hab jetzt am Dienstag ne Kundin da gehabt, die kam frisch aus dem Krankenhaus, hat den Verdacht, Krebs zu haben, hat einen Schlauch aus der Niere, und unser ärztlicher Dienst schreibt sie vier bis sechs Stunden täglich arbeitsfähig. Ja, und dann bleibt Ihnen nur noch die Möglichkeit zu sagen, lassen Sie die Beschwerde beim ärztlichen Dienst, lassen Sie das alles, ich stell Sie jetzt für ein halbes Jahr ruhend, als Nicht-Aktivierungsfall, und in einem halben Jahr lade ich Sie wieder ein und dann gucken wir mal, wie es Ihnen dann geht. Ja, so widersinnige Entscheidungen, wo ich als Mensch-, ich hab ein Wrack vor mir und soll den vier bis sechs Stunden in den Arbeitsmarkt vermitteln. Der könnte maximal ne Pförtnerstelle machen, aber gucken Sie mal, wo heute noch Pförtner beschäftigt sind.

Finden Sie, dass es für die Leute zu schwierig ist, vom SGB II ins SGB XII zu kommen?

Erstens ist das schwierig, zweitens ist die Rentenantragstellung schwierig. Also Erwerbsminderungsrente, selbst teilweise, ist äußerst schwierig, da müssen Sie mit dem Kopf unterm Arm kommen, um dann eventuell den Anspruch zu haben. Also, da schiebt einer dem andern die Schuld zu, obwohl das eigentlich alles Steuergelder sind.“ (GP 21)

„Wenn ich das Gefühl habe, dass ein Kunde nicht mehr arbeitsfähig ist, dann muss ich das erst mal beweisen. Der Weg ist auch lang. Er weiß auch, dass er nicht mehr arbeitsfähig ist, aber er muss trotzdem hierher kommen. Das ist auch so eine Entwicklung, es müsste viel schnellere Schritte geben, aber das ist Bürokratie.

Also, Sie meinen, es müsste schneller gehen, zu der Entscheidung zu kommen, ob jemand in den Rechtskreis des SGB II oder des SGB XII gehört?

Richtig. Es müsste schneller gehen und nicht ganz so bürokratiemäßig.“ (GP 28)

Es ist zu vermuten, dass die persönlichen Ansprechpartner/-innen den Anteil ihrer gesundheitlich belasteten Klienten sogar eher unter- als überschätzen. Dass viele Erwerbslose krank sind, weil sowohl Arbeitslosigkeit, die nicht akzeptiert werden kann, krank macht, als auch Krankheit häufig die Ursache für Arbeitslosigkeit ist²¹, ist Ärztinnen, Ärzten und in der Fachwissenschaft bekannt.²² Wahrscheinlich verstärkt die so genannte aktivierende Arbeitsmarktpolitik die krank machende Wirkung von Arbeitslosigkeit noch. Denn sie verschärft die negative gesellschaftliche Bewertung von Erwerbslosigkeit²³ und erschwert damit ihre Bewältigung durch die Entwicklung oder Stärkung anderer Interessen²⁴ erheblich.

Auf die in etlichen der Zitate angesprochene Kluft zwischen der körperlichen und seelischen Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit der Klienten und den Anforderungen des Arbeitsmarktes wird in Kapitel 4.2.2.3.1.2, in dem es darum geht, wie die Gesprächspartner/-innen die Anforderungen des Arbeitsmarktes einschätzen, zurückzukommen sein.

4.1.3 Druck und fehlende Anerkennung durch Vorgesetzte

Nach der Häufigkeit, in der Problemkomplexe angesprochen wurden, steht das Verhalten von Vorgesetzten an dritter Stelle der Belastungen der Arbeitssituation. 14 Gesprächspartner/-innen haben das Verhalten von Vorgesetzten explizit kritisch thematisiert. Die Kritik bezieht sich meistens auf Geschäftsführungen beziehungsweise Amtsleitungen. Das Verhalten der unmittelbaren Vorgesetzten, also der so genannten Teamleiter/-innen, wird seltener negativ wahrgenommen.

Beklagt werden

- nicht realisierbare und/oder unplausible Vorgaben sowie der starke Druck, die Vorgaben trotzdem zu erfüllen,
- das mangelnde Interesse von Vorgesetzten an der Arbeitssituation und der mit ihr verbundenen Belastungen,
- mangelnde Anerkennung und fehlendes Feedback,
- die mangelnde Nutzung des Sachverstandes der Mitarbeiter/-innen.

Freilich wurden auch beim Thema Führungsverhalten häufig unterschiedliche als problematisch erlebte Aspekte in derselben Interviewpassage angesprochen.

Nicht realisierbare oder unplausible Vorgaben und der starke Druck, sie trotzdem einzuhalten, wurden zum Beispiel in den folgenden Interviewabschnitten angesprochen:

„Als ich Sie vorhin gefragt habe, was Ihnen zu schaffen macht, da sagten Sie unter anderem auch, diese Vorschriften, Vorgaben, die man so hat. Was meinten Sie denn damit?

„Die Vorgabe zum Beispiel, wir sollen 25 Gespräche pro Woche führen, und das ist nach meinem Dafürhalten zu viel. ... Ich guck dann auf meine Liste, seh, ist noch niemand eingeladen, du musst, war eine Weile nicht da, und da steht dann, du musst, du musst, du musst, jeden Tag. Dann kommt bei diesem Faktor Unzu-

²¹ Broutschek, Beatrix / Schmidt, Sabine / Dauer, Steffen 1999

²² diverse Beiträge in: Dauer Steffen / Hennig Heinz (Hg) 1999

²³ Meischner-Al-Mousawi, Maja / Dauer, Steffen / Hennig, Heinz 1999

²⁴ Hess, Doris / Hartenstein, Wolfgang / Smid, Menno 1991

friedenheit dazu, diese enormen Statistiken, die wir führen müssen, die uns nicht immer so einsehbar sind, warum wir das machen müssen, warum wir noch ne Liste und noch ein Strich machen müssen.“ (GP 6)

„Es kommen oft von oben, von der Amtsleitung Vorgaben, die schlicht und einfach nicht nachvollziehbar sind.

Zum Beispiel?

Zum Beispiel, wir haben ein neues Computerprogramm, wo wir unter ziemlichem Druck eine Deadline gesetzt bekommen haben, bis dann und dann müssen alle Daten drin sein, die Fallmanagementdaten. Und dann haben wir da schon auch noch mal Vorschläge reingebracht, wie man das vielleicht ein bisschen entzerren könnte, weil wir schlussendlich zu wenig Personal haben, und da ist dann aber gar nicht drauf eingegangen worden. Es hieß nur, 31.7., gut, jetzt haben wir den 28.8., und ich hab auch noch nicht alles drin, es ist auch nichts passiert. Aber solche Sachen, wo einfach Ansagen kommen, die nicht nachvollziehbar sind, wo man dann wirklich Vorschläge macht oder sagt, bitte erklärt es uns, damit wir es nachvollziehen können, weil wir jetzt grad das alte System pflegen müssen, das neue System pflegen müssen, dann noch Excel-Tabellen pflegen müssen und da einfach wahnsinnig viel Zeit draufgeht, aber da gar nichts mehr kommt.“ (GP 19)

„Anfang diesen Jahres war dann noch mal bei mir eine große Unzufriedenheit, weil bei uns dann mehr Standards eingeführt wurden, das bedeutet halt auch ein verstärktes Controlling, und da war für mich halt eine große Unzufriedenheit, jetzt nicht unbedingt, dass man Standards einführt oder Controlling, sondern die Art, wie das geschah. Also, ich fand, es kam eine Haltung gegenüber den Mitarbeitern rüber, die mich aufgeregt hat oder wütend gemacht hat, halt so ein Misstrauen. Ich bin jemand, ich bin sehr gut motivierbar über Lob zum Beispiel, und da kam mir so die Haltung, ihr müsst das jetzt machen, dann kamen Nachfragen, warum sollen wir das, und dann kam mehr oder weniger so, wenn ihr das nicht macht, dann aber-. Also, es wurde nicht versucht, das zu diskutieren oder den Sinn des Ganzen zu erläutern, sondern autoritär oder hierarchisch verfügt.“ (GP 23)

„Die Strukturen finde ich ganz arg schrecklich.

Was meinen Sie mit Strukturen?

Dass es halt im Prinzip so dieses Controlling-, also, wie das halt läuft von oben runter, dieses hierarchische System mit dieser Arbeitsagentur, also, es ist eine ganz starre Hierarchie, die geht runter vom Arbeitsminister über diese ganzen-, die ich auch nicht durchblicke, diese Arbeitsamtsstrukturen, wo dann auch die Argumentation unserer Geschäftsführung ist, wenn wir fragen, ‚warum müssen wir das machen, was soll das‘, ‚ja, das kommt halt von Nürnberg‘. Das ist dann der Grund, ja klar, das kommt von ganz oben. Man kriegt für eine Anweisung nicht eine Begründung, weil das irgendwie fachlich oder inhaltlich sinnvoll ist, sondern, das kommt halt von oben, das muss man jetzt machen. Und dann die Vorgabe, bis dahin muss es gemacht sein, ob das sinnvoll ist oder nicht, ob es leistbar ist oder nicht, das darf man eigentlich nicht hinterfragen. Und das fällt mir schwer. Man soll auch nicht selbst denken. Ich habe mal zurückgeschrieben, ich würde das jetzt nicht im Nachhinein machen, weil das nicht leistbar ist, ich

mache es ab sofort. Und dann kam sofort von der Geschäftsführung, ich müsste meine Haltung überdenken.“ (GP 26)

„Also, ich würde sagen, es geht sehr viel Energie ungenutzt hier verloren in diesem Amt, weil einfach auch-. Viele leiden hier. Ich glaube, ich bin einer der Wenigen, die sich hier wohl fühlen und die sagen, mir geht es gut, mir geht es heute gut, und ich denk, so mach ich es einen Tag nach dem andern. Ich kenn es auch anders, dass es mir nicht gut ging, dass ich gehen wollte. Aber ich denk, dass es sehr viel Leiden gibt. Es gibt sehr viel Krankheit, es gibt sehr viele psychische (unverständlich), und es gibt sehr viele Ängste. Ich denke, das sollte man einfach wissen. Ich glaube, dass das uns verbindet mit den Klienten.

Ängste, in Bezug worauf?

Es gibt Ängste der Mitarbeiter, nicht gut zu sein, nicht zu genügen, nicht zu schaffen, was vorgegeben ist, nicht zu erreichen, was vorgegeben ist, obwohl jeder weiß, es geht nicht. Und dann gibt es den Punkt, wo die eigene Kraft nicht mehr reicht, zu sagen, stimmt nicht, ich bin gut. Das wird hier im Grunde gebrochen.

Ist das denn so klar, was vorgegeben ist, dass man da überhaupt weiß, was man zu erreichen hat?

Klar, es ist ausgesprochen, dass man sanktionieren muss, es ist ausgesprochen, dass man vermitteln muss, dass man Zusatzjobs-, alles da. Selbst wenn es diffus ist, dass manche Sachen nicht so genau benannt sind. Es ist immer wie so ein-, wie bei Kindern, die immer denken, ‚jetzt krieg ich sie dann‘,

die Prügel?

Ja, und ich hab das nicht, aber ich habe dafür auch viel gemacht, und ich denk, dass viele dieses Gefühl haben. Es wird nicht darüber gesprochen. Aber ich weiß, dass viele nachts nicht schlafen, den Urlaub nicht genießen können, Psychopharmaka nehmen, dass sie nicht mehr abschalten können, dass sie körperlich reagieren. Ängste ist ein Wort, das vielleicht für das ganze große Drumrum steht. Und ungeschützt sein. Das ist noch mal die hierarchische Geschichte.“ (GP 15)

Mangelndes Verständnis für oder mangelndes Interesse an der Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen, fehlende Anerkennung und ausbleibendes Feedback wird in den folgenden Passagen beklagt:

„Unsere Geschäftsführung hat von unserer praktischen Arbeit oft keine Ahnung, weil sie natürlich auch nicht von unten entsprechend hoch gekommen sind. Das geht auch schon bei den Zweigstellenleitern weiter. Ich denke, das ist auch ein großes Problem: Normalerweise werden Führungskräfte ja von unten rekrutiert, die kommen aus der Praxis und kennen die Arbeit. Wir haben jetzt die Situation: Die kommen oft aus einem völlig anderen Sachgebiet, wurden in diesen Job manchmal auch gegen ihren Willen versetzt, weil sie ihre Beförderungsguppe behalten wollten, und kennen sich mit der täglichen Thematik überhaupt nicht aus. Das geht so weit, dass es Zweigstellenleiter gibt, die sich aus thematischen Fragen völlig raushalten, grad, was die pap-Arbeit anbelangt, dass die dann sagen, sie nehmen auch nicht mehr an Besprechungen teil, dass das die paps untereinander organisieren. Das ist jetzt bei uns in der Zweigstelle nicht so, aber in ... (Hauptstelle) habe ich Kollegen, die mir das so erzählt haben.“ (GP 4)

„Die Hilferufe, die von uns schon so oft gekommen sind, von uns allen, sind nicht gehört worden.

Hilferufe bezüglich Fallzahlen und zu hohem Verwaltungsaufwand?

Ja, da werden wir auch nichts ändern können, denn das ist halt gefragt, aber da hatten meine stellvertretende Teamleiterin und ich schon mal so ein Pamphlet formuliert, das haben wir dann nicht gemacht, weil sie ein bisschen Schiss gekriegt hat, wo wir eben einfach sagen, und das sagen auch die Jüngeren, es geht nicht.“ (GP 8)

„Was hat Sie bewogen, sich zu diesem Interview bereit zu erklären?

Weil bis jetzt noch niemand geguckt hat, wie es den Menschen hinterm Schreibtisch geht, ..., das interessiert keinen, nicht mal den eigenen Arbeitgeber.“ (GP 17)

„Ich bin jederzeit bereit, meine Arbeit transparent zu machen, und ich hab sicherlich von meinen 270 plus, minus, das ist manchmal ein bisschen bitter, weil ich es nicht mehr bei allen kann, aber zu 200 Namen kann ich Ihnen die Kurzsache sagen. Selbst wenn ich es einfordere bei der Geschäftsführung und es anbiete, (die Arbeit transparent zu machen), sie kommen nicht. Die erwarten die Erfüllungshelfen ihrer Mindeststandards, die sie von oben runter bekommen. Und wenn ich das mach und sie befriedigt sind, in Anführungszeichen, dann kann ich so vor Ort arbeiten.“ (GP 20)

„Was hat Sie bewogen, sich zu diesem Interview bereit zu erklären?

Also einfach so dieses Bedürfnis, dass da jemand kommt und sagt, mich interessiert das, wie sieht es denn eigentlich bei Euch vor Ort aus, also mal diesen Fokus auf die Mitarbeiter, die das leisten müssen. Wo ich denk, ja, das tut mir mal gut, das jemand zu sagen, der sich dafür interessiert, und dass das ausgewertet wird und dass das dann vielleicht mal öffentlich gemacht wird. Weil das interessiert hier niemanden, die Geschäftsführung nicht, es interessiert einfach niemanden. Wir formulieren das, wir haben auch schon Briefe geschrieben, aber die interessiert es nicht, die kommen nicht mal hierher. Es interessieren nur die Zahlen, aber wie es uns dabei geht mit dem, was wir hier leisten, und wir leisten wirklich viel, das interessiert niemand. Und deswegen habe ich gedacht, doch-, und das mache ich auch gern in meiner Freizeit. Ich denke, es ist so ein Stück Psychohygiene, ich kann das jetzt auch mal sagen.“ (GP 26)

„Ich hätte gern eine bessere Führung.

In welcher Hinsicht hätten Sie gern eine bessere Führung? Was vermissen Sie da?

Mehr, dass unsere Chefs sich mal bemühen zu sehen, was wir machen, was wir tun, Gespräche mit uns führen“ (GP 28)

„Ich schwimme. Man bekommt kein Feedback, und man weiß nicht, worauf geachtet wird. Man kann es nur erahnen, das heißt, man macht sich selbst Vorgaben und hält die dann ein und ist dann zufrieden damit oder unzufrieden.“ (GP 16)

Darum, dass der Sachverstand der Mitarbeiter/-innen nicht gefragt und nicht genützt wird, geht es in den folgenden Passagen:

„Was auch noch ein großer Punkt ist, was ich relativ katastrophal hier finde, ist einfach so dieses Ding Mitarbeiterführung, ja also überhaupt Chefs.

Was ist da so katastrophal?

Es gibt keine, quasi.

Es gibt keine Mitarbeiterführung?

Nein überhaupt nicht, null.

Ist doch schön.

Personalentwicklung, Mitarbeiterführung, dieses ganze Thema existiert nicht. Es hat negative Folgen, dass man unzufrieden ist, weil wahnsinnig viel rumgeschwätzt wird, es gibt keine einheitlichen Ansagen. ...

Und dann schon auch Personalentscheidungen hier in der Außenstelle oder überhaupt auch Probleme, die hier in Dienstbesprechungen diskutiert werden, schon auch ganz klar gesagt wird, so und so fänden wir das besser, wenn es so laufen würde, und man weiß nicht, ob es daran liegt, dass sich unsere Chefs in ... (Hauptstelle) nicht durchsetzen können oder dass sie es gar nicht erst ansprechen, aber es eigentlich mit allen Sachen, die man als Vorschläge oder als Denkanstöße entwickelt und dann schon auch an die Chefetage hier im Haus zumindest trägt, da passiert einfach gar nichts. Also, das ist so dieser Komplex: Chefs.

Wo Sie sich nicht ernst genommen fühlen, oder wo Sie das Gefühl haben, die nehmen uns zwar ernst, aber sie sind zu schwach, das ihrerseits weiterzutragen in die nächste Hierarchieebene?

In erster Linie das, dass sie zu schwach sind, das weiterzutragen. Das ist das eine, da haben sie, glaub, teilweise auch schon resigniert so ein bisschen.

Was würden Sie anders machen, wenn Sie hier den Laden zu organisieren hätten?

Ich würde zum Beispiel Mitarbeitergespräche einführen, ganz banal.“ (GP 19)

„Also, was vielleicht so ein Appell ist, was auch wirklich fehlt, ist, ob es jetzt die Politik ist oder auch die niederen Führungsebenen: Bevor man irgendwelche Entscheidungen trifft, wäre es dringend notwendig, sich ein bisschen bei der Basis rückzuversichern, ob das Sinn macht, und das wird halt nirgends gemacht. Das find ich einfach schlimm. Also, das wäre wirklich ein Ansatz, die Sache zu verbessern. Da sind auch gar keine Bestrebungen da, da mal ein Feedback einzuholen. Wir sind ja letztlich diejenigen, die so Fehlentwicklungen am Arbeitsmarkt abfedern müssen. Die Leute kommen ja zu uns dann und heulen sich aus oder werden aggressiv und können das auch nicht unbedingt unterscheiden.“ (GP 22)

„Und dann gibt es eben Vorschläge, die wir machen, und dann dauert die Umsetzung ewig lange, und dann wird blockiert intern.

Zum Beispiel?

Die Sache mit der Verwaltungskraft. Also, das ist vor zwei Jahren, glaub ich, hieß es, es wird eine Arbeitsgruppe installiert, die entwickelt, was die Verwaltungskräfte übernehmen sollen. Es gab auch meinerseits mehrere Nachfragen. Irgend-

wann hieß es dann, sei doch mal endlich still, so ungefähr. Es kam jetzt wieder mit der Geschäftsführung auch, dann heißt es immer, es ist in der Pipeline, und das seit über zwei Jahren.“ (GP 24)

Das Gefühl, zu wenig Anerkennung und Aufmerksamkeit von Seiten der Vorgesetzten zu bekommen, drückt sich auch im letzten hier zitierten Interviewabschnitt aus, auch wenn es sachlich scheinbar nur um eine kleine Nachlässigkeit im Kommunikationsverhalten geht:

„Und es gibt noch ein Thema, das immer wieder kommt, und zwar ist das die Kommunikationspolitik dieses Hauses. Das kam schon zwei- oder dreimal vor, dass wir von wichtigen Sachen aus der Presse erfahren haben und nicht hausintern, und das ist natürlich ne Sache, die darf nicht passieren.“

Von welchen wichtigen Sachen zum Beispiel?

Da ging es um irgendein neues Programm, von dem wir paps auch mit betroffen waren, und ich hätte mir natürlich gewünscht-, oder alle paps hätten sich gewünscht, wir haben uns unterhalten, das kann doch wohl nicht sein, dass es im ... (Name der Lokalzeitung) stand, und wir haben hausintern noch gar nichts davon gewusst, und dann wurde auch zugegeben, ja, das ist natürlich sehr unglücklich gelaufen, dass dieser Artikel erschien, bevor wir informiert werden konnten, und das kam schon zwei oder dreimal vor, dass Sachen, von denen wir uns gewünscht hätten, wir hätten sie vorher erfahren auf dem normalen Dienstweg, was weiß ich, per E-Mail der Amtsleitung oder E-Mail der stellvertretenden Amtsleitung in kurzen, dürren Worten vielleicht, aber dass man aus der Presse so was erfährt, ist natürlich nicht geschickt, nicht gut.

Kommt man sich dann so ein bisschen nicht ernst genommen vor?

Richtig. Ganz genau. So, nach dem Motto, wir dürfen zwar rödeln, aber die Sachen, die dann interessant sind, kriegt man aus der Presse dann mit, muss man nicht vorher sagen.“ (GP 27)

4.1.4 Arbeitsvertragliche Probleme²⁵

4.1.4.1 Befristung der Beschäftigungsverhältnisse

Wie bereits in Kapitel 2.4 beschrieben, arbeiteten 17 Gesprächspartner/-innen mit befristeten Verträgen. Einige von ihnen wiesen darauf hin, dass sie dies als Belastung ihrer Arbeitssituation erleben: Es ist nicht nur die Entwicklung beruflicher Perspektiven behindert, sondern auch die Planung des Privatlebens. Die Befristung der Arbeitsverhältnisse wird auch als einer der Gründe dafür gesehen, dass zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Arbeit relativ schnell wieder aufgeben und die Personalfluktuationsrate hoch ist. Es wurde außerdem darauf hingewiesen, dass die Befristung von Arbeitsverträgen es auch erschwert, die eigenen Interessen als Arbeitnehmer/-in zu vertreten, weil man sich gewissermaßen in einer andauernden Probezeit erlebt, in der in erhöhtem Maße „Wohlverhalten“ oder doch zumindest Unauffälligkeit angeraten ist, solange man auf einen unbefristeten Vertrag hofft.

„Ich rede jetzt einfach über die Missstände hier, über die internen Missstände, die ich empfinde. Hängt natürlich auch viel zusammen mit der Befristung von unse-

²⁵ vgl. zu diesem Kapitel auch: Greifenstein, Ralph / Kißler, Leo / Wiechmann, Elke 2007

rem Arbeitsvertrag, es fehlt schlicht und einfach, man kann es auf einen Nenner bringen, es fehlt schlicht und einfach die Perspektive.

Wie es für Sie selbst beruflich weitergeht?

Wie es für einen selbst beruflich weitergeht. Es fehlt die Perspektive, sich wirklich zu entfalten, sich reinzuknien, Zusatzaufgaben zu bekommen, einfach ein bisschen mehr zu machen als einfach nur die stupide Alltagsarbeit. Ja, das empfinde ich schon als etwas bedrückend.

Aber Sie wissen ja, dass es das SGB II noch viel länger geben wird, als Ihre Arbeitsverträge befristet sind. Ist das dann nicht die Perspektive, dass das auch mal-

Doch, die Perspektive ist schon da, wenn man es ich mal rational überlegt. Die Arbeitslosen, die werden nicht von heute auf morgen verschwinden, egal, in welcher Rechtsform das weitergeht, und wie das politische Konstrukt sein wird. Da gibt es natürlich meiner Meinung nach schon eine Chance, als Arbeitsvermittler weiterhin tätig zu sein. Nur, man kann sich halt nicht darauf verlassen, es sind halt viele Sachen, Lebensplanung oder so, wenn man immer nur so bröckchenweise einen Arbeitsvertrag kriegt.“ (GP 9)

„Was macht Ihnen an Ihrer Arbeitssituation denn zu schaffen?

Das hat natürlich auch was mit diesen Befristungen zu tun und diesem teilweise nicht wissen, woran man ist. Das hängt eher mit diesen Geschichten zusammen, aber sonst, die Arbeit an sich, ja. Also, das ist das, was mich eigentlich am meisten drückt, einfach nicht zu wissen, wo man dran ist, dass es halt auch immer so lang dauert. Man muss sich vorstellen, wir haben jetzt Ende August. Vor 14 Tagen hat man uns mitgeteilt, dass die Befristungen verlängert werden

Dass sie also nicht im Januar arbeitslos sind.

Ja, das Problem wäre ja gewesen, wir hätten uns alle im September arbeitsuchend melden müssen, das sind eben diese obligatorischen drei Monate, das ist dann immer etwas knapp. Also, ich weiß noch, bei meiner letzten Befristung, da bin ich dann auch Ende August, weil von nirgend woher was kam, bin ich zu meinem Chef reinmarschiert und hab gefragt, wie sieht es aus, muss ich mich jetzt nächsten Monat bei meiner zuständigen Arbeitsvermittlerin melden. Und dann kam, 'ja ne, ne, auf keinen Fall, wir brauchen ja die Arbeitsvermittler, das geht schon klar', wobei ich dann irgendwann Mitte Dezember mitgeteilt kriegt hab, dass ich es jetzt schriftlich kriege und dass es ja dann doch was geworden ist, und ich dann so im Nachhinein gedacht habe, wie bitte? Also für mich war es eigentlich klar, aber es war wohl scheinbar nicht klar. Und das sind solche Geschichten, wo man natürlich immer in so einem Schwebezustand ist. Und auf dem heutigen Arbeitsmarkt ist es immer schwierig, wenn man sich nicht wirklich auf was verlassen kann.“ (GP 14)

„Gibt es sonst noch Aspekte Ihrer Arbeitssituation, die Sie nicht so toll finden?

Gut ich mein, diese befristete Abordnung, dass man halt immer nicht weiß, wie es weitergeht. Aber da muss ich sagen, wär ich heute bei der Telekom, könnt ich nicht mal soweit voraus planen. Das kann ich jetzt gar nicht mal als Nachteil von hier empfinden, sondern da habe ich es eher sozusagen gut getroffen.“ (GP 15)

„Also, was problematisch ist, sind die Arbeitsbedingungen insgesamt, also die befristeten Verträge, diese gesetzliche Unsicherheit, wie geht es weiter, die das ganze System eigentlich wieder ad absurdum bringt. Ich denk, wir arbeiten mit Leuten und haben ständigen Wechsel. Mit jedem neuen Mitarbeiter muss der Kundenkontakt vor vorn aufgerollt werden.

Weil so viele befristete Arbeitsverträge da sind, die nicht verlängert werden?

Genau. Also, im Moment haben wir die Situation, dass zum ersten Mal jetzt zwei Verträge auslaufen. Im Vorfeld hatten wir, dass Leute gehen, weil sie andere Arbeitsstellen erhalten haben, die halt günstiger sind. Und wir haben natürlich, ich bin ja jetzt mit eine von der ersten Generation, nicht ganz, ist ja doch der ganze Aufbau gewesen. Das heißt, wir haben jetzt so den Status quo erreicht an Maximalstellen, es wurde zig mal in den letzten zwei Jahren eine Umschichtung gemacht der Kunden. Und das ist natürlich immer wieder schwierig, man muss sich wieder in neue Kunden einarbeiten, hat vielleicht mit seinen jetzigen Kunden schon ganz viel bewegt und jetzt fallen sie dem nächsten Berater zu, und ich krieg jetzt wieder neue, fang jetzt wieder von vorne an. Ich denk, dass das schon eine große Unzufriedenheit ist für beide Seiten, für die Kunden, für den Prozess und für den Mitarbeiter.“ (GP 2)

„Und befristete Verträge finde ich auch nicht so ganz unproblematisch, und, was mir hier im Haus auffällt, dass Kollegen sagen, wenn Du hier in der Gewerkschaft bist, dann sei vorsichtig, mit befristetem Vertrag würden wir das an Deiner Stelle nicht machen, Mitglied bei Verdi zu werden. Also, so was hab ich bisher noch nie gehört. Das zum Thema Mitbestimmung auch hier, also die Betriebsräte sind ja auch bei Verdi hier. Und ich weiß es von einer Kollegin, die ist erst in dem Moment Mitglied geworden, als sie hier einen festen Vertrag bekommen hat.“ (GP 11)

„Wenn sich dann der Geschäftsführer hinstellt auf der Dienstversammlung und sagt, ja, es funktioniert ja wunderbar, und die Zahlen sind gut, und was man halt so spricht bei solchen Gelegenheiten, und er freut sich auch, dass bei uns kein Duckmäsertum herrscht, dann ist das-, entweder der Mann hat Politik studiert, entweder er weiß nicht, wovon er redet, oder er ist ein Zyniker. Was ist denn Fakt? Fakt ist, dass hier fast alle jüngeren Leute befristete Verträge haben und natürlich-, oder welche, die vielleicht bei der BA beschäftigt sind und hoffen, eine ordentliche Beurteilung zu bekommen, selbst Leute, die früher mal den Mund aufgemacht haben, wo man aber mittlerweile weiß, dass da noch eine gewisse Erwartung sich entwickelt hat, ruhiger geworden sind. Natürlich sagt nicht jeder das, was er denkt. Sie halten sich zurück, zum Teil berechtigt, weil sie Sorge darum haben, wohl gelitten zu sein.“ (GP 8)

4.1.4.2 Fehlende Entwicklungsmöglichkeiten

Nicht nur in der Befristung sehen einige Gesprächspartner/-innen ein Hindernis für die Entwicklung weiterführender beruflicher Perspektiven. Sie erleben sich als Mitarbeiter/-innen der SGB II-Träger, selbst wenn sie formell Angestellte der Bundesagentur für Arbeit sind, aus deren Personalentwicklungs- und Beförderungsstrukturen ausgegrenzt.

„Also stehe ich jetzt hier, was meine eigene berufliche Weiterentwicklung betrifft, auf dem Abstellgleis. Das würde für mich jetzt heißen, die nächsten 16 Jahre Stillstand. Und ich denk, da wird auch so schnell keine Klärung kommen oder so. Das finde ich jetzt schade, weil es ist doch ein Teil der Ziele, die man hat, dass man in seinem Beruf auch weiterkommt, dass man ein Ziel vor Augen hat, auf das man hinarbeiten kann. Ich denk, Ziele braucht der Mensch.

Ich hab jetzt auch nicht die Möglichkeit-, ich kann mich zwar innerhalb der Arge woanders hin bewerben, aber ich kann mich nicht innerhalb der Agentur bewerben. Das wär einfach sinnlos, ich kann es zwar schon machen, aber das ist sinnlos, und innerhalb der Stadtverwaltung natürlich auch nicht, absolut nicht.“ (GP 1)

„Und das Hauptproblem ist tatsächlich die Befristung und die Struktur in der Agentur für Arbeit, also wie Leute eingearbeitet werden und wie Leute auch hierarchisch aufsteigen können. Durch dieses Sonderkonstrukt der Arge ist es schwierig-, nach meinem Eindruck ist es so, dass ich extern bin für die Agentur für Arbeit. Und es ist aus diesem Grund schwierig, innerhalb der vorgegebenen hierarchischen Strukturen auch aufzusteigen.

Also, Sie fühlen sich gar nicht richtig innerhalb der Agentur verortet?

Genau, genau. Das ist das Hauptproblem.“ (GP 16)

„Und die Problematik ist, dass ich im Moment das Gefühl habe, der Personalrat ist mehr für SGB III zuständig, fühlt sich da verantwortlich, als für SGB II. SGB II ist eigentlich das Stiefkind, wird abgeschoben, und die da drin sind (als Mitarbeiter) interessieren nicht mehr.

...

Und dann merkt man, SGB III schottet sich für sich ab, also ich hab jetzt auch probiert, mich auf ne Stelle im SGB III-Bereich zu bewerben, und wenn dann die Bereichsleiter sagen, nein, wir haben selbst gute, befristete Kräfte im SGB III-Bereich, die wollen wir an die festen Stellen haben, dann haben Sie im SGB II-Bereich null Chance.

Das heißt, obwohl Sie formell ein und dieselbe Organisation sind, formell alle gleichberechtigte Mitarbeiter desselben Arbeitgebers, sind Sie es de facto doch nicht, wenn es zum Beispiel um interne Stellenausschreibungen geht, dann gibt es eben eine Sorte von Kollegen, die dafür infrage kommen, und eine andere Sorte, die nicht infrage kommt?

Also, früher gab es zum Beispiel, wo ich befristet war, hieß es immer, Sie sind eine befristete Kraft, Sie können sich nicht auf feste Stellen bewerben, das war die Aussage im Jahr 2003, 2004, dann bin ich in den SGB II-Bereich gekommen, bin dann fest angestellt, dann heißt es plötzlich, ne, SGB III-Bereich ist dir verwehrt, weil du ja schon fest im SGB II-Bereich bist. Die Logik, die dahinter steht, ist für mich völlig unverständlich, aber man kann nichts gegen machen. ... Man redet natürlich auch untereinander, und dann fragt man sich, warum manche Leute einen Sprung nach oben machen, während anderen Leuten das verwehrt ist. Und wenn Sie kein Vitamin B haben, keinen Bereichsleiter, der sie fördert, keinen Teamleiter, der sie fördert, dann haben Sie keine Aufstiegsmöglichkeiten, das heißt, die Ebene Arbeitsvermittler, pap, Fallmanager ist die letzte Ebene, die Sie erreichen können.“ (GP 21)

4.1.4.3 Schlechte und ungleiche Entlohnung

Einige Gesprächspartner/-innen haben auch die schlechte und vor allem die sehr ungleiche Bezahlung der persönlichen Ansprechpartner/-innen thematisiert. Die Ungleichheiten sind Folge der Verschiedenheit der formellen Arbeitgeber und mehr noch der unterschiedlichen Anstellungszeitpunkte.

„Das, was ich tue, ist bei Weitem unterbezahlt.“ (GP 5)

„Befristete Arbeitsverträge, dadurch bedingter häufiger Personalwechsel, was meinen Sie sonst noch, wenn Sie sagen 'Arbeitsbedingungen'?

Gehalt. Also, ich habe das Glück, ich gehör zur alten Generation, ich hab noch ne Überleitung aus dem BAT gehabt, das heißt, ich bin mit Vb zwar immer noch schlecht bezahlt als Sozialarbeiter, aber ich hab ungefähr das, was ich früher als Sozialarbeiter woanders auch hatte. Und meine neuen Kollegen haben natürlich etliches weniger. Die werden in die Gehaltsgruppe 4, Stufe 1, egal wie viele Berufsjahre, egal, was Hintergrund ist (eingestuft).

Nach diesem neuen Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst?

Ja, nicht TVöD, wir haben ja diesen eigenen Tarifvertrag der Bundesanstalt für Arbeit, analog, also ich denk, egal ob jetzt TVöD oder das andere, ich denk, in der heutigen Zeit, wo Zeitverträge so hoch sind und die Fluktuation deswegen oder der Wechsel so extrem ist, kann man das nicht den Leuten zumuten, immer wieder von vorn anzufangen.

Mit jedem neuen Arbeitsplatz

wird so getan, als wär ich Anfänger. Also ich würde jetzt als Anfänger anfangen mit 2200 Euro plus vielleicht einer Zulage, aber die Arbeit und die Fähigkeiten, die mir abverlangt werden, da werden die letzten 20 Jahre mitgenommen.

Ja inzwischen haben wir im öffentlichen Dienst ein Tarifrecht, das vielleicht zu den Arbeitsmarktstrukturen von vor 40 Jahren gepasst hätte, wo man noch davon ausgehen konnte, wenn jemand am Arbeitsmarkt teilnimmt, fängt er mit 20 an, hört mit 60 auf, und das möglichst beim selben Arbeitgeber.

Genau. Und das hat sich gegenüber dem BAT verschlechtert, BAT war ja schon schlecht, durch einen Wechsel hat man ja nur noch die Hälfte der Gehaltsstufen bekommen, aber es wurde wenigstens anerkannt. Und jetzt wird Berufserfahrung durch diese neue Struktur nicht mehr anerkannt. Und das ist das Problem, dass wir schlecht bezahlte Arbeitsplätze haben und das natürlich für Leute mit Berufserfahrung und Hintergrund, die eigentlich in dem Beruf sein sollten, nicht attraktiv ist. Also wir bekommen, denke ich, in der Zukunft nur noch Berufsanfänger, ganz junge Leute, wo ich es als schwierig erachte, dass sie mit diesem Klientel arbeiten. Also, meine ganzen neuen Kollegen sind halb so alt wie ich, die natürlich ganz anders herangehen, vielleicht auch viel härter, unsere jungen Kollegen sind viel härter mit Sanktionen und Sichtweisen, weil sie vielleicht das komplexe System gar nicht so anerkennen. Mit den Strukturen kriegen wir hier keine Fachleute rein, die wirklich Menschen- und Berufs- und Lebenserfahrung haben. Und ich denk, das wird ein ganz großes Problem in den nächsten Jahren sein.

Also ich hab ne Kollegin gegenüber, die ist knapp genau so alt wie ich und hat 600 Euro weniger für die gleiche Arbeit. Ich hab dafür aber wieder 600 Euro weniger als meine Kollegen von der Stadt. Das sind Beamte. Das sind Welten zu uns.

Die Kommunalen, also die haben eine ganz andere Tarifstruktur. Da haben wir natürlich schon ein enormes Gefälle bei gleicher Arbeit.“ (GP 2)

„Ja, also ich finde, es wird zu schlecht bezahlt, wobei ich, glaub, noch zu denen gehöre, die das ganz gut aushandeln konnten, nämlich nach diesem neuen TVöD 9 sind das jetzt drei Jahre Berufserfahrung, die mir angerechnet worden sind, obwohl es über zehn sind. Und ich verdien jetzt hier zwanzig Prozent weniger, also ich vorher BAT IV a bekommen habe als Ausbildungsleiter und um die 3000 Euro verdient, und jetzt verdien ich 2400 Euro, und es gibt Kollegen, die verdienen noch weniger. Und da merk ich schon, da stimmt es einfach auch nicht. Bezahlung ist ja auch eine gewisse Art von Wertschätzung. Aber, wie gesagt, das ist schon der obere Bereich für Leute, die anfangen bei der Arge, und ich weiß aber auch von Kollegen, die noch vor 2005 angefangen haben, kurz vor Jahresanfang, die haben Vb verdient und dann sind sie aber in diese neuen Tarifgeschichten von der BA gekommen und haben dann so viele Berufserfahrungsjahre anerkannt bekommen, dass sie auf einmal mehr gehabt haben als vorher.“ (GP 11)

Auch der folgende Gesprächspartner, der selbst unbefristet beschäftigt ist, sieht seine Arbeitssituation durch die hohe Personalfuktuation, die er auf die Befristung der Beschäftigungsverhältnisse und auf die schlechte Bezahlung seiner Kolleg/-inn/-en zurückführt, belastet:

„Das, was Sie erwähnt haben: Man muss oft neue Kollegen einlernen. Heißt das auch, dass es eine hohe Fluktuation gibt?

Ja, die gibt es schon. Jetzt bei uns im Vermittlerbereich geht es jetzt inzwischen wieder einigermaßen, da war es mal geballt, wo so drei, vier Kollegen auf einmal gegangen sind. Bei den Leistungskollegen ist es deutlich höher. Da ist ein ständiger Wechsel. Und dann ist natürlich die Einarbeitungsphase dann jedes Mal wieder und immer diese Unsicherheit, wie lange bleiben die Leute.

Was vermuten Sie, warum die immer so schnell wieder gehen?

Das Gehaltsgefüge bei uns. Die Einstellung ist natürlich entsprechend gering, wenn man das qualifizierte Personal haben möchte, und ein Familienvater hat Probleme, bei uns klar zu kommen, wir haben einen Kollegen, der könnte theoretisch Alg 2 aufstockend beantragen, dann wäre er sein eigener persönlicher Ansprechpartner. Und es gehört schon auch Idealismus zu dem Job, wenn man den nicht hat, ist es ein harter Job. Und das dann für das Gehalt, überlegen sich doch manche, hm, eher nicht. Teilweise war auch Wohnortnähe dann ein Punkt. Aber es ist schon schwierig, weil man halt nicht weiß, wie geht es weiter, immer wieder nur für ein Jahr einen Vertrag, dann überlegt man sich natürlich, such ich mir irgendwo was anderes, wo ich ein bisschen längere Sicherheit habe.“ (GP 18)

Dass sich die in diesem Kapitel erörterten arbeitsvertraglichen Probleme und Belastungen auch auf das Klima und die Zusammenarbeit zwischen den Kollegen und Kolleginnen auswirken, darauf wird in Kapitel 4.2.3.1 zurückzukommen sein.

4.2 Arbeitsbedingungen, die seltener spontan thematisiert wurden

4.2.1 Klarheit und Widerspruchsfreiheit der gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben

Neun Gesprächspartner/-innen fanden die gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben für ihre Arbeit ausreichend klar und/oder verwiesen auf ihren Ermessensspielraum oder die Möglichkeit, Entscheidungen im Zweifelsfall von der Teamleitung absegnen zu lassen. Besonders unbekümmert hinsichtlich der Vorgaben äußerte sich der folgende Gesprächspartner:

„Also ich bin ... Jahre alt, und ich bin befristet beschäftigt, ich hab gute Vermittlungszahlen, das ist doch die einzige Kenngröße, die hier interessiert, und arbeite zum Glück nicht in der Leistungsabteilung. In der Leistungsabteilung käme ich da nicht dran vorbei. Da geht es um die Kohle, aber ich hab jetzt hier ne Arbeit-, der (betont, zeigt auf den Computer) zwingt mich manchmal, ich muss ja manchmal, weil der sonst Mist ausspuckt, dann kommen sie mir immer wieder auf die Schliche, da wird halt ein Fehlerprotokoll erstellt. Wir sind hier im ... Team eine individuelle Mannschaft ..., wir haben eine Teamleitung, die uns ein großes Vertrauen entgegenbringt, also, hier herrscht keine Misstrauensführungskultur...-. Es stimmt zwar, es gibt schon ne Menge Anweisungen, ja, aber wenn ich irgendwo auffliege, dass ich was nicht gemacht habe, was ich hätte tun sollen, wird mir der Kopf nicht abgerissen. Das ist eine gute Führungskultur, also eine fehlertolerante Führungskultur. Ich kann hier frei arbeiten und muss nicht dauernd denken, hast Du alles richtig gemacht, damit dir keiner den Stuhl absägt oder so.

Von daher brauchen Sie sich auch gar nicht so sehr in die Vorschriften und Vorgaben reinzuknien?

Ja, ja. Die, die ich nutzen will, die fünf oder sechs, die kenn ich natürlich.“ (GP 5)

Ein Gesprächspartner fand die Vorgaben für seine Arbeit zwar klar, fand jedoch, dass es Vorgaben gibt, die die Arbeit unnötig verkomplizieren:

„Ungereimtheiten so jetzt nicht, also es ist schon alles klar, es ist bloß die Frage, inwiefern es sinnvolle Sachen sind, die mit der Praxis vereinbar sind oder nicht.

An was denken Sie?

Also anders als im über 25-Jährigen-Bereich wird im unter 25-Jährigen-Bereich vorgeschrieben, dass wir die Hilfeempfänger, sobald sie einen Antrag stellen, innerhalb von ein bis zwei Wochen sehen müssen. Das heißt, wir laden die ein, das geht wieder unserer Zeit ab, das geht der Zeit von denen ab, die schon im Leistungsbezug sind, und dann hat sich noch gar nicht herausgestellt, ob die eigentlich in den Leistungsbezug kommen oder nicht. Das heißt, oft laden wir die ein, weil wir es müssen, und dann stellt sich heraus, dass die gar keinen Anspruch haben. Das heißt, es war für die Katz. Und da ist eben die Regel in der Praxis nicht gut umzusetzen, wär besser, wenn es heißen würde, nach Bewilligung des Antrags innerhalb von ein bis zwei Wochen. Aber so sitzt man immer da und sagt, ‚ich erklär Ihnen mal, wir haben das, haben das, haben das, jetzt warten wir mal, schauen wir mal, ich lad Sie dann noch mal ein‘.“ (GP 25)

Drei andere Gesprächspartner/-innen fanden die Vorgaben ebenfalls klar, aber aufgrund der Arbeitsüberlastung oder der Verfassung der Klienten und der Ansprüche des Arbeitsmarktes zumindest teilweise nicht zu realisieren:

„Also klar sind die Vorschriften und die Vorgaben schon, auch der gesetzliche Auftrag, da ist ja ganz oben angesiedelt, die Hilfebedürftigkeit zu beenden, wie auch immer, in der Regel schon durch die Aufnahme einer Tätigkeit, die den Lebensunterhalt sichert. Das Problem ist halt mitunter die Umsetzung. Das, was man tun soll, kann man nicht bei jedem umsetzen. Man kann zum Beispiel nicht jeden in eine Arbeitsgelegenheit geben. Es geht einfach nicht immer. Man kann auch nicht mit jedem eine Eingliederungsvereinbarung schließen.“ (GP 6)

„Also, die (Vorschriften und Vorgaben) sind schon klar. Mir ist schon klar, was die jetzt möchten, also an Mindeststandards, oder auch gesetzlich, mit den Sanktionen und so. Aber einzuhalten ist es im Prinzip nicht. Ne, es geht nicht. Und das Schlimme ist, dass das alle wissen, dass die Geschäftsführung weiß, man kann es nicht einhalten, man kann es nur einhalten, wenn man irgendwie rumtrickst, und dann kommt aber nicht von oben runter, es ist okay, wenn ihr nur Pünktchen macht, dann hat man die Statistik auch bedient, das kommt nie, sondern Qualität ist wichtig und die Zahlen müssen stimmen. Wie man das machen soll, das ist egal.“ (GP 26)

„Die Vorgaben sind eigentlich ziemlich klar, die normalen Vorgaben. Unser Ziel ist einfach, unsere Arbeitslosen in Arbeit zu bringen, klipp und klar. Nur, wir haben eben nicht nur die Nummer-eins-Arbeitslosen. Wir haben leider Gottes 70 Prozent, die es nie schaffen werden, die waren vom Sozialstaat, sag ich ungefähr, die bleiben so. Ich versuche in Ein-Euro-Job, die werden in einer Zeitarbeitsfirma ein, zwei Tage arbeiten, das war's, längerfristig nicht. Die, die das Arbeitsamt hat, die ersten Arbeitslosen sag ich immer dazu, die werden vermittelt, klar, weil die wollen ja, die sind grad arbeitslos geworden, die wollen wieder arbeiten, um ja nicht in Hartz IV zu fallen. Die tun alles, damit sie nicht in Hartz IV fallen, und die Leute, die es dann doch trifft, da gibt es mehrere Gründe, warum die hier sind. Und das wird immer mehr. Die Creme ist abgegrast, jetzt haben wir nur noch die Milch. Hartz IV war gedacht für die Langzeitarbeitslosen, aber die Langzeitarbeitslosen, wenn man so und so viele Jahre aus dem Beruf ist, bis man das richtig hinbringt-, also da sind 30 Prozent, mit denen kann man arbeiten. ... 70 Prozent von denen, die ich jetzt habe, die würden gern schaffen, aber die können nicht mehr, da gibt es keinen Markt mehr dafür.“ (GP 28)

Fünf Gesprächspartner/-innen fanden die verwaltungsinternen Vorgaben für ihre Arbeit unklar, wobei drei von ihnen auch deutlich gemacht haben, dass diese Unklarheit ihre Handlungssicherheit beeinträchtigt:

„Sagen wir mal so, da hab ich das Problem, das ist zum Beispiel auch etwas, ich habe hier keine exakte Vorgabe von der Geschäftsleitung, was von mir eigentlich verlangt wird. Ich hab keine Zielvereinbarung, und ich hab keinen Leitfaden. Das hat auch einen Vorteil, ich bin frei in meiner Arbeit. Nur, es ist natürlich die ganze Bandbreite vom Fördern bis hin zum Sanktionieren, und ich hab hier kein Feedback von der Geschäftsleitung, welche Richtung hier gewünscht wird, sondern man lässt einen da wirklich frei schwimmen, und da ist natürlich immer die Frage: Also, ich kann 400 Kunden schon verwalten, das ist nicht das Problem.

...

Sie haben grad schon die verwaltungsinternen Vorgaben und Vorschriften für Ihre Arbeit angesprochen und gesagt, da gibt es gar nicht viel, da werden Sie schwimmen gelassen?

mhm

Finden Sie die gesetzlichen Vorgaben und Vorschriften klar?

Der Rahmen ist mir schon bekannt, ist mir klar, nur die Tendenz, welche Richtung hier im Haus mehr erwünscht wird, die ist nicht klar, sondern ich hab eher so das Gefühl, man erwartet eigentlich alles. Und da ist die Erwartung dann schon hoch. Man erwartet alles, aber nichts Konkretes.“ (GP 1)

„Also klar ist eigentlich nur, dass wir 15 Leute pro pap in der Arbeitsgelegenheit haben sollen, was ich zur Zeit nicht habe. Das macht mir auch etwas Druck.

Das ist eine klare interne Vorschrift. Und sonst habe ich nicht das Gefühl, dass so richtig klare Vorgaben da sind. In pap-Sitzungen werden schon so bestimmte Dinge besprochen, wie sie gehandhabt werden sollen, aber manchmal wünschte ich mir ein bisschen klarere-.

An welchen Stellen zum Beispiel? In welcher Hinsicht?

Ja, zum Beispiel das Thema Sanktionen. Also ich glaube, wenn Sie hier alle paps beobachten würden, jeder arbeitet anders, jeder denkt, es ist richtig, und es hängt vom pap ab, wie ein Kunde bedient wird. Und ich denke, das ist eigentlich nicht gut, dass es so individuell abhängig ist. Es gibt nicht richtige-, ja, Qualitätskriterien für unsere Arbeit.“ (GP 3)

„Also, die sind oft überhaupt nicht klar. Also, das ist auch etwas, womit ich ganz schlecht leben kann hier bei meinem Job. Man hat oft den Eindruck, dass es auch bei den Entscheidungsträgern oft Unsicherheiten gibt.

... Also, wir haben jetzt hier im Haus noch relativ gute Strukturen, es ist allerdings so, dass meine Chefin oft auch zu mir kommt, wenn sie irgendwelche Fragen hat. Also, bei pap-Fragen können wir uns nur gegenseitig helfen, da ist sie einfach nicht drin in der Thematik, da ist auch sonst niemand von den Zweigstellenleitern so drin. Ja, und das sollte ja eigentlich Aufgabe sein von einem Chef, denke ich-.

dass Sie Rat suchen können?

Ja. Von daher ist die Situation manchmal etwas verkehrt. Und weil die Entscheidungsträger ja oft gar nicht so in der Praxis sind, denke ich, kennen die die Probleme auch oft gar nicht so. Also, es gibt manchmal irgendwelche Vorgaben, dass wir die und die Zahlen liefern müssen in zwei Tagen, was völlig unrealistisch ist, was aber für die Entscheidungsträger wahrscheinlich gar nicht nachvollziehbar ist, weil sie unsere tägliche Arbeit nicht kennen.

Können Sie mir vielleicht ein Beispiel nennen für eine Vorgabe oder Vorschrift, von der Sie sagen, die ist alles andere als klar?

Ja, also wenn es zum Beispiel darum geht, Leute regelmäßig einzuladen, also, dieser Standard, dass wir alle drei Monate unsere Klienten gesehen haben müssen, da gibt es natürlich auch Unterscheidungen nach arbeitssuchend und wer dem Arbeitsmarkt zur Verfügung steht, da würde ich mir zum Beispiel wünschen eine klare Anweisung, so eine Art Flussdiagramm, wie man so was feststellen kann. Da habe ich den Eindruck, das ist oft Auslegungssache.

Was ist Auslegungssache?

Also gut, arbeitslos und arbeitsuchend, das ist geklärt. Aber zum Beispiel das Herangehen beim Thema Erwerbsunfähigkeit, also jemand ist krank auf Dauer, also der ist arbeitsuchend, weil er momentan dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung steht, wie dann der Ablauf ist, wann er zum Beispiel nicht mehr bei uns ansässig ist, sondern ins SGB XII kommt, und welche Maßnahmen da einzuleiten sind. Da gibt es unheimlich viele Konstellationen, es gibt Gutachten von unserem Gesundheitsamt, es gibt Gutachten vom Rentenversicherungsträger, es gibt Gutachten vom Hausarzt, und die widersprechen sich zum Teil, und jede Konstellation kann anders sein. Und das ist ganz schwer, da einen einheitlichen Ablauf reinzubringen. Das ist jetzt nur ein Beispiel dafür, also es ist so, wir haben ganz unterschiedliche Situationen, jeden Tag gibt es neue Situationen, die ich davor noch nicht hatte. Es ist einfach oft so, dass ein Klient vorspricht und eine Frage hat, und ich habe keine Ahnung, wen ich in dem Moment anrufen kann, Übergangsgeld, wenn jemand zum Beispiel eine Reha macht, dann muss man wieder mit der Arbeitsagentur Kontakt aufnehmen. Also, das ist jetzt schwer konkret zu benennen, weil das lauter Einzelsituationen sind.

In denen Sie selbst nicht wissen, was ist die richtige Antwort für den Klienten, Sie aber auch keine Stelle haben, bei der Sie nachfragen können?

Ja, genau, das ist auch dieses Wissensmanagement. Es gibt sicher irgendwo Informationen, im Intranet oder wo auch immer, aber ich habe nicht die Zeit, tatsächlich das alles durchzusuchen. Und es gibt eben keine klare Regelung, da frag ich meinen Vorgesetzten, und der leitet es dann weiter, sondern man schafft sich so untereinander ein Netzwerk, die Mitarbeiter untereinander, und das funktioniert manchmal, aber oft funktioniert es dann eben auch nicht. Und mit diesen Informationen, also, wir sind hier zum Beispiel eine Außenstelle, und wir bekommen manche Informationen einfach viel zu spät. Also es gab Änderungen, zum Teil Gesetzesänderungen, die lesen wir in der Zeitung, oder Klienten sprechen uns darauf an, und da haben wir auch nicht die räumliche Nähe, dass wir das einfach auf dem Flur irgendwie mitbekommen. Und wie gesagt, also mit dieser Mailflut, also man bekommt x Mails am Tag, die man gar nicht wirklich alle bearbeiten kann. Und dann muss man auf die Schnelle entscheiden: Interessiert mich das oder interessiert mich das nicht? Da können natürlich schon auch wertvolle Informationen verloren gehen.“ (GP 4)

„Ne, es gibt ... sichtbar oder auch nachfragbar unterschiedliche Vorgehensweisen bei unterschiedlichen Sachen oder bei den gleichen Sachen. Deswegen kann es nicht ganz klar sein.

Also unter den Kollegen gibt es unterschiedliche Vorgehensweisen?

Unter den Außenstellen auch, es gibt einfach unterschiedliche Handhabungen und Interpretationen.

Und daraus schließen Sie, so klar kann es nicht sein. Sonst könnte nicht jeder anders interpretieren?

Ja (unverständlich) Ne, so klar ist es nicht. Auch verwirrend.

Hätten Sie ein Beispiel dafür, was Sie verwirrend finden?

Mobilitätzuschüsse zum Beispiel. Es gibt da unterschiedliche Herangehensweisen. Der eine möchte erst ne Rechnung. Der andere möchte es als Beihilfe ma-

chen. Der nächste macht es als Darlehen. Also es sind unterschiedliche Vorgehensweisen.“ (GP 15)

„Es ist sehr unklar. ...

Ja, zum Beispiel Mietobergrenze, Zuzug, Wegzug. Es gibt ja das Eine, dass die Kunden, wenn sie wegziehen müssen oder wollen, eine Zustimmung brauchen vom jeweiligen persönlichen Ansprechpartner. Die Mietobergrenze in ... (Nachbarstadt) ist anders als in ..., und manche haben diese, manche haben es nicht, manche wissen gar nicht, dass sie eine bräuchten, manche kriegen dann die Kosten gewährt, weil es einfach klar ist, manche bekommen es nicht, das ist sehr unklar, wie damit umzugehen ist, weil diese Aussagen teilweise widersprüchlich sind, wann etwas greift und wann nicht, und es auch teilweise Aussagen gibt, auch wieder informell, dass es dann Sachen gibt, wo man sagt, man macht das so, wenn dann der Widerspruch kommt, wird dem abgeholfen und bei den andern lassen wir es erst mal so, bis eine gerichtliche Entscheidung kommt. Also wir bewegen uns manchmal zwischen Behörde und Basar.

Noch ein Beispiel für Unklarheit: Mehrbedarfszuschlag für Ernährung, dann auch diese BAMF-Kurse, also Bundesamt für Migration, finanziert ja Kurse, die momentan mit 600 Stunden sind, allerdings werden Fahrtkosten nur anerkannt, wenn sie drei Kilometer übersteigen. Jetzt ist hier das Problem, wird denn was anerkannt, wann nicht, was sind drei Kilometer hier über Autobahngrenzen hinweg, und dann war immer unklar, was zahlt die Behörde, was nimmt die Stadt wieder ein, und dann kommt wieder die Arbeitsagentur, die nein sagt, und wir ja im SGB II eigentlich verpflichtet sind, alle vorrangigen Leistungen vorher auszunutzen, die aber nicht klar sind. Das ist eins der vielen Beispiele. Und dann noch eins ist ganz entscheidend: die Definition der Erwerbsunfähigkeit. Ich hab Kunden, die sind seit Januar 2005 immer noch in einer ungeklärten Situation, ob sie denn erwerbsfähig sind oder nicht, weil diese Schlichtungsstelle jetzt erst mal eingerichtet wurde, und zwar erst Anfang diesen Jahres, und es gibt immer Menschen, die sind ausgesteuert aus der Krankenkasse, die Entscheidung beim Rententräger ist nicht da, es gibt eine gutachterliche Stellungnahme der Arbeitsagentur, die aber nur ein Jahr gilt. Also muss ich dann wieder einladen, um festzustellen, dass es wieder nicht entschieden wird.“ (GP 20)

Wie Gesprächspartner 4, dessen Kritik an der Unklarheit der Vorgaben und an der damit verbundenen Handlungsunsicherheit eben zitiert wurde, bemängelten sieben weitere Gesprächspartner/-innen, dass die Informationsflut zu groß sei und/oder die Vorschriften, Handlungsanweisungen und Handlungsempfehlungen so schwer zugänglich seien, dass eben dadurch viele Vorgaben unklar blieben. Zwei dieser Interviewpartner/-innen (GP 11 und 16) wiesen auch auf Divergenzen zwischen gesetzlichen Möglichkeiten und behördeninternen Regelungen zur Gewährung von Eingliederungsleistungen hin.

„Womit wir schon immer zu kämpfen haben, das ist-. Also, wir haben wöchentliche Teamsitzungen, es werden auch Protokolle geschrieben, die horizontale Kommunikation klappt ganz gut, klappte ganz gut. Durch das große Team, wir sind das größte Team, ist es schwierig geworden. Die vertikale Kommunikation, das hatten wir schon auf unserem ersten Teamfindungsseminar ... war immer ein Problem, sag ich mal so vorsichtig.

... Es gibt permanente Änderungen, die aber nicht unmittelbar rechtzeitig und auch nicht allen mitgeteilt werden. Dann weiß das der eine, und man fragt, woher weißt denn du das.

Also Änderungen in den Vorschriften, wie dies oder jenes zu arbeiten sei?

In der Umsetzung, ja, und natürlich eine Flut von-, und dann muss man sich das -. Ich meine, ich liebe mehr das gesprochene Wort anstatt immer da rein zu gucken und noch mehr reinzugucken und zu lesen. Das ist eine Mühsal, so die Anwendung, wie das und das wieder umgesetzt werden soll. ... Aber, wie gesagt, diese Kommunikation ist ein Problem. Es hat sich an manchen Stellen verbessert, unsere Teamleitung bemüht sich auch, das ist auch kein schlechter Kerl, er kriegt dann auch manchmal Druck, das merkt man auch. Ich möchte auch seinen Job nicht machen. Aber es gibt dann auch die, wo es heißt, Moment, wieso macht ihr das denn so, ja, du hast das doch-, ne, das hab ich nicht gesagt, wo dann auch zum Wort nicht gestanden wird. Da hatte ich noch mehr, das müsste ich mir aber aufschreiben. Das ist so ein Gespinnst, was mir dazu einfällt.“ (GP 8)

„Die sind nicht ganz klar. Erstens mal, weil sich die Gesetzeslage häufig ändert, dann irgendwelche Ergänzungsgesetze kommen, dann hat man zweitens die Zeit auch gar nicht, das alles zu lesen. Und drittens weiß man bei manchen Dingen auch gar nicht, wo es steht. Also, da ist ja zu unterscheiden: Gesetze und dann noch mal Verfahrensabläufe, und dann gibt es vielleicht bei uns noch mal andere Verfahrensabläufe als in anderen Argen, also so eigene interne Regelungen, das macht es nicht einfach. ... Und ich versuch, da irgendwie auch Freiräume zu nützen, da versuch ich auch, meinen eigenen Weg zu gehen.

Fällt Ihnen vielleicht ein Beispiel dafür ein, was unklar ist.

Es gibt zum Beispiel eine Förderleistung, die hier nicht genutzt wird, und zwar das Einstiegsgeld, Arbeitnehmerzuschuss bis zu sechs Monate, die Hälfte vom Arbeitslosengeld, quasi, wenn jemand einen niedrig entlohnten Job annimmt. Das wird hier nicht praktiziert, das ist nicht gewollt.

Und ich glaub auch diese Umzugskostenbeihilfe, da wird auch noch mal anders verfahren, also grad mit den Beihilfen, jetzt auf Arbeitnehmerseite, das ist ein bisschen unklar.“ (GP 11)

„Insgesamt denke ich mir, so die gesetzlichen Vorgaben sind, find ich jetzt, relativ klar. Hausintern find ich es als mal ein bisschen wechselhaft.

Was heißt das?

Tja. Es gibt halt einfach-. Wir als persönliche Ansprechpartner haben schon mal die Richtlinien nicht bei uns im Büro.

Welche Richtlinien?

Es gibt so interne Richtlinien.

Für?

Für die Handhabung von bestimmten Sachen, auch-, was weiß ich. ... Wir haben ein so genanntes Mach-dich-schlau im Netz irgendwie, wo man gucken kann. Nach meiner Erfahrung ist es höchst mühsam und höchst undurchsichtig zum Teil.“ (GP 13)

„Gut, eigentlich ist alles relativ klar geregelt durch Geschäftsanweisungen, Handlungsempfehlungen. Also, es gibt praktisch für jeden Vorgang, für jeden Ab-

lauf gibt es eine Handlungsempfehlung beziehungsweise eine Geschäftsanweisung. Was manchmal nicht so klar ist im Arbeitslosengeld II-Bereich, das fing an im Januar 2005, und da hat sich ständig was geändert, das ist ständig im Wandel, das Gesetz wurde ja ständig geändert, ständig kamen Ergänzungen, und das ist die Schwierigkeit. Bis dann wieder die neue Handlungsempfehlung da ist, da sag ich, ja jetzt habe ich das so gemacht, ja das ist aber jetzt so. Also einfach durch diesen kontinuierlichen Wandel, durch diese ständigen Änderungen ist es etwas schwierig, immer auf dem aktuellen Stand zu bleiben. Also wir haben hier auch Unmengen-, eine Informationsflut, teilweise über E-mail die neuen Handlungsempfehlungen, da nachlesen, dort nachlesen. Es ist nicht zu bewältigen. Und alles-, es geht nicht, es geht einfach nicht.“ (GP 14)

„Das Problem ist, dass der Mitarbeiter eine Holschuld hat, sich Informationen zu holen, und es ist aber so eine große Informationsmenge, dass es eigentlich nicht leistbar ist. Das heißt, es wird verlangt, dass man sich als Mitarbeiter selbst um Änderungen kümmert und sich entsprechend einarbeitet. Das ist aber aufgrund der Arbeitsbelastung nicht möglich, und aus diesem Grund entstehen Missverständnisse und auch mangelhafte Arbeit, meiner Meinung nach.

Um auf Ihre Frage zurückzukommen, die Verordnungen an sich sind problematisch, zumal sich die Vorgaben der einzelnen Argen unterscheiden von den gesetzlichen. Das heißt, der gesetzliche Rahmen ist manchmal offener, als das was die Arge in ihrem Programm tatsächlich anbietet als Maximum.

Bleiben wir jetzt mal hier bei der Arge im Fällt Ihnen da ein Beispiel dafür ein, wo Sie denken, da ist die Vorgabe hier enger als der gesetzliche Rahmen?

Das erste, was mir einfällt, ist zum Beispiel das Einstiegsgeld bei Selbstständigkeit. Der gesetzliche Rahmen ist viel freier, die Arbeitsweise hier im Kreis ist zum Beispiel, dass zunächst für ein halbes Jahr das Einstiegsgeld gewährt wird, wenn sich jemand selbstständig machen möchte, dann wird noch mal geprüft. Prinzipiell ist der gesetzliche Rahmen aber freier. Nur ein Beispiel.

Anderes Beispiel ist der gesetzlich mögliche Eingliederungszuschuss, da liegen auch die möglichen Grenzen höher als das, was hier gezahlt wird. ...

Ja, wenn man dann diese Holschuld hat, sich die Informationen, die man braucht, erst mal zu besorgen, kommt man dann an die wenigstens relativ leicht ran, sind die gut zugänglich, gut sortiert und überschaubar?

Das Informationsangebot ist sehr groß, gut sortiert ist es meiner Meinung nach nicht. Also, es ist nicht leicht zugänglich, die einzelne Information ist nicht leicht zu finden. Es ist sehr zeitintensiv.“ (GP 16)

„Die gesetzlichen Vorgaben finde ich in dem Sinne klar oder unklar, wie es halt bei Gesetzen ist, es ist halt immer allgemein gefasst, damit man dem Einzelfall auch gerecht werden kann, und Recht ist ja auch ein Prozess, der über Gerichtsurteile, über Rechtsprechung sich erst herauskristallisiert, wie es dann gemacht wird. Also, da ist es jetzt nicht anders als in anderen Rechtsbereichen. Also, ich würde sagen, es ist eher das Gefühl, ich weiß, was ich tue, und ich seh es dann auch nicht so als Befürchtung oder Problem, wenn das jetzt falsch sein sollte, das ist dann okay für mich, wenn das ein Richter anders sieht, das ist dann für mich kein Angriff, ich denk, das gehört zum Recht dazu.

Bei den verwaltungsinternen Vorschriften sind wir halt wieder beim Problem der Strukturierung, sie sind halt mal hier, mal da versteckt, mal aktualisiert und mal auf dem Stand von vor zwei Jahren.“ (GP 23)

„Gerade jetzt im Zusammenhang mit unserem Statistikproblem hier gab es Riesennunklarheiten, wusste keiner, großes Chaos, jeder rennt rum wie so ein verrücktes kopfloses Huhn, die Teamleitung weiß nicht, was sie uns erklären soll, das gibt es schon oft. Es gibt auch klare Anweisungen, das Gesetz ist ja eh klar. Was ich finde, wir haben zu viel, es ist so eine große Flut, dass es nicht zu bewältigen ist.

So eine große Flut an Dingen, die man beachten sollte?

Ja, die auch ständig erneuert werden. Es geht ja nicht nur um Gesetze und Abläufe, es geht ja auch um Maßnahmen, es geht um alles, was so drum rum kommt, und neue Formulare.“ (GP 24)

Ein Gesprächspartner, der für unter 25-Jährige zuständig ist, ging bereits bei der Frage nach der Klarheit der Vorgaben für seine Arbeit auf ein Problem ein, das auch in anderen Interviews bei der Frage nach dem Handlungsspielraum zur beruflichen Förderung der Klienten zur Sprache kam: die Kluft zwischen dem Auftrag, die Ausbildung junger Menschen zu unterstützen, und den gesetzlichen Einschränkungen, dies zu tun:

„Ja, also ich denk schon, dass es ab und zu mal Widersprüchlichkeiten gibt.

Was wäre da ein Beispiel?

Zum Beispiel die Unterstützung, was Fahrtkosten angeht. Wir zahlen Leuten Fahrtkosten, wenn sie eine Umschulung machen, also FbW, wenn sie irgendeine Fortbildung von uns bekommen, wir zahlen Leuten eine Fahrtkostenbeihilfe, wenn sie eine Arbeit aufnehmen. Wir dürfen aber keine Fahrtkosten zahlen, wenn jemand zur Ausbildung fährt oder wenn jemand eine Schule besucht, eine weiterführende Schule. Da gibt es dann natürlich Ausbildungsbeihilfe und solche Sachen oder BAföG, aber die greifen bloß in ganz vereinzelt Fällen, also viele sitzen einfach hier, bekommen Hartz IV, haben sonst keinen Anspruch auf irgendeine Unterstützung, und dann muss ich denen sagen, ja, wir wollen natürlich, dass Du in ... (gut 50 km entfernter Ort) auf die Friseurschule gehst, aber Du musst bitte von Deinen 276 Euro als Jugendlicher die Monatskarte selbst bezahlen, und das ist in meinen Augen auch ein Widerspruch: die Leute unterstützen zu wollen und auf der anderen Seite mehr oder minder sinnlose Vorgaben zu kriegen.

Und da können Sie dann keine Mobilitätshilfe gewähren?

Steht im Gesetz ausdrücklich drin: nicht für den Besuch von Ausbildungsstätten. Im SGB III. Wenn sie nicht Anspruch auf Berufsausbildungsbeihilfe haben, und das haben sie nur, wenn sie nicht mehr bei den Eltern wohnen können und, ich weiß es nicht mehr genau, anderthalb Stunden vom Arbeitsplatz weg wohnen. Das find ich einen Widerspruch, ich kann nicht jemand sagen, mach eine Ausbildung, deine Kollegen, die irgendwo arbeiten, bekommen den Zuschuss, und du, der du eine Ausbildung machst, was ja eigentlich viel wertvoller, viel wichtiger ist, wenn man mal die Perspektive betrachtet, du kriegst keine Zuschüsse. Ich find es manchmal schon widersprüchlich.

Es gibt dann auch noch ständig andere Widersprüchlichkeiten hier im Haus. Zum Beispiel, wir haben hier einen relativ großen Topf, relativ viele Fördermittel übrig dieses Jahr. Das heißt, wir sind angehalten worden, Geld auszugeben und auch fünf gerade sein zu lassen und die Leute zu unterstützen, wo es nur geht.

Wenn man sie dann aber unterstützen will, dann kommt irgendein kleinkariertes Paragrafen- (pfeift), der einen dann darauf hinweist, aber das darfst du nicht und das darfst du nicht und das darfst du nicht.

Ein Paragrafenreiter?

genau, ein Paragrafenreiter, der dann wirklich ganz kleinlich sagt, was alles durch irgendeine Verordnung oder irgendein Gesetz ausgeschlossen ist. Und letzten Ende hat man dann sehr wenig Möglichkeiten, diese vielen Geldmittel, die man hat, auch sinnvoll auszugeben.“ (GP 9)

Ein Gesprächspartner beschrieb von ihm als solche wahrgenommene gesetzesinhärente Widersprüche:

„Also Widersprüche gibt es natürlich viele. Zum Beispiel was jetzt für mich persönlich immer ein großes Wortkonstrukt ist, aber wo ich halt ein scharfer Kritiker bin, ist der Begriff der Eingliederungsvereinbarung. Da ist im Gesetz alles auf die Eingliederungsvereinbarung zugeordnet und möglichst schnell und sofort und blablabla, und wenn irgendwelche Sachverhalte im Gesetz erwähnt werden, wird immer Bezug genommen auf die Eingliederungsvereinbarung. Also, ich stell das in Frage, ob das in dem Sinne eine Eingliederungsvereinbarung, die ja ohnehin auch per Verwaltungsakt erlassen werden könnte, ob das in der grundsätzlichen Logik der richtige Weg ist. Die Leute wissen ganz genau, dass das eben keine Vereinbarung ist, sondern dass es eine Vorgabe ist. Die trauen sich dann auch gar nicht groß, da irgendwas zu sagen, da bin ich jetzt nicht einverstanden oder so, das kommt ganz selten vor. Denn wenn die Einwände vorbringen, würde ich die, soweit es geht, berücksichtigen, aber das ist eine individuelle Handhabung.

...

Dann gibt es natürlich noch andere Widersprüche wie zum Beispiel den neu eingeführten Paragraphen 15a mit den Sofortangeboten. In erster Linie sind das ja Studenten, die nicht gleich eine Anstellung finden, oder es sind Selbständige, die vielleicht jetzt aufhören mussten, oder es sind Leute, die aufgrund von Trennung oder so eine eigene Bedarfsgemeinschaft bilden. Also von der Tendenz her sind das nicht in erster Linie die Leute, denen man unterstellen müsste, dass sie nicht kooperieren wollen oder nicht selbst an einer Perspektive interessiert sind. Das heißt, das ist eigentlich völlig konträr. Also, der ist eigentlich nur dazu geschaffen worden, um Leute abzuschrecken, überhaupt einen Antrag zu stellen. Aber das halte ich halt gesamtpolitisch für fragwürdig, denn es gibt ja Folgekosten und so weiter, wenn man die Leute in die Verschuldung treibt oder dass sie irgendwie Blödsinn anstellen aus Verzweiflung, damit ist niemand geholfen.“ (GP 22)

Die Vielfalt, die Kurzlebigkeit und die Unklarheit von gesetzlichen und/oder verwaltungsinternen Vorgaben und Vorschriften für ihre Arbeit ist nicht nur ein Umstand, der den meisten Gesprächspartner/-innen die Arbeit mehr oder minder erschwert. Zugleich deuten sie mit den Beispielen für Unklarheiten, die sie wahrnehmen, ohne deshalb im Arbeitsalltag auf Entscheidungen und deren Vollzug verzichten zu können, auch schon an, wie sehr die Gewährung, aber auch die Vorenthaltung von Leistungen für die Klienten davon abhängt, welche Behörde oder welche/r Behördenmitarbeiter/-in zufällig zuständig ist.

4.2.2 Handlungsspielraum

4.2.2.1 Aktuelle Beschränkungen des Handlungsspielraums

Elf Interviewpartner/-innen äußerten sich mit dem Handlungsspielraum, den die gesetzlichen und die verwaltungsinternen Vorgaben und Vorschriften lassen, zufrieden. 17 Gesprächspartner/-innen sehen sich in ihrem Handlungsspielraum mehr oder minder stark eingeschränkt.

Einer sagte auf die Frage: „Gibt es Aspekte Ihrer Arbeit, bei denen Sie sich weniger Vorgaben oder Vorschriften wünschen würden, wo Sie also gern mehr Handlungsspielraum hätten?“

„Ja, es gibt Einzelfälle, wo ich der Meinung bin, dass diese Leute kein Geld vom Steuerzahler bekommen sollten, und wo ich auch nichts machen kann.“ (GP 12)

Die anderen Gesprächspartner/-innen haben andere Wünsche hinsichtlich Ihres Handlungsspielraums. Zwei von ihnen sehen ihre Möglichkeiten durch die Zeitknappheit eingeschränkt, die durch die zu hohen Fallzahlen beziehungsweise die Inanspruchnahme für Verwaltungsarbeit bedingt ist:

„Was hier im Moment im Team diskutiert wird, ist das Fallmanagement, ob es kommen soll oder nicht, ob es einen bestimmten Mitarbeiter geben soll, der sich speziell um Kunden kümmert, die mehrere akute Probleme haben. In dieser Diskussion wurde noch mal deutlich gemacht, dass der Handlungsspielraum des Vermittlers im Prinzip da ist, aber was da im Konflikt steht, ist das Zeitproblem. Das heißt, im Prinzip ist der Handlungsspielraum da, rein praktisch auch mit den Leuten mitzugehen zu Beratungsgesprächen auch außerhalb, zu Dritten, ob das jetzt die Suchtberatung ist oder jemand anderes, nur es gibt ein zeitliches Problem, das ist eigentlich die größte Restriktion.“ (GP 16)

„Also Handlungsspielraum finde ich persönlich, hab ich genug, da hab ich Glück auch mit der Teamleitung, da hab ich gar keine Problem. Natürlich gibt es Vorgaben, dass bestimmte Dinge eingepflegt werden müssen und so. Also, was ich dazu wieder sagen muss, ist, dass viele Aufgaben von einer Verwaltungskraft übernommen werden sollten und könnten. Das ist nicht mein originärer Job. Von daher reduziert sich meine Möglichkeit, zu akquirieren, rauszugehen, Stellen zu suchen, das stimmt. Wir haben das schon mehrmals thematisiert, nicht nur ich, im Kollegenkreis, auch an die Geschäftsführung weitergegeben, wir haben auch weitergegeben, dass wir uns Spezialisierungen vorstellen, dass nicht jeder alles wissen muss und im Kopf haben, geht ja auch gar nicht. Da geht natürlich auch oft viel verloren. Also, es gibt konkrete Vorschläge unsererseits an die Geschäftsführung von solchen Dingen, wenn wir so was erkennen.“

Nennen Sie mir mal ein Beispiel, damit ich es mir ein bisschen besser vorstellen kann.

Ja, wir haben zum Beispiel gesagt, wir brauchen eine Verwaltungskraft, wir müssen nicht selbst Einladungen schreiben, ich muss ja alles selbst schreiben. Wenn jemand nicht kommt, muss ich ein Anhörungsschreiben machen, die Termine überwachen. Das könnte man alles abgeben. Wenn ich ein Praktikum für jemanden einleite, muss ich einen Praktikumsvertrag machen, das müsste ich alles abgeben können.“ (GP 24)

Fünf Gesprächspartner/-innen sehen ihren Handlungsspielraum dadurch eingeschränkt, dass sie so viele Statistiken führen müssen, beziehungsweise im „Bürokratismus“, als dessen Element sie die Statistiken betrachten. Drei von ihnen wurden diesbezüglich bereits im Kapitel 4.1.1 zitiert. Die anderen beiden äußerten sich so:

„Also sicher, ja. Ich weiß gar nicht, wo ich da anfangen soll.

Weil so Vieles so einschränkend ist?

Ja, genau. Also zum einen einfach der Bürokratismus, dass man so viele Dinge, die eigentlich einfach sind, von dem, was der Kunde will, oder was ich will, was er tun soll oder was ansteht, wo der Sachverhalt eigentlich ein einfacher und ein klarer ist, zum Beispiel, dass jemand nächste Woche Montag einen Kurs anfängt oder so, dass dann eben dreierlei Formulare mit Unterschrift und in fünf verschiedene Computersysteme eingebucht werden muss, damit das Geld fließt und die Statistik zufrieden ist. Also der Bürokratismus.“ (GP 23)

„Ja, das ist natürlich ganz klar Thema Statistik, die wir liefern müssen. Das ist eine hochgradig ätzende Angelegenheit. Ich glaub, das geht jedem so. Wir müssen eine Statistik „Jugendliche“ liefern, eine Erfolgsstatistik, eine Lohnkostenzuschussstatistik und und und.“ (GP 27)

Vier Gesprächspartner/-innen thematisierten die starren Vorgaben zum Umgang mit den Klienten - also die Vorschriften zur „Kontaktichte“, zum Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung und zur Zuweisung in Maßnahmen - als Einschränkung ihres Handlungsspielraums:

„Also, ich hab zum Beispiel ein Problem, mit jemand eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen, der gar nicht richtig Deutsch kann, der diesen Inhalt der Eingliederungsvereinbarung nicht erfassen kann, und es ist dann oft so, dass man das eben macht dem Standard zuliebe, hat ja vielleicht in vielen Fällen auch seinen Sinn, aber in gewissen Einzelfällen eben bestimmt auch nicht. Ja, man macht das, legt es ihm hin, er soll es unterschreiben, der unterschreibt das auch, aber man könnte es im Prinzip auch bleiben lassen, weil der Sinn der Eingliederungsvereinbarung ist ja ein ganz anderer.

...

Das heißt, man schließt diese Eingliederungsvereinbarung, weil man weiß, man kommt da nicht drum rum, das sind die Vorgaben, aber ich würde so jemand dann nie sanktionieren, wenn er die Leistung nicht erbringt, weil ich denke, ich muss es zuerst mit ihm besprechen. Ich hab diese Eingliederungsvereinbarung dann wirklich nur um des Papiers willen gemacht. ...

Also, wir haben ja die Anordnung, möglichst alle drei Monate jeden Klienten zu sehen, und das ist natürlich extrem viel bei so einer Anzahl, vor allem, wenn man auch bedenkt, es gibt ja auch schwierige Klienten, die wirklich jeden zweiten Tag bei mir vor der Tür sitzen, sich auch nicht abwimmeln lassen, und die fordern das unheimlich ein, und die haben einen unheimlichen Rededrang. Das sind oft einsame Menschen, deren einziger Bezugspunkt das Jobcenter ist. Und das dann irgendwie in die Waage zu bringen, das ist schwierig.

Ich hätte gern den Handlungsspielraum, dass ich einfach bei Klienten auch festlegen kann, dass die dem Arbeitsmarkt nicht mehr zur Verfügung stehen und trotzdem bei uns weiterhin Leistung bekommen und nicht bei SGB XII, mit denen aber keine Arbeitsmarktförderung mehr gemacht werden muss. Also, das Problem ist: Wir haben schon diesen Paragraf 10, also dass jemand im Moment nicht vermit-

telbar ist, aber trotzdem muss ich die so und so oft einladen. Und wenn ich den einlade, dann muss ich natürlich auch was mit ihm besprechen. Da werden ja auch oft Wünsche geweckt natürlich. Dann gibt es Leute, die dann einfach doch sich selbstständig machen wollen und so weiter. Also, so einfach ist es dann halt doch nicht. Deswegen fänd ich es sinnvoller, einfach bei einem gewissen Personenkreis, wo es klar ist von beiden Seiten, da ist einfach nichts mehr drin, dass man einfach sagt, gut, die bekommen jetzt ihre passiven Leistungen, und das war es.

Sie sagten, wenn wir die Leute schon einladen müssen, wenn die schon hierher kommen müssen, dann werden Wünsche geweckt, das heißt, die Klienten überlegen sich, wenn sie schon zu Ihnen kommen müssen, was will der wohl von mir oder was könnte ich von ihm wollen?

Ja genau. Und dann habe ich ganz viele, die auf dem ersten Arbeitsmarkt gescheitert sind und die sich dann selbstständig machen möchten. Denen ich das aber nicht zutraue, muss ich ganz ehrlich sagen, wo es unrealistisch ist. Und es ist natürlich ganz schwierig, dann immer wieder die Person neu einzuladen, denen zu suggerieren, ich will mit Dir arbeiten, und dann kommt ein Wunsch, und die Leute machen sich Gedanken, was ja an und für sich sehr positiv ist, und dann zu sagen, ne, fördern tu ich Dich nicht, weil eigentlich sehe ich es nicht ein, und eine Chance geb ich dir auch nicht. Und dann ist es schon so, dass man sich fragt, ja, warum lade ich denn dann die Klienten eigentlich noch ein, was ist denn tatsächlich der Sinn.

Und es gibt wirklich Klienten, die motiviert sind, und das ist ja auch das, was mir Spaß macht bei meiner Arbeit, also, es gibt Klienten, mit denen kann man toll zusammen arbeiten, und da haben wir ja auch einen großen Ermessensspielraum mit unseren Fördermitteln. Und es ist so, dass ich denke, wenn man da seine Arbeitszeit besser einsetzen könnte und nicht so gebunden wäre mit diesen Standards und mit diesem Bürokratismus, dass ich dann effektiver arbeiten könnte.“ (GP 4)

„Ich würde die Verpflichtung, auf jeden Fall eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen mit den Kunden, rausnehmen, streichen. Das würde ich in das unbedingte Ermessen des einzelnen Beraters stellen.“ (GP 8)

„Ja, also zum Beispiel, dass das Profiling und das Erstgespräch innerhalb-, wenn jemand einen frischen Alg-2-Antrag stellt, muss der innerhalb kürzester Zeit, hat der bei uns so einen Soforttermin. In dieser halben Stunde muss ich ihn eigentlich totreden. Das heißt, er darf gar nicht Luft holen, denn er muss sofort in die Maßnahme. Vierzehn Tage, das ist auch ..., es ist auch ein bisschen Gegängel dabei. Das heißt, ich muss in dieser halben Stunde den einfach nur in die Maßnahme reinschieben. Wenn er drin war, hab ich dann ein Erstgespräch. Bei einigen funktioniert dann das Erstgespräch nicht mehr, weil er in der Maßnahme war und total zumacht. Die Zusammenarbeit ist massiv erschwert, und die Kunden wissen mit Sicherheit, wie sie einem persönlichen Ansprechpartner dann auch Arbeit verschaffen können. Mit Anträgen können sie den Schreibtisch zumüllen, denn jeder muss bearbeitet werden.

... Jeder Neuantragsteller hat diese Maßnahme zu besuchen. Wir müssen die ja auch vollkriegen, die muss ja auch bezahlt werden.“ (GP 17)

„Also ein Beispiel mal aus dem Amt selbst: Da gibt es ja jetzt den Fokus auf die unter 25-Jährigen. Und da ist halt irgendwie so ein Aktionismus im Gange, so ein Druck, dass wenn jetzt ein Jugendlicher unversorgt wäre, dass das eine ganz schlimme Sache wäre. Das darf nicht passieren, koste es, was es wolle. Und da gibt es bei uns amtsintern die Vorgabe, dass die Jugendlichen in Maßnahmen zu stecken sind. Die Frage, ob das jetzt passt oder nicht, interessiert eigentlich niemand, sondern wichtig ist, er ist irgendwo in einer Maßnahme. Und das andere ist, dass wir die Vorgabe haben, mit allen Jugendlichen einmal im Monat ein Gespräch führen müssen. Das sind Dinge, sag ich jetzt einfach, wenn man die Personalauswahl vernünftig macht, dann sind das Dinge, die nicht durch solche Vorgaben zu regeln sind. Für mich ist klar, dass man, wenn Jugendliche unversorgt sind, engen Kontakt halten muss. Da ist es auch manchmal notwendig, wöchentlich Kontakt zu halten, aber dass jetzt hier immer so pauschal einmal im Monat, das dann dokumentieren per Aktenvermerk und so, das behindert uns eigentlich nur, das ist nur, damit es halt irgendwo steht, dass man es nachweisen kann, falls eine Prüfung ist. Aber Sinn macht das keinen. Genauso der Aktionismus, die Jugendlichen schnell in Maßnahmen zu stecken, nur damit sie aus der Statistik sind. Es macht meiner Meinung nach viel mehr Sinn, auch mal eine gewisse Zeit sich zu geben beidseitig, die Sache zu begleiten: Wie entwickelt sich die Zusammenarbeit? Dann kann man auch ein Fingerspitzengefühl entwickeln, dann kann man Dinge auch besprechen, man kann das auch vereinbaren, kümmer dich mal um das und das, ich kümmer mich um das, und dann treffen wir uns wieder, tragen das zusammen und dann machen wir neue Schritte. Und das ist vor allem für die Jugendlichen der bessere Weg, die jetzt bessere Schulnoten mitbringen, einen besseren Schulabschluss. Die werden tendenziell eher unterschätzt, die Jugendlichen haben schon auch eigene Vorstellungen und eine eigene Motivation, was sie denn machen wollen. Und wenn man die einfach so pauschal in die Ecke stellt, die wollen ja eigentlich gar nicht und die müssen wir jetzt schnell versorgen, egal wie, dann macht man da sehr viel kaputt.“ (GP 22)

Fünf Interviewpartner/-innen erwähnten bereits bei der Frage, wie sie ihren Handlungsspielraum einschätzen, dass sie sich in ihren Möglichkeiten, die Klienten beruflich zu fördern, eingeschränkt fühlen. Die Anzahl der Gesprächspartner/-innen, die solche Einschränkungen wahrnehmen, ist jedoch deutlich höher, wenn nach den beruflichen Förderungsmöglichkeiten ausdrücklich gefragt wird. Hiermit befasst sich Kapitel 4.2.2.2.1.

„Ich mein es gibt schon ein paar Sachen, zum Beispiel zahlen wir grundsätzlich keine Umschulungen, sondern nur Weiterbildungen, aber keine klassischen Umschulungen.“ (GP 1)

„Wir haben hier einen relativ großen Topf, relativ viele Fördermittel übrig dieses Jahr. Das heißt, wir sind angehalten worden, Geld auszugeben und auch fünf gerade sein zu lassen und die Leute zu unterstützen, wo es nur geht. Wenn man sie dann aber unterstützen will, dann kommt irgendein kleinkariertes Paragrafen (pfeift), der einen dann darauf hinweist, aber das darfst du nicht und das darfst du nicht.“

Ein Paragrafenreiter?

genau, ein Paragrafenreiter, der dann wirklich ganz kleinlich sagt, was alles durch irgendeine Verordnung oder irgendein Gesetz ausgeschlossen ist. Und letz-

ten Ende hat man dann sehr wenig Möglichkeiten, diese vielen Geldmittel, die man hat, auch sinnvoll auszugeben.“ (GP 9)

„Es gibt schon so Situationen, ja. Es sind immer Einzelfälle. Zum Beispiel grad mit Ausbildungsgeschichten, Bafög. Es ist einfach so: Bafög ist vorrangig vor unserer Leistung. Jetzt habe ich aber hier so zwei, drei Fälle, da geht es um ein Studium, ein unterbrochenes Studium wegen Schwangerschaft, Geburt, Erziehungszeit. Studium klar, kann nicht von uns gefördert werden, muss über Bafög. Das andere ist auch ne schulische Ausbildung, die auch unterbrochen wurde wegen Kind, Erziehungszeit, aber zwei Drittel der Ausbildung sind absolviert, das letzte Drittel fehlt noch, junge Frau, alleinerziehend. Das ist einfach schwierig. Mir bleibt nichts anderes übrig, ich kann sie nicht unterstützen, ich muss sagen, Sie müssen Bafög beantragen. In dem Moment, wo der Bafög-Antrag bewilligt wird, bekommt sie von uns keine Leistungen mehr, sie bekommt fürs Kind Leistungen, aber nicht für sich. Maximal, wenn es ein Härtefall was ist, was geprüft werden muss, gibt es dann eben von uns noch etwas dazu. Dann ist das Problem meistens: ‚Ich kann mir das aber nicht leisten, weil mein Vater zuviel verdient, krieg ich 250 Euro Bafög, davon kann ich aber nicht das Schuldgeld bezahlen, meinen Unterhalt und die Fahrtkosten, zum Beispiel nach ... (Ortsname)‘.

Da habe ich das Gefühl, mir sind die Hände gebunden, und das ist etwas, was ich auch nicht nachvollziehen kann. Gut, von der Logik her natürlich, wir sind nicht die Ausbildungsförderung. Dafür ist Bafög zuständig, dafür gibt es andere Stellen, andere Mittel, wobei ich halt sag, ich hab jetzt halt drei oder vier solche Fälle, wo ich sag, noch ein halbes Jahr oder ein Jahr, und die junge Frau hätte dann einen Abschluss, einen ordentlichen Abschluss, mit dem sie was anfangen kann, wo sie dann auch sagen kann, ich finde eine Stelle, mit der ich mich und mein Kind ernähren kann. Was bleibt ist, dass sie sagt, ich kann es mir nicht leisten, die Ausbildung fertig zu machen. Also, sie bleibt bei uns hängen, weil ohne Abschluss ist sie ungelern, muss sich irgendeinen Job suchen, Teilzeit, weil sie sich von diesem Irgendein-Job natürlich die Kinderbetreuung nicht leisten kann. Da sind einfach Dinge, wo ich sag, ja, da fühl ich mich sehr eingeschränkt.

Und das allerschlimmste ist, wenn nur dem Grunde nach Anspruch auf Bafög besteht, sie also wirklich noch nicht mal) Geld bekommt, fällt sie bei uns raus, fällt der Jugendliche bei uns raus. Da steh ich dann wirklich völlig verständnislos gegenüber, weil ich dann wirklich gar nichts tun kann, außer zu sagen, wir können was ganz anderes machen, was ganz anderes versuchen, was für mich aber keinen Sinn macht, wenn jemand zu zwei Dritteln ne Ausbildung hat und nur noch der Abschluss fehlt.“ (GP 14)

„Wo es dann wirklich problematisch wird, ist dann bei so Sachen wie mit Umschulungen.

Was wird da problematisch?

Da wird problematisch, dass wir uns da ein bisschen an die BA rangehängt haben und halt den Industriemechaniker anbieten als Umschulung und sonst gar nichts. Auch nicht mit Argumentieren. Also, ich hatte jetzt einen Fall, die - wie alt ist die gute Frau? - so Anfang dreißig, hat einen sechs- oder siebenjährigen Sohn, hat schon mal anderthalb Jahr Bürokauffrau gelernt, hat es dann abgebrochen, weil der Betrieb nichts war, war auch durchs Arbeitsgericht und so abgeseget, war alles okay, wäre super sinnvoll, wenn die das jetzt noch fertig machen könnte im

Rahmen von einer Umschulung. Geht nicht. Ich bin da gegen Wände gerannt, und das sind dann halt so Sachen, die ich wirklich nicht nachvollziehen kann.

Und wie wird das begründet, dass es andere als die Industriemechaniker-Umschulung nicht mehr gibt?

Wir haben uns an die BA rangehängt mit dem Industriemechaniker und haben da unsere Plätze. Etwas anderes haben wir nicht, fertig. Also es wird gar nicht begründet.“ (GP 19)

„Doch da gibt es noch was ganz Konkretes und zwar ..., also wenn ich Maßnahmen hier vor Ort wirklich über ein regionales Netzwerk steuern könnte und ich nicht angewiesen wäre auf Maßnahmen, die von der Bundesagentur bereit gestellt werden, wäre es teilweise um Längen besser und vielleicht auch transparenter, ich könnte passgenauere Hilfen gewährleisten. Wenn ich einen gewissen Freiraum hätte ... mit dem Kunden auch wirklich auf Augenhöhe in der Eingliederungsvereinbarung was auszumachen, dem klarmachen, was das kostet, wie es aussieht, was passt. Beispiel: Ich hab eine junge Frau, sehr motiviert und auch sicherlich für die Zukunft mit den Kindern, ne Maßnahme zur Ausbildung Bürokauffrau, über die Arbeitsagentur. Jetzt habe ich eine Woche vorher erfahren, dass der Kurs nicht zustande kommt, weil die Arbeitsagentur niemand mehr schickt, jetzt bricht der Kurs eine Woche vorher zusammen, und jetzt habe ich die irgendwo in eine andere Maßnahme zwischengeparkt, die eigentlich gar nicht passt, und die muss jetzt einen Monat nachholen, weil sie in eine Maßnahme einsteigt, die schon begonnen hat.“ (GP 20)

4.2.2.1.1 Furcht vor künftigen Einschränkungen des Handlungsspielraums

Etliche Interviewpartner/-innen haben die Befürchtung geäußert, dass ihr Handlungsspielraum künftig eingeschränkt oder noch weiter eingeschränkt wird, weil sich Argen und Optionskommunen immer stärker den Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit anpassten beziehungsweise die Einhaltung der durch die Statistiken vorgegebenen Standards immer stärker gefordert würde.

„Wir haben diese Vorgaben, wobei wir im Jobcenter noch relativ lax damit umgehen können. Wir haben einen Spielraum. Gut, ich muss mich an Handlungsprogramme der Agentur eigentlich nicht halten, weil wir eine Arge sind, wobei wir sie aber trotzdem anwenden.

Zum Beispiel?

Ja gut, ich muss einfach auch die ganze Betreuung meiner Arbeitgeber, da gibt es ja auch Vorgaben, wie muss ich das im Einzelnen durchführen, wie muss ich das dokumentieren etc. Wir haben doch Spielraum, auch Spielraum bezüglich der Kontakte, der Länge der Kontakte. Ist ja alles in der normalen Agentur viel mehr reglementiert. Wir haben noch den Freiraum zu sagen, wir machen eine Stunde lang eine Beratung. Wir machen auch anderthalb Stunden, wenn es notwendig ist.“ (GP 2)

„Und ich hoffe, dass in der Politik die Erkenntnis da ist, dass man mehr differenzieren muss. Also, wenn wir noch zehn Jahre so weiterarbeiten müssen, so dieser Einheitsbrei und Einheitscontrolling, und irgendwann wird das Controlling hier auch stärker, dann werden wahrscheinlich mehr Eingliederungsvereinbarungen gefordert und dies mehr gefordert, dann tu ich mich schwer. Also, ich war so am

Überlegen, als ich mich hierher beworben habe, ob sie wohl eher so diesen Druck ausüben oder ob es ihnen eher um die Leute geht, was Gutes für die Leute zu finden und die zu unterstützen, und dachte, das ist so fünfzig zu fünfzig. Und ich habe den Eindruck, es geht eher in Richtung Hauptsache Druck, Hauptsache irgendwas machen, damit sie entweder sanktioniert werden und weniger Geld kosten oder damit sie einfach weg sind. Also nicht unbedingt, dass man auch sagt, man entwickelt was Gutes für die Leute. Also insoweit bin ich auch enttäuscht.“ (GP 3)

„Also, wir können noch-, das ist wiederum der Vorteil hier auch relativ frei, glaube ich, im Vergleich jetzt auch zur Arge oder überhaupt so zur Agentur, ziemlich frei arbeiten oder entscheiden. Vielleicht auch sogar hier in ... (Ort der Außenstelle) noch mal mehr als in ... (Ort des Hauptsitzes), weil wir einfach weiter weg sind. Von daher fühl ich mich jetzt so im Normalen relativ wenig eingengt, weil man dann schon auch ziemlich viel über diesen 16, § 16 irgendwie, der einem ja schon für viele Sachen Tür und Tor öffnet eigentlich, wenn man es irgendwie begründen kann. Und das können wir im Moment auch noch nützen.

...

Was bedeutet dieses ‚noch‘, was sehen Sie für die Zukunft voraus?

Ja gut, speziell dieses Jahr, wir haben noch ziemlich viel Finanzmittel, von daher ist das dieses Jahr kein Problem. Weiß nicht, wie es nächstes Jahr wird. Und ich hab schon auch die Befürchtung, dass es dann einfach mehr und mehr auch eingengt wird, im Sinne von gleichgemacht wird einfach auch. Dass die Vorgaben immer enger gezogen werden, die Fördermöglichkeiten immer enger gezogen werden und auch die Voraussetzungen, die die Leute erfüllen müssen. Im Moment können wir das wirklich alles sehr individuell entscheiden. ... Und ich hab halt immer die Befürchtung, dass das alles so mehr standardisiert wird und dadurch dann auch Möglichkeiten wegfallen oder erst nach größeren Kämpfen möglich sind. (GP 19)

„Dieses Gefühl, relativ selbstständig arbeiten zu können, haben Sie?

Im Moment noch. Wir wissen nicht, was kommt. Es gibt ja diese PKZ im SGB III, wo vorgeschrieben ist, wie viele Termine am Tag zu machen sind, also 60 Prozent der Kunden müssen vorsprechen, wenn die 60 Prozent nicht vorsprechen, dann ist man unter 100. Und das droht jetzt auch im SGB II, es drohen Handlungsprogramme, wonach jeder Mensch in eine Schublade getan wird, und wenn ich davon abkehren will, muss ich es schriftlich begründen, das droht im SGB II-Bereich.

KZ steht vermutlich für Kennzahl, und der Buchstabe davor, das P, steht für?

Keine Ahnung, kann ich Ihnen nicht sagen. Im Moment gibt es das nur im SGB III. Die haben Vorschrift, wie viele Kunden eingeladen werden müssen, wie viel Gesprächsintensität man machen muss, und nur im Rest der Zeit darf man seine Post erledigen oder sich um andere Dinge kümmern, und diese PKZ muss erfüllt sein, egal, ob jemand im Urlaub ist, egal, ob jemand krank ist, die PKZ muss trotzdem erfüllt sein. Das heißt, man muss schon allein aus dem Grund vorher mehr als 60 Prozent erfüllen, 70, 80 Prozent, damit man getrost in Urlaub gehen kann und die Zeit abgedeckt ist.

Und da befürchten Sie, dass das auch im SGB II-Bereich in absehbarer Zeit so übernommen wird?

Ob es genau so übernommen wird, oder ob es da andere Regeln geben wird, das wissen wir noch nicht genau, aber es steht so als Damoklesschwert über uns, und wenn das kommt, sehe ich das als problematisch an, weil ich denke, gerade SGB II-Kunden können nicht in Schubladen gesteckt werden. ... Wenn ich dann Schubladenprinzip habe, und jeder Kunde gehört nur noch in eine Schublade, dann sinkt wahrscheinlich bei mir das Arbeitsinteresse, weil ich dann nicht mehr frei handeln kann, sondern dann nur noch in Schubladen denken muss, und der Vorteil für die BA ist natürlich, die Leute müssen nicht mehr ausgebildet werden, man sagt, das und das machst du.

Sie meinen, die Mitarbeiter müssen dann nicht mehr geschult werden?

Ja.

Weil die Vorgaben dann so eng sind, dass sie wirklich jeder-

Ja, ja, man muss nicht mehr nachdenken, man muss nicht mehr selbstständig arbeiten, sondern hat halt vorgegebene Sachen, die hat man durchzuziehen, egal, ob es dem Kunden passt, egal, ob es einem selbst passt. Ja, wenn das so kommt, dann, denke ich, ist man unselbstständig.“ (GP 21)

„Aber so wie es ja auch hier hausintern vorgesehen ist, die Eingliederungsvereinbarung im Prinzip vorgefertigt ist, wo der Schwerpunkt auf Anzahl der Bewerbungen pro Monat liegt oder so, das halte ich für Quatsch, und ich habe es auch bisher nicht gemacht und konnte mich auch bisher noch durchsetzen, das nicht machen zu müssen. Wie das weitergeht, weiß ich nicht.

Sie haben die Vermutung, es könnte auch anders werden?

Ja. Der Trend ist halt auch durch unsere Führungskräfte eher in die Richtung, Ermessen zu beschneiden, alles irgendwie in Standards zu fassen und Vorgaben auch entsprechend deutlich zu kommunizieren. Da ist schon eine Veränderung feststellbar. Das war in den Anfangszeiten bei Weitem nicht so der Fall.“ (GP 22)

„Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen den Angeboten an beruflicher Qualifizierung und Fortbildung und dem Bedarf und den Wünschen Ihrer Klienten?

Also, es ist ja so, dass so ein eigener Katalog existiert, der wird jedes Jahr auch neu aufgelegt und immer wieder überarbeitet, von Maßnahmen, die durch Zertifizierung oder Ausschreibung oder so den Zuschlag bekommen haben. Da ist es überhaupt kein Problem, die Leute da reinzubringen, sofern Plätze frei sind. Ob die jetzt den Bedarf immer abdecken, ist schwer zu sagen. Es wäre vermessen, wenn man den Anspruch hätte, für alle Eventualitäten irgendein Angebot vorgefertigt zu haben. Also bisher haben wir das so gelöst, dass wir natürlich zunächst gehalten sind, bei den eigenen Maßnahmen zu suchen, ob da nicht etwas Sinn machen würde, wir aber durchaus auch die Möglichkeiten haben, auf dem freien Bildungsmarkt was zu bewilligen. Also, wenn der Kunde kommt mit einem Angebot von einem Träger, dann besprechen wir das, überprüfen wir das und so, und dann gab es auch immer die Möglichkeit, so Einzelfallentscheidungen zu machen. Ich befürchte aber, auch da-, und da gibt es auch schon erste Anzeichen, dass das halt auch immer mehr beschnitten wird. Man will halt alles irgendwie kontrollieren können.

Was sind die ersten Anzeichen?

Die ersten Anzeichen sind einfach ein erhöhter Rechtfertigungsdruck, auch bei der Aktenführung, zum Beispiel die Unterschrift des Sachgebietsleiters einholen müssen, wenn man von dem Katalog abweicht. Das war früher so nicht gegeben. Auch einfach der Stil so, das spürt man dann schon, wenn so die Rundmails kommen, oder bei Sitzungen, da ist schon eine Tendenz weg von solchen Einzelfallentscheidungen feststellbar.“ (GP 22)

„Wie viele Eingliederungsvereinbarungen haben Sie ungefähr bis jetzt abgeschlossen?

phh, 20, 30, so was um den Dreh.

Also mit einem eher recht kleinen Teil von Ihren Klienten?

Genau.

Und Sie könnten sich vorstellen, dass Sie deswegen demnächst eins auf den Deckel kriegen?

Ja klar, wenn unser tolles neues EDV-System funktioniert, und dann auch die Frage kommt nach der Eingliederungsvereinbarung, wo man auf einen Knopfdruck sich das Ganze ausdrucken lassen kann, und weil ich ja auch weiß, dass der Druck bei den formellen Sachen immer höher wird, werde ich vielleicht in naher Zukunft meine ganz praktische Vorgehensweise auch ändern müssen, nicht aus Überzeugung, sondern aus ganz banalen taktischen Gründen. ... Ich bin mir sicher, da kommt was in der Richtung. Mit diesem neuen Programm werden wir ziemlich gläsern, wir paps, was unsere Arbeit anbelangt.“ (GP 27)

4.2.2.2 Möglichkeiten des Förderns

Nach der offiziellen Programmatik des SGB II müsste der Handlungsspielraum der persönlichen Ansprechpartner/-innen in der Hauptsache darin bestehen, ihre Klienten "fördern und fordern" zu können. In diesem Kapitel soll es zunächst um die Möglichkeiten des "Förderns" gehen, also um die Gewährung von Leistungen nach § 16 Abs. 1 und 2 SGB II. Auf die Leistungen nach § 16 Abs. 3 SGB II, also auf die Zuweisung zu Ein-Euro-Jobs, wird im Kapitel 4.2.2.5 gesondert eingegangen, weil mit diesen Leistungen - sofern sie überhaupt die Funktion eines "Förder"instrumentes spielen - in einem vom Gesetzgeber kaum intendierten Sinne "gefördert" wird.

4.2.2.2.1 Möglichkeiten der beruflichen Förderung

Entgegen der Erwartung, dass die persönlichen Ansprechpartner/-innen ihren Handlungsspielraum vornehmlich an ihren Möglichkeiten, "zu fördern und zu fordern", messen würden, thematisierten bei der allgemeinen Frage nach dem Handlungsspielraum nur fünf Interviewpartner/-innen, dass sie sich in ihren Möglichkeiten, die Klienten beruflich zu fördern, eingeschränkt fühlen (siehe Kapitel 4.2.2.1), obwohl insgesamt zwölf Gesprächspartner/-innen ihren Spielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen als eingengt oder sehr eingengt beschreiben, wenn man sie direkt danach fragt. Das Angebot an beruflicher Qualifizierung für ihre Klienten, mit dem sich das übernächste Kapitel 4.2.2.2.1.2 befasst, fanden auf ausdrückliche diesbezügliche Nachfrage sogar 18 Gesprächspartner/-innen eingeschränkt bis schlecht. Im Zentrum der Aufmerksamkeit scheinen die Möglichkeiten der beruflichen Förderung bei wenigen persönlichen Ansprechpartner/-innen zu stehen.

Die Möglichkeiten beruflich zu fördern, können eingeschränkt sein, weil nicht genug Geld dafür zur Verfügung steht, weil die erforderlichen und geeigneten Qualifizierungsangebote fehlen oder weil die Inanspruchnahme vorhandener Angebote nicht mit den finanziellen Mitteln unterstützt werden darf, die für die "Eingliederung" von ALG II-Beziehenden zur Verfügung stehen.

Wie Tabelle 6 zeigt, scheint der Mangel an Geld - jedenfalls im Sommer und Frühherbst 2007, als die Interviews stattgefunden haben - nicht das Haupthindernis für berufliche Förderung dargestellt zu haben.

Tabelle 6: Druck zur Sparsamkeit und Handlungsspielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen

Druck zur Sparsamkeit	Spielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen					Summe
	weit	eingeeengt	sehr eingeeengt	Klientel für WB nicht geeignet	nicht zuständig	
im Gegenteil	3	4				7
nein	7	1		1	1	10
gering	3	2		1		6
deutlich		3	2			5
Summe	13	10	2	2	1	28

4.2.2.2.1.1 Geringe Rolle finanzieller Restriktionen

Nur fünf Gesprächspartner/-innen fanden, dass das Gebot zur Sparsamkeit, das in § 14 SGB II festgelegt ist, in ihrer Arbeit eine deutliche Rolle spielt. Sechs Gesprächspartner/-innen maßen diesem Gebot höchstens eine geringe Rolle zu. Zehn verneinten die Frage, ob das Thema „Sparsamkeit“ in ihrer Arbeit eine Rolle spiele. Weitere sieben verneinten mit dem Hinweis, dass sie im Gegenteil jedenfalls im Jahr 2007 aufgefordert seien, möglichst viel Geld für Eingliederungsleistungen auszugeben. Diese sieben Gesprächspartner/-innen sind bei zwei verschiedenen SGB II-Trägern beschäftigt.

Drei dieser sieben Interviewpartner/-innen stellten die an sie gerichtete Erwartung, Geld auszugeben, dem Druck zur Sparsamkeit bei der Gewährung von Leistungen zum Lebensunterhalt gegenüber:

Die diesbezüglichen Äußerungen lauteten:

„Welche Rolle spielt denn das Thema Sparsamkeit in Ihrer Arbeit?“

Also, was jetzt Maßnahmen betrifft, Lohnkostenzuschüsse et cetera, da gar keine. Es ist eher so, dass Mittel da sind, und wir aufgefordert sind, noch mehr zu tun.

Sie sagen, was Maßnahmen und Lohnkostenzuschüsse betrifft, spielt es keine Rolle. Gibt es irgend einen anderen Aspekt, wo das Thema Sparsamkeit doch eine Rolle spielt?

Also, in unserer pap-Arbeit nicht, eher bei den Sachbearbeitern.

Was kriegen Sie da mit, welche Rolle es dort spielt?

Ja, das Gesetz ist recht hart, zum Beispiel bei Ersatzbeschaffungen oder bei zusätzlichen Hilfen, wenn jetzt Kinder die Schule besuchen, die kriegen dann ja keine zusätzlichen Hilfen für Lernmittel, oder die Waschmaschine geht kaputt, die müssen sie sich halt zusammensparen, solche Dinge.

Und da sind die Sachbearbeiter eben gehalten, -
ne, die dürfen es gar nicht.“ (GP 3)

„Gut Sparsamkeit-, also, wenn man es richtig definiert, zielt Sparsamkeit auf die Vermeidung der Kosten eher ab, und Wirtschaftlichkeit halt, um ein Ziel zu erreichen. Also, es spielt natürlich schon eine Rolle, aber hier ist jetzt wieder etwas Gegensätzliches zum Leistungsbereich feststellbar. Also, die Eingliederungsmittel, da sind immer genügend da, komischer Weise. Und da ist jetzt bei Weitem nicht der Druck auch hausintern, da jetzt wirklich auf den letzten Euro zu schauen. Im Gegenteil: 2006 war es zum Beispiel so, dass man das Budget gar nicht ausschöpfen konnte, und dann gab es mehr oder weniger so eine Art Rüge, dass man die Mittel nicht verwendet hat, die man eigentlich gehabt hätte. Und das ist so schon ein Widerspruch: Die Leistungssachbearbeiter müssen wirklich bei jedem Euro fünfmal prüfen, ob er gerechtfertigt ist mit der Begründung, das seien Kreismittel, und dann werden die Leute wirklich mit der Handhabe, mit Unterkunftskosten und so in Notlagen gezwängt. Also, die Unterkunftskosten sind ja eine kreisinterne Entscheidung, die festzusetzen. Und die sind bewusst niedrig gesetzt worden, um Geld zu sparen. Wenn aber auf der anderen Seite Geld verfügbar ist für irgendwelche Maßnahmen, die halt offiziell eingekauft worden sind, die aber aus unserer Sicht überteuert sind, da gibt es schon manche.“ (GP 22)

„Die spielt auch eine große Rolle. Das ist ja das Paradoxe. Aktive Leistungen, sprich aktive Arbeitsmarktförderung wird hochgeschraubt, die soll man ausgeben, aber die passiven Leistungen, die müssen wir einschränken, also wir sind angehalten, mehr zu sanktionieren, also denen mehr auf die Finger zu hauen und drauf zu gucken.

Also, das Thema Sparsamkeit steht noch im Raum, es ist nur im Moment kein Problem, Geld für Maßnahmen auszugeben, sofern die Maßnahmen im Katalog sind?

Ja. Das ist halt paradox, man steigt nicht wirklich dahinter, auf der einen Seite Geld raus, auf der anderen Seite sanktionieren, gucken, dass man nicht so viel Geld passiv ausgibt.“ (GP 25)

Von den anderen vier Gesprächspartner/-innen, die sich nicht zur Sparsamkeit aufgefordert sehen, sondern dazu, Geld auszugeben, wurde einer bereits in Kapitel 4.2.1 zitiert, weil er es als Widersprüchlichkeit der Vorgaben an seine Arbeit erlebt, einerseits Geld ausgeben zu sollen, andererseits sinnvolle Förderungen wegen einschränkender Bestimmungen nicht gewähren zu können. Direkt auf das Thema Sparsamkeit angesprochen, fügte er hinzu:

„Ja, die Sparsamkeit spielt in sofern eben eine Rolle, weil die Sparsamkeit ja eigentlich der Hintergrund für die ganze Gesetzgebung ist, ist ja auch normal vernünftig, ökonomisch zu wirtschaften, und es sind ja überall Klauseln eingebaut, dass man immer sparsam mit allem umgehen muss und alles hundert mal prüfen. Und insofern ist diese Sparsamkeit als Damoklesschwert für uns im Moment eben

ein Handicap, weil wir eigentlich Geld ausgeben müssten. Die Sparsamkeit, die da überall zwischen den Zeilen steht, die legt uns schon Steine in den Weg.

Also, weil es so viele restriktive Bestimmungen gibt, was man nur unter welchen Umständen gewähren kann, welche Voraussetzungen die Berechtigten erfüllen müssen, weil diese Sparsamkeit so angelegt ist, ist es für Sie schwer, die Mittel auszugeben, die jetzt grad zufällig da sind?

Genau, der über allem stehende Zwang zur Sparsamkeit macht es uns momentan schwer, Geld auszugeben. Sehr widersprüchlich.“ (GP 9)

Die weiteren drei Gesprächspartner/-innen, die von der Erwartung, Geld auszugeben, sprachen, beschrieben die Situation so:

„Sparsamkeit hat einen hohen Stellenwert bei mir, also ich bin kein pap - das wird unterschiedlich gehandhabt, ganz klar - aber ich bin kein pap, der die Maßnahmen mit der Gießkanne streut, also ich bin einer, der ganz gezielt auswählt, also ich geb nur Geld aus und geb nur jemand ne Maßnahme, wenn das unmittelbar mit der Arbeit zu tun hat, also, wenn ich weiß, zum Beispiel ein Masseur, der braucht jetzt unbedingt einen Lymphdrainage-Kurs, weil er dann einen Job kriegt, dann kriegt er den Kurs auch. Wenn er aber den Kurs nur machen will, damit er ihn hat, dann sag ich, jetzt guckst du erst mal, ob du eine Firma findest und dann machen wir den Kurs. Aber ich seh nicht ein, dass ich Maßnahmen bezahle und Leute irgend wohin schick, damit sie irgendeinen sinnlosen Kurs haben und in der Zeit nicht arbeitslos gemeldet sind, sondern arbeitsuchend, damit alle zufrieden sind, das mache ich nicht. Dann habe ich lieber eine schlechtere Statistik. Das ist auch mein Geld, ich zahle auch Steuern, und ich geb es nur dann aus, wenn es nötig ist. Ich zahl den Leuten auch einen Führerschein, wenn sie zur Arbeit müssen, aber dann auch mit der Maßgabe, entweder du behältst den Job oder du zahlst mir ihn zurück. Die kriegen von mir nichts geschenkt, wenn sie nicht was dafür tun.

Das heißt, Sie stehen nicht von Vorgesetzten- oder von Amtsseite aus unter Sparsamkeitsdruck, sondern-

Ne, eher umgekehrt. Das Amt sagt ja, mein Gott, tu alles, damit du die 10 Millionen ausgibst. Wir sollen ja eher Geld ausgeben. Aber ich geb es dann eher einem Arbeitgeber und sag, wir machen einen höheren Lohnkostenzuschuss, wenn du jemand einstellst. Da hab ich was davon, und die Allgemeinheit hat was davon, aber ich geb es nicht aus, damit der jetzt einen EDV-Kurs macht, wenn er überhaupt keine EDV braucht.“ (GP 10)

„Das ist nicht so einfach zu beantworten. Also wir haben grad eben im Bereich Förderung beruflicher Weiterbildung oder überhaupt haben wir eigentlich große Mittel zur Verfügung. Wir wurden auch angeregt, mehr Bildungsgutscheine auszustellen, wobei hier speziell muss ich sagen, ich sag immer, das ist eine gute Erziehung, also meine Ausbildung, die Einarbeitung, die ich hier genossen haben, weil es eben immer nach dem Prinzip der Sparsamkeit ging: Ist das notwendig, geht es nicht anders, geht es nicht auch günstiger. Und erst mal gucken, alles andere abklopfen, bevor das dann gemacht wurde. Ist mir so beigebracht worden, auf Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit einfach zu achten. Wobei es im Moment ja eher andersrum ist, also die Mittel, die zur Verfügung stehen, sollen doch bitte auch eingesetzt werden.“ (GP 14)

„Welche Rolle spielt denn das Thema Sparsamkeit in Ihrer Arbeit?

Im Moment, keine.

„Im Moment' heißt? Bis wann hat es gespielt? Ab wann wird es wieder spielen?

Im Moment heißt halt, bis 31.12. Und dann weiß ich nicht, wie es nächstes Jahr aussieht mit der Verteilung. Wir haben im Moment eher die Ansage, ‚gebt Geld aus‘, weil wir noch ziemlich viel übrig haben, und wenn wir das nicht alles ausgeben, dann kriegen wir das entsprechend dann weniger, wie das halt so ist. Auch was sehr Sinnvolles in der öffentlichen Verwaltung. Und von daher, Sparen ist jetzt also, auch wenn wir Dienstbesprechungen haben oder so, heißt es eigentlich immer, ‚bestückt die Maßnahmen, haut rein‘. Und, wer weiß, wie lange noch?“ (GP 19)

Zehn weitere Interviewpartner/-innen spürten keinen Druck zur Sparsamkeit, sechs Interviewpartner/-innen sehen sich in diesem Punkt lediglich geringem Druck ausgesetzt, fünf sehen sich deutlichen Erwartungen, sparsam zu fördern, gegenüber.

Einer der Interviewpartner/-innen, die keinen oder nur einen geringen Druck spüren, Fördermittel sparsam auszugeben, ist als Sofortvermittler nicht für die berufliche Förderung der Antragsteller zuständig. Zwei andere beantworteten die Frage nach ihrem Handlungsspielraum bei der Gewährung von beruflichen Bildungsangeboten mit dem Hinweis, dass ihre Klienten ohnehin nicht die Voraussetzung für eine berufliche Aus- oder Weiterbildung erfüllen:

„Sie haben nicht das Gefühl, wenn es um die Gewährung von beruflichen Fortbildungen geht, ist Ihr finanzieller Handlungsspielraum eingeschränkt?

Nein, das liegt aber auch wiederum an unserem Klientel, das einfach nicht das Klientel für berufliche Weiterbildung ist. Ich arbeite eigentlich mit anderen Instrumenten.

Dann trifft wahrscheinlich auch meine nächste Frage nicht so sehr auf Ihre Arbeit zu. Sie hätte gelautet: 'Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen den Angeboten an beruflicher Qualifizierung und Fortbildung und dem Bedarf und den Wünschen Ihrer Klienten?'

Also, was meine Klienten brauchen, das ist nicht in erster Linie berufliche Weiterbildung. Meine Klienten brauchen in erster Linie andere Hilfen. Da hängt es nämlich in der Regel nicht an der Qualifikation, wenn jemand hier ist und arbeitslos ist und lang arbeitslos ist. Wir haben aber für die etwas geringere Zahl, für die das infrage kommt, hier bei uns eigentlich keine Probleme. Also, dafür ist das Geld da.“ (GP 6)

„Ja, ich hab es ja vorhin schon mal gesagt, also ein Drittel der Kundschaft hat schon mal die Sprachbarriere, wo ich erst mal zur ... zuweise, dass da ein Sprachkurs gemacht wird.

Und wenn die dann einen Sprachkurs gemacht haben, wie geht es dann weiter?

Also, da gibt es verschiedene Module bei den Sprachkursen, da kommen die bei denen noch mal in eine Nachbetreuungsphase, und da macht man verstärkte Bewerbungsaktivitäten. Dann ist es ja bei uns so, wir haben diesen ersten und zweiten Arbeitsmarkt, wenn jemand mit einer Qualifikation zu mir kommt, der für den ersten Arbeitsmarkt geeignet ist, das heißt, hier ist schon ein Hauptschulabschluss und eine Berufsausbildung, da kann man sich dann schon fast von schreiben, geb ich das sowieso gleich zum ersten Arbeitsmarkt. Was dann halt übrig bleibt, ist

entweder der minderqualifizierte Bestand, der gern arbeiten würde, aber durch die schwierige Qualifikation erst mal irgendwie auch vorbereitet werden muss.“ (GP 7)

Die anderen Interviewpartner/-innen, die sich keinen oder nur geringen finanziellen Restriktionen zur Gewährung beruflicher Förderung gegenüber sehen, führten überwiegend aus, dass es ihnen auch persönlich ein Anliegen sei, die Mittel wirtschaftlich zu verwenden. Damit ist in der Regel zweierlei gemeint: Vorrangig werden die Klienten solchen Maßnahmen zugewiesen, die der SGB II-Träger ohnehin bereits „eingekauft“ hat, wo es also darum geht, vorhandene Plätze zu belegen. Darüber hinaus werden speziellere Fortbildungsangebote nur gewährt, wenn sie konkrete Aussichten auf Arbeitsmarktintegration bieten oder gar zur Erlangung eines bestimmten Arbeitsplatzes erforderlich sind.

Einer der Gesprächspartner, die zum Interviewzeitpunkt nur wenig Druck spürten, sparsam zu sein, befürchtet, dass sich der Druck künftig erhöhen könnte, und er weist auf die im Vergleich zur Arbeitsagentur schlechteren Fördermöglichkeiten der SGB II-Träger hin:

„Aber ich hab so den Eindruck, das Thema wird kommen, und dann ist es natürlich schon schwierig, wie man dann damit umgeht. Ich hab den Eindruck, dass es eher weniger Geld gibt in Zukunft, und es ist schwierig jetzt auch im Vergleich zur Arbeitsagentur. Ich hatte jetzt auch schon Arbeitgeber, die sich über diesen Eingliederungszuschuss informiert haben, und die Arbeitsagentur, die können mehr fördern als wir, was ja eigentlich völlig idiotisch ist, weil die ja den besseren Personenkreis haben. Und da hatte ich jetzt Arbeitgeber, die gehört haben, bei der Arbeitsagentur gibt es die und die Förderung, diese Förderung wollten sie jetzt beim Jobcenter haben, hab ich gesagt, das kann ich Ihnen nicht geben, ich kann maximal so und so viel fördern, und das hat der Arbeitgeber überhaupt nicht verstanden, weil der auch nicht unterscheiden konnte zwischen Jobcenter und Arbeitsagentur. Der hat dann auch gemeint, überall wird von diesen Überschüssen der Arbeitsagentur berichtet, dass das ein ganz anderer Topf ist, hat der überhaupt nicht verstanden.“ (GP 4)

Von den - lediglich fünf - Gesprächspartner/-innen, die einen starken Druck zur Sparsamkeit spürten, sprachen zwei das Thema bereits bei der Frage an, ob er selbst vielleicht andere Prioritäten für seine Arbeit setzen würde, als die Vorgesetzten dies tun. Hierzu führten sie aus:

„Puh, das ist eine schwierige Frage, weil ich weiß, dass alles vom Geld abhängig ist. Momentan wird ja von der Wirtschaft ganz stark gebracht, dass die Leute zu wenig ausgebildet sind, wir haben zu wenig Fachkräfte. Im Moment können wir keine Umschulungen zahlen, die so normaler Weise zwei Jahre dauern.“

Was ist das Argument dafür?

Derjenige, der Arbeitslosengeld II bezieht, ist verpflichtet, alle Möglichkeiten zu nutzen, um diese Hilfebedürftigkeit zu verringern, das heißt, jede Art von Helfertätigkeit anzunehmen, und deshalb braucht er auch keine Umschulung. Und wenn jemand aus gesundheitlichen Gründen seinen erlernten Beruf nicht mehr machen kann, dann ist für die Umschulung der Rentenversicherungsträger zuständig.

Und wenn jemand einen Beruf gelernt hat in einem Bereich, in dem es inzwischen kaum mehr Arbeitsplätze gibt?

Dann hat er bloß Glück gehabt, wenn er diese Umschulung gemacht hat, solange er noch Arbeitslosengeld I kriegt, denn hier ist es dann vorbei. Das sind wirklich absolute Einzelfälle, wo man dem auch mal zustimmt.“ (GP 1)

„Wir haben jetzt dieses Jahr, glaube ich, 1200 arbeitslose Bewerber gehabt, ja, und sind jetzt auf 906 runter, das war eine Zahl, die ich gestern gehört habe, und nächstes Jahr sollen wir noch mehr Integration bringen, als wir dieses Jahr gebracht haben. Das wird natürlich immer schwieriger, weil der Stock immer kleiner wird und immer mehr Fälle kommen, die nicht arbeiten können, oder die man am Arbeitsmarkt nicht integrieren kann. Es wird problematischer, überhaupt Fälle in den Arbeitsmarkt zu integrieren, egal ob Zeitarbeitsfirmen, egal, welche Möglichkeiten bestehen. Die guten Kunden sind in Arbeit gegangen, das, was wir jetzt noch haben, ist das, es ist nicht böse gemeint, das, was schon immer in der Sozialhilfe oder schon immer arbeitslos war. Und da wird es natürlich richtig schwierig. Das heißt, man geht jetzt auch dazu über, if-Kunden zu ig-Kunden zu machen und vom ig- zum ik-Kunden, damit der sozusagen gut qualifiziert ist, obwohl dafür nicht mehr Geld zur Verfügung gestellt wird. Ich hab dann gefragt, gibt es dann mehr Fördermittel, FbW, sonstige Sachen, damit ich den Kunden auch was anbieten kann, dass sie konkret Lagerqualifizierung machen, dass sie konkret Schweißerlehrgang machen, dass sie konkret das und das machen, um im Arbeitsmarkt unterzukommen. Aber der Topf bleibt gleich, trotzdem soll mehr Integration erreicht werden.

Wenn Sie hier Ihr eigener Chef sein könnten, würden Sie dann andere Prioritäten setzen?

Also ich möchte schon bei Kunden, wo ich merke, die wollen, würde ich auch gerne alles tun, um ihnen keine Steine in den Weg zu legen, sondern sagen, okay, wir schöpfen das Gesetz vollkommen aus, wir machen das und das, um dann die Menschen in Arbeit zu bringen. Das ist schon der Anspruch, den ich an mich selbst habe. Nur, es wird halt immer schwieriger. Ich glaube, dass man die Zahl nicht erreichen kann. Von der Regionaldirektion wird dem Arbeitsamt vorgeschrieben, ihr müsst mehr Integration als letztes Jahr bringen, jetzt haben wir dieses Jahr 23,3 Prozent, letztes Jahr hatten wir nur 15, das heißt, wir haben um acht Prozent gesteigert, im nächsten Jahr sollen wir noch mal um fünf oder zehn Prozent steigern, und man fragt sich, wo von einem gesunkenen Gesamtpotential diese Mehrsteigerung herkommen soll, weil das Gesamtpotential ja nicht besser wird, sondern eher schlechter und damit auch die Integration schwieriger, und auf der anderen Seite mache ich meinen Vorgesetzten-, oder sage ich ihnen auch, es kann doch nicht angehen, dass keine Projekte oder sonst was möglich ist, weil kein Geld dafür da ist. Soll man das Arbeitslosengeld verlängern, sollen die Arbeitslosenbeiträge sinken? Ich bin der Meinung, die Arbeitslosenbeiträge sollen nicht sinken, sondern diese Millionen sollen für die Integration der Menschen ausgegeben werden, für die Qualifikation, weil ich kann eine alleinstehende Mutter, die zwei Kinder hat, da muss ich irgendwelche Möglichkeiten schaffen, dass sie den ganzen Tag arbeiten kann, oder aber ich muss sie so qualifizieren, dass sie auch eine Teilzeitbeschäftigung findet. Es nützt mir nichts, eine Arzthelferin, die in Teilzeit nicht unterkommt, weil sie kein Arzt nimmt, weil der sagt, ich brauch nur Vollzeitkräfte, die muss ich umqualifizieren, dass sie dementsprechend einen Job auch finden kann.

...

Fühlen Sie sich unter einem gewissen Sparsamkeitsdruck?

Ja, vor allem, wenn es um ältere Mitbürger geht.

Älter, wann fängt älter an?

Mit 55. Das Problem ist, dass es manche Kunden gibt, denen man einfach erzählen kann, ‚tut mir leid, mit 55 kann ich sie nicht mehr umschulen oder ich kann den und den Lehrgang nicht mehr bezahlen, weil sie nur noch drei Jahren haben, bis die 58er Regelung greift, dann haben sie am Arbeitsmarkt eh nichts mehr zu suchen, Sie können sich dann zwar um eine Tätigkeit kümmern, aber-,. Auf der anderen Seite gibt es natürlich auch Kunden, die fragen ständig nach, ‚wie sieht es aus, ich will mich qualifizieren, ich will dies und jenes machen‘, meistens kriegen die Kunden dann auch das, weil ich dann dementsprechend meiner Teamleiterin auf die Nerven gehe und sage, aber der muss, der muss, der will, und im Prinzip besteht auch die Chance, dass er in Arbeit kommt, aber es ist halt bei Älteren immer schwierig zu sagen, stopp, Sie kriegen oder Sie kriegen nicht.

Also, Sie haben das Gefühl, wenn Sie einem 55- oder 56-Jährigen eine Qualifizierungsmaßnahme gewähren wollten, dass Sie dann unter größerem Begründungszwang stünden?

Ja, weil die Wirtschaftlichkeit-, obwohl, ist auch nicht richtig gerechnet, weil wenn man es richtig rechnet und sagt, okay, der Kurs kostet 5000 Euro, du machst den Kurs, bist danach in Arbeit, dann hat er in fünf Monaten schon das reingeholt, was er an Geld von der Arbeitsagentur bekommen hat und ist ja auch wieder bereit, an den Staat Leistung zu zahlen.

Und dann gibt es das im SGB III, Wegebauprogramm, gerade für die älteren Mitbürger, dann ruft ein Arbeitgeber im SGB II an, dann muss man sagen, ne, Wegebauprogramm gilt bei uns leider nicht, sie können maximal einen Eingliederungszuschuss bekommen, aber auch nur, wenn der Kunde mindestens drei Vermittlungshemmnisse hat, und der ist halt gut qualifiziert, der hat halt nichts außer Langzeitarbeitslosigkeit, der ist mobil, kann ich Ihnen leider nicht gewähren.

Ansonsten, für die unter 55-Jährigen, da denken Sie, stimmt der finanzielle Spielraum?

Also, das Problem ist, ein Teil meiner Kunden kommt und fragt nach Umschulungen, dann sag ich immer, möchten Sie eine Umschulung oder möchten Sie eine Qualifizierung? Umschulung bedeutet ja eine zwei- bis dreijährige Sache, während Qualifizierung so eine Monatsangelegenheit ist, also ein Monat bis sechs Monate. Umschulung wird grundsätzlich verneint.“ (GP 21)

Die anderen betroffenen Gesprächspartner/-innen erläuterten den Sparsamkeitsdruck so:

„Welche Rolle spielt denn das Thema Sparsamkeit in Ihrer Arbeit?

Also, man kann nicht so, wie man gern würde, sag ich jetzt mal. Qualifizierungen werden im seltesten Fall bezahlt, außer es ist mal so ein Staplerschein oder so was. Ja, also es ist schwierig, ja, berufliche Reha ist im Arbeitslosengeld II nur mit einem guten Reha-Berater und einem guten Anwalt möglich. Wo bleibt da der Mensch, wo lassen Sie den überhaupt noch arbeiten. Dieser Grundsatz von vor 2005, den ich in meinem Studium noch gelernt habe, der mir zugute gekommen ist, dass ich keine unterqualifizierte Arbeit machen muss, dass ich nicht als Putzfrau gehen muss, wenn ich den Meister hab, das ist alles weggefallen. Ich kann jedem, der auf zwei Beinen stehen kann, zu einer Putzfirma schicken, zu einer Zeitarbeitsfirma, ihn für jeden Hilfsjob einsetzen, auch wenn er Diplom oder Doktor oder sonst was hat.

Haben Sie ein bestimmtes Budget für Qualifizierungen?

In ... ja.

Die Stadt hat eins, Sie persönlich nicht?

Nein, nein.

Und ich welcher Weise kommt das dann rüber, dass Sie da schon sparsam sein sollen?

Alles, was von mir für positiv empfunden wird, reiche ich-, also, es gibt ja dann einen Antrag und dem stimme ich dann zu. Dann gebe ich den weiter ans B-Team. Die haben über diese arbeitsfördernden Maßnahmen die Hand drüber. ..., die tragen dann meine Post wieder runter über den Schreibtisch meiner Teamleitung, damit die dort den (unverständlich) drüber tun kann, denn die muss das auch noch abzeichnen. Und wenn es nicht genehm ist, dann kann es schon sein, dass es wieder zurückgeht. Also es ist so, dass man eigentlich schon vorher, wenn es jetzt um 2-, 3-, 4-, 5000 Euro, es beginnt eigentlich bei 400 Euro, da müssen wir schon die Teamleitung informieren oder ab 300 Euro schon und das Okay holen mit der nötigen Begründung. Da muss man dann natürlich zur Teamleitung gehen und jeden Paragraphen schon drauf haben und für jede Frage gewappnet sein. Und das ist halt auch brutal arbeitsintensiv, sich darauf vorzubereiten, die Zeit hat man nicht.

Das heißt, Sie können nicht jede Fortbildung, die Sie in Bezug auf die berufliche Entwicklung eines Klienten oder einer Klienten für sinnvoll halten würden, tatsächlich auch gewähren?

Nein, kann ich nicht.“ (GP 17)

„Es ist ein Sparsamkeitsdruck da, weil wir sehr viele Sachen budgetiert und gedeckelt haben, wo sinnvolle Projekte in der Pipeline sind, die gestoppt wurden. Zum Beispiel Arbeitsgelegenheiten wurden auf dem zweiten Arbeitsmarkt für psychisch Kranke einfach runterreduziert. Dann haben wir Förderungen, die wir hart erkämpfen mussten, für allein erziehende Frauen, da gibt es immer noch ein Feld, wo es halbwegs geht, und verschiedene Maßnahmen, wo wir jetzt begrenzt sind über Berufsbilder. Also, wir können Berufsausbildungen überbetrieblich nur noch über gewisse Berufsbilder machen.“ (GP 20)

„Also, dieses Jahr war es ja so knapp, das Budget, dass man pro Jobcenter gesagt hat, für Fort- und Weiterbildung so und so viel, für sonstige weitere Leistungen so viel, für Einstiegsgeld oder für Eingliederungszuschüsse so viel. Und je mehr das Jahr sich dem Ende zuneigt, haben wir zum Beispiel für Eingliederungszuschüsse, die man an Arbeitgeber zahlen kann, keinen Spielraum mehr. Also, dann heißt es halt, drei Monate nur noch 30 Prozent pauschal, egal, wie viele Vermittlungshemmnisse, das ist halt nicht so glücklich, dass man dann so-, also rein, weil eben das Geld nicht mehr da ist, oder halt möglichst ablehnen, wo dann schon kommt, ja, ganz genau prüfen. Und am Anfang vom Jahr konnte man dann noch eher, wenn der über 50 war, sagen, okay, ich mach auch mal 40 Prozent für ein halbes Jahr oder so. Jetzt ist schon fast nichts mehr da, da mussten wir schon ein paar Mal umschichten, nur weil andere Jobcenter nicht so viel ausgegeben haben, sonst wären wir bei null, könnten wir nichts mehr machen. Das merkt man schon, dass es in manchen Bereichen einfach heißt, ja sparen.“ (GP 26)

4.2.2.2.1.2 Eingeschränktes Angebot an beruflicher Bildung

Während also nur wenige Gesprächspartner/-innen ihren Handlungsspielraum durch unmittelbar wirksame finanzielle Restriktionen eingeschränkt sehen, erleben 18 von ihnen das Bildungsangebot, auf das sie zurückgreifen können, um ihre Klienten beruflich zu fördern, als eingeschränkt bis schlecht. Dieses „Angebot“ wird zudem in vielen Fällen weniger als Angebot, sondern mehr als Verpflichtung wahrgenommen, weil es auch darum geht, die vorhandenen „Maßnahmen voll zu kriegen“.

Das eingeschränkte Angebot an beruflicher Bildung unterläuft quasi sowohl die finanzielle Freiheit, in der sich die meisten Gesprächspartner/-innen subjektiv fühlen, als auch den Handlungsspielraum, den sie durch ihre formelle Entscheidungskompetenz genießen.

Tabelle 7 fasst die Antworten auf die Frage nach dem Handlungsspielraum bei der Gewährung beruflicher Förderungsleistungen einerseits und nach der Entsprechung von Bedarf und Angebot an beruflicher Qualifizierung andererseits zusammen. In dieser Tabelle sind die drei Gesprächspartner/-innen, die entweder nicht für die berufliche Qualifizierung ihrer Klienten zuständig sind oder der Meinung sind, ihren Klienten fehlten überwiegend die Voraussetzungen für berufliche Qualifizierung, nicht berücksichtigt.

Tabelle 7: Qualifizierungsangebote und Handlungsspielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen

Angebot an beruflicher Qualifizierung	Spielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen			
	weit	ingeengt	sehr eingeengt	Summe
gut	4		1	5
können gefunden werden		2		2
eingeschränkt	9	4	1	14
schlecht		4		4
Summe	13	10	2	25

Am häufigsten weisen diejenigen, die das Angebot zur beruflichen (Weiter-)Qualifizierung unzureichend bis schlecht finden, darauf hin, dass es keine oder kaum mehr Umschulungsangebote gäbe. Dieser Umstand wird allerdings selten kritisch beurteilt. Eher verteidigen die Gesprächspartner/-innen diese starke Einschränkung des beruflichen Bildungsangebotes mit dem Argument, dass ein Arbeitsuchender im mittleren Lebensalter, der zwar eine Ausbildung, aber keine entsprechende Berufserfahrung habe, kaum Chancen auf eine Anstellung im erlernten Beruf habe. Gelegentlich wurde auch die Ansicht vertreten, dass die meisten Klienten nicht über die nötigen intellektuellen Voraussetzungen für eine Umschulung besäßen.

"Eine einzige (Umschulung) wird noch gemacht, das ist der Industriemechaniker. Und da hab ich jetzt grad einen Absolventen, der ist fertig geworden, und den hab

ich jetzt schon für drei Stellen gemeldet. Aber die Leute, die hier bei uns sind, die bringen oft auch nicht das Wissen mit, die intellektuelle Voraussetzungen.

Dass sie so eine Umschulung überhaupt machen könnten?

Ja, und dann haben wir ja, intern, dass ist hier so schlimm, wir haben hier keinen psychologischen Dienst. Bei der Agentur hatten wir einen psychologischen Dienst. Da haben wir die Leute hingeschickt, Eignungstest, haben Rückmeldung bekommen, Umschulung ja, Umschulung nein. Und das Instrument haben wir hier nicht, weil das so eine Konkurrenzsituation ursprünglich war zwischen Agentur und Landkreis, hat man ja möglichst-, man wollte hier ja alles anders und besser oder einfach sehr eigenständig machen, und man hat vielleicht Instrumente, die man hätte nutzen können, nicht genutzt. Und jetzt haben wir die Situation, dass wir hier kein Instrument haben, um zu testen, ist jemand für eine Umschulung, für eine Weiterbildung, für eine Ausbildung geeignet. Das finde ich so schade, dass einem so diagnostische Instrumente fehlen hier. Das Gesundheitsamt arbeitet auch nicht mehr für uns. Die sind so mit eigener Arbeit zugedeckt oder haben nicht genügend Ärzte. Wir können keine Gutachten mehr erstellen lassen." (GP 3)

Es gibt aber auch durchaus Gesprächspartner/-innen, die es bedauern, ihren Klienten nur noch kurzfristige Qualifizierungsangebote machen zu dürfen:

"Maßnahmen, die zu lange dauern, die sind bei uns nicht erwünscht. Die müssen kurzfristig sein. Viele Sachen, die man lernt, wenn man jemand wieder zurück ins Arbeitsleben bringen will, da ist kurzfristig manchmal der falsche Weg, man muss manchmal einen langen Weg gehen, intensiv und richtig. Das fehlt hier.

Was ist kurzfristig: bis zu einem halben Jahr oder-?

Genau. Alles, was über den Rahmen geht, ist nicht gewünscht. Ganz am Anfang, als ich hierher kam, gab es für alleinstehende Frauen mit Kindern noch die Möglichkeit, halbtags eine Schulung zu machen als kaufmännische Bürokraft. Das ging drei Jahre. Da hab ich drei Leute drin gehabt, bis mein Chef sagte, ne, das wird nicht mehr finanziert, ah, sagt das Arbeitsamt, das bringt nichts mehr, und zweitens ist es langfristig, das ist zu viel Geld. Ich hab nur gelacht und gesagt, 6000 Euro für drei Jahre, für den LKW-Führerschein zahle ich 8000. Dafür (für die 6000 Euro) hat jemand eine Ausbildung. Mein innerliches Gefühl ist immer, wenn jemand eine Ausbildung hat, und wenn es nur eine kleine Ausbildung ist, der hat erst mal das Gefühl, ich hab was geschafft. Von dem Punkt aus gehe ich weiter." (GP 28)

Häufig wird auch bemängelt, dass die Fortbildungsangebote auf ein enges Repertoire begrenzt sind und es schwierig oder fast nicht möglich ist, auf die berufliche Ausbildung und Erfahrung der Klienten aufbauende fachlich spezifische Fortbildungsangebote zu unterbreiten. Insbesondere, wenn der SGB II-Träger nicht in oder in der Nähe einer Großstadt angesiedelt ist, vermissen einige Gesprächspartner/-innen wohnortnahe Weiterbildungsmöglichkeiten, die über ein inhaltlich sehr eingeschränktes Standardangebot hinausgehen.

Beklagt wurden auch die fehlenden Möglichkeiten, Schulabschlüsse oder Ausbildungen nachzuholen, wenn die Klienten nicht mehr ganz jung sind. Vereinzelt werden auch Teilzeitbildungsangebote für Klienten, die Kinder zu betreuen haben, ein auf die Nachfrage am örtlichen Arbeitsmarkt abgestimmtes Bildungsangebot oder Angebote für Klienten mit geringen oder fehlenden formalen Bildungsvoraussetzungen vermisst.

„Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen den Angeboten an beruflicher Qualifizierung und Fortbildung und dem Bedarf und den Wünschen Ihrer Klienten? Gibt es das, was gebraucht wird?

Gut, dass Sie das Thema ansprechen. Nein, gibt es nicht. Also bei uns in der Gegend gibt es das nicht. Wenn wir Bildungsmöglichkeiten suchen, Qualifizierungsmöglichkeiten für spezielle Berufe, fachliche Weiterbildungsmöglichkeiten, sei es für Arzthelferin oder für alles mögliche, dann kommen die nächsten Suchergebnisse in ..., ... (Name zweier großen Städte, die 100 bzw. mehr als 200 km entfernt liegen) in Ballungsgebieten einfach. Also hier, was im Tagespendelbereich für unsere Leute erreichbar wäre, da haben wir schon ein sehr, sehr dünnes Bildungsangebot. Das ist natürlich auch noch ein Handicap, nicht bloß, dass man die Voraussetzungen erfüllen muss, sondern, wenn die Voraussetzungen da sind und jemand einen konkreten Wunsch hat, eine Fortbildung zu machen, da muss man in den meisten Fällen sagen, ja, tut mir leid, da gibt es hier aber nichts.“ (GP 9)

"Abgesehen vom Geld: Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen den Angeboten an beruflicher Qualifizierung und Fortbildung und dem Bedarf und den Wünschen Ihrer Klienten?

... Ich muss jetzt grad überlegen. Also was fehlt-, also was wir haben, sind schon so modulartige kürzere Qualifizierungen, was schwer zu finden oder herzustellen ist, wenn jemand wirklich keinerlei Berufsausbildung hat, auf die er aufbauen kann, sondern wirklich den Wunsch hat, mit 30 oder mit 40 noch einen Beruf zu lernen. Da gibt es dann zwar auch wieder Angebote für Alleinerziehende, wenn die Kinderbetreuung dann einigermaßen geregelt ist, aber so Alleinstehende-

also Leute, die es in ihrer Jugend verpennt haben, eine Ausbildung zu machen und dann mit 30 oder 35 merken, es war ein Fehler-

Ja genau, das ist schwer, das ist echt schwer, und das bedaure ich auch sehr, weil das trifft zum Teil wirklich Leute, die sehr motiviert wären, ne Ausbildung, also ne richtige dreijährige Ausbildung zu machen." (GP 23)

„Denken Sie, dass das, was Sie in Ihrem Maßnahmenkatalog haben, tatsächlich die Angebote sind, die auch für alle Ihre Kunden das - inhaltlich gesehen - richtige Angebot sind?

Ja, da ist es halt auch wieder im u-25iger-Bereich schwieriger, weil jemand, der keinen Schulabschluss hat, den zu versuchen, durch irgendwelche Trainingsmaßnahmen zu qualifizieren, bringt nicht viel. Weil man muss ja auf langfristige Sicht das betrachten und sich sagen, der Junge oder das Mädels braucht erst mal einen Schulabschluss, damit sie dann irgendwie eine Grundlage hat, um nicht ihr Leben lang irgendwelchen Helfertätigkeiten hinterher zu springen, man macht dann mal wieder eine Trainingsmaßnahme, dass sie sich ein bisschen im Metallbereich auskennen, und dann schafft sie da mal wieder ein halbes Jahr, das ist ja nicht Sinn der Sache. Wenn man dann einen Schulabschluss hat, ist vorrangig natürlich immer erst eine Ausbildung. Was sich jetzt dann auch in den letzten Monaten gewandelt hat, dass wir mehr Möglichkeiten haben oder auch mehr Gelder zur Verfügung haben.

Mehr Geld wofür zur Verfügung haben?

Naja, man hat zum einen verschiedene Zugangsvoraussetzungen für die berufliche Weiterbildung gelockert, wo es bisher geheißen hat, man braucht mindestens drei-

jährige Berufserfahrung, wo wir dann bemängelt haben, unsere Jugendlichen kriegen eine dreijährige Berufserfahrung nicht hin, dass wir jetzt da schon überbetrieblich was machen konnten,

also wo die dann überbetrieblich wirklich ne Ausbildung machen können?

genau. ...

Und für diejenigen unter Ihren Klienten, die noch gar keinen Schulabschluss haben, haben Sie für die genug Angebote, wo man einen Schulabschluss nachholen könnte?

Kaum. Das machen wir dann alles in Zusammenarbeit mit der Berufsberatung. Wobei die Berufsberatung eigentlich auch nicht viel machen kann. Also, wenn jemand kommt und sagt, er hat keinen Schulabschluss und sagen wir mal, er ist 24, dann weiß ich im Endeffekt auch nicht weiter. Weil auf der regulären Schule im Berufsvorbereitungsjahr kommt er nicht mehr unter, wird er nicht mehr genommen, dann bleibt eben nur noch die Abendhauptschule, das ist dann wieder schwierig, sich das zu leisten, weil wir es nicht fördern, ich keine Handhabe habe, um das zu fördern, obwohl ich das lieber fördern würde als vielleicht manche andere Sachen.“ (GP 25)

„Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen den Angeboten an beruflicher Qualifizierung und Fortbildung und dem Bedarf und den Wünschen Ihrer Klienten? Haben Sie da das, was Sie brauchen?

Ne, das ist ganz merkwürdig. Ich mein, das ist halt auch so von oben runter, da haben wir jetzt dieses Jahr hundert überbetriebliche Umschulungen, die wir fördern, und da sind halt die Berufe vorgegeben. Ich hab sie nicht alle im Kopf: Bürokauffrau, dann Mechatroniker, Köchin, also, es sind irgendwie ein paar Frauenberufe und ein paar Männerberufe drin, dafür aber auch wieder ganz viele andere Berufe eben nicht. Also, ich müsste jetzt echt nachgucken, wenn Sie es genauer wissen wollten. Und da hatte ich jetzt zum Beispiel den Fall, da wollte eine junge Frau einfach gerne Erzieherin werden, diese Ausbildung kostet eigentlich gar nichts, aber die war da nicht auf der Liste, und dann dürfen wir sie nicht fördern. Dann könnte ich ihr stattdessen anbieten, sie soll Bürokauffrau werden, das kostet dann 10 000 Euro, und das ist dann okay.... Da argumentiert dann wieder unsere Eingliederungsfrau von oben runter, die kann man nicht verkürzen, die Ausbildung, und deswegen geht es nicht. Nur verkürzte Ausbildungen. Das ist halt ne Fachschule. Da fallen natürlich viele Sachen drunter, wie Krankengymnastik, Ergotherapeuten, so dieses Ganze, die können wir alle nicht fördern. Das geht nicht. Also man kann nicht so einfach alles, was wir für sinnvoll erachten. Diese Fachschulausbildungen eigentlich nicht. Es muss eine verkürzbare, eine verkürzte Ausbildung sein. Das geht dann betrieblich schon, wenn man es verkürzen kann. Da wäre natürlich schon wünschenswert, dass man im Einzelfall-, weil jemand, der einfach Erzieherin werden möchte, klar, kann der auch Bürokauffrau werden, aber ich denke, es macht keinen Sinn, wenn das jemand nicht werden will, das zu bezahlen, nur weil wir da noch was frei haben.“ (GP 26)

„Mit Ihrem Handlungsspielraum sind Sie durchaus zufrieden?

Ja. Ich hätte gern mehr Maßnahmen. Wir haben zwar Maßnahmen, aber wir haben so viele unterschiedliche Menschen, das heißt, es muss intensiver, mehr überlegt werden, welche Jobs sind auf dem Markt, und wie kann ich meine Leute, die

ich habe, in diese Jobs reinbringen, also Umschulungen und so. Das fehlt, dass wir einfach ein Team hätten, die, statt nur Jobs zu vermitteln, überlegen, okay, den Arbeitgebern draußen fehlt das, das und das. Wie kriegen wir die Leute, die wir haben, denn die haben Qualifikationen, wie können wir die umschulen, dass wir sie in diese Richtung reinbringen.

Es fehlt an Umschulungsangeboten?

Ja. Viel mehr.

auch an Angeboten zur Zusatzqualifikation und Fortbildung?

Da müsste man mit der Wirtschaft zusammen arbeiten, also mit Betrieben draußen, denn die wissen, was ihnen fehlt, die können sagen, was jetzt gefordert ist und was derjenige hat, dass man einfach miteinander arbeitet und sagt, okay, wir nehmen jemand, aber er muss das und das noch machen. Man müsste das Netzwerk noch viel mehr verknüpfen, noch viel enger zusammen bringen, so dass die Betriebe sagen, uns fehlt das und das, wir haben die Personen, also müssen wir nur umschulen und dann haben die die Leute. Das heißt, wir müssen nicht lang suchen, sondern sagen, derjenige ist vielleicht in drei Monaten so weit, dass die Betriebe sagen, okay, drei Monate können wir warten. Denn sehr viele Leute, die haben einen Input, und da kommt bei vielen Leuten die Angst ins Spiel, wo sie den Mut verloren haben und sagen, ich bin so lange raus, das schaff ich nicht. Ich habe letztlich einen 55-jährigen Mann wieder zum Schweißen gebracht, der hat jetzt einen Job. Er war gut, nur der Mut war nicht mehr da.

Sie weisen immer wieder darauf hin, sicher zu Recht, viele Leute verlieren den Mut nach längerer Arbeitslosigkeit, trauen sich nichts mehr zu. Sie haben aber ja grad auch gemeint, es fehlt schon auch an Angeboten hinsichtlich Umschulung und Fortbildung.

Ja. Bei uns hier im Haus würde ich sagen, unser Jugendangebot ist sehr gut, aber für die Erwachsenen, da fehlt was. Ich denke, da müsste man viel mehr in sich hineingehen und überlegen, was können wir machen. Wir haben zwar ein Team, aber ich denke, das Team müsste noch viel mehr mit der Industrie-, viel mehr nach draußen gehen, und vor allem sich überlegen, wie man so einen Plan macht. Keine großen Kurse, dass man sagt, wir brauchen 20 Leute in einem Kurs, sondern kleine Kurse, fünf Leute. Wenn man es so machen würde, bin ich überzeugt, dass man sehr viel erreichen würde.“ (GP 28)

4.2.2.2.1.3 Abhängigkeit der Bildungschancen von Informiertheit und Hartnäckigkeit der Klienten

Etliche Gesprächspartner/-innen haben im Zusammenhang mit dem Thema berufliche Weiterbildung den Sachverhalt angesprochen, dass Arbeitslosengeld II-Bezieher/-innen dann am ehesten eine Chance auf fachspezifische berufliche Förderung hätten, wenn sie selbst über konkrete Informationen über passende berufliche Bildungsangebote verfügen, die sie an ihren persönlichen Ansprechpartner weitergeben können, und sich bei der Vertretung ihrer Interessen als hartnäckig erweisen. Eine diesbezügliche Beratung, wie sie sich viele Betroffene von der Arge erhoffen²⁶, findet offenbar kaum statt.

²⁶ Ames, Anne 2007, S. 47

„Was können Sie tun, wenn wirklich jemand so fachspezifisch was braucht?

Je nachdem, erst mal die Leute fragen, was denken Sie, was würde Ihnen helfen, was bräuchten Sie, und wenn es pfiffige Leute sind, kommen Sie auch mit Angeboten

also, die wissen dann schon, wo es so was gäbe?

Ja, und wenn es dann über 1000 Euro geht, muss ich es mit der Sachgebietsleiterin absprechen, ob wir es im Einzelfall genehmigen können. Bis jetzt, wenn ich das gut begründe, ist mir da noch nie was abgelehnt worden.“ (GP 3)

„Wie sieht es aus mit Umschulungsangeboten?

Ja, also wir haben jetzt hundert Plätze bekommen in ... (ganze Stadt), das ist oft im Bürobereich, wobei da die Hürde schon entsprechend höher gesetzt worden ist. Man muss da den psychologischen Dienst einschalten und so weiter. Da hab ich schon auch den Eindruck, dass da jetzt auch mehr gespart wird. Also, im letzten Jahr sah es noch anders aus. Ja, und da muss man auch zuerst mal schauen: Wenn jemand älter als 30 ist, dann muss man sich das genauer anschauen. Also, es wird nicht völlig ausgeschlossen, aber ich merke halt, man muss es dann entsprechend gut begründen. Ich glaube, dass von uns paps da vielleicht auch noch viel mehr ein Bedarf auch gesehen werden könnte, wenn wir mehr Zeit hätten. Also, ich würde sagen, die Leute, die bei uns eine Umschulung bekommen haben, die haben sich massiv dafür eingesetzt, die haben das eingefordert. Dass ein pap von sich aus sagt, wie wär es mit einer Umschulung, das kommt wohl sehr, sehr selten vor, weil das natürlich ein entsprechender Arbeitsaufwand für uns ist.“ (GP 4)

„Auf der anderen Seite gibt es natürlich auch Kunden, die fragen ständig nach, wie sieht es aus, ich will mich qualifizieren, ich will dies und jenes machen, meistens kriegen die Kunden dann auch das, weil ich dann dementsprechend meiner Teamleiterin auf die Nerven gehe und sage, aber der muss, der muss, der will, und im Prinzip besteht auch die Chance, dass er in Arbeit kommt.

...

Oder ich hab jemand den Führerschein Klasse II spendiert, LKW-Führerschein, der ist dann auch ab dem Tag, wo die Schule beendet war, in Arbeit gewesen. ... (obwohl) immer ne Einstellungszusage verlangt wird ... das sind diese behördlichen Vorgaben, Einschränkungen, die Sie sozusagen haben, was Sie dem Kunden verkaufen müssen, obwohl, wenn der Kunde darauf besteht, er trotzdem einen Anspruch hätte.

Aber das ist nicht so häufig, und die meisten meiner Kunden machen ja auch das, was ich Ihnen sage. Diese Problematik taucht halt nur ein, zweimal im Jahr auf, wenn Sie, in Führungsstrichen, einen Querulanten haben, der sich genau so gut auskennt oder besser, und dann sagt, ne, steht mir aber zu.

Also für LKW-Führerschein ohne Stellenzusage, da brauchen Sie einen Querulanten, der-

ich brauch halt jemand, der mich nervt, damit ich meine Teamleiterin nerven kann, oder ich sag dann irgendwann, ich mach halt einfach.“ (GP 21)

„Nur, man muss auch sagen, ich hab auf der anderen Seite wieder sehr wenig Kunden, die konkret sagen, was sie sich vorstellen können. Das sind nicht viele. Einige kommen auch einfach mit utopischen Vorstellungen, wo man sagen muss, das passt ja gar nicht. Bei manchen bräuchte ich, wenn ich es wirklich bezahlen würde, erst mal ein psychologisches Gutachten, ob das überhaupt zu demjenigen passt, und da kann es dann wieder passieren, dass das sehr lang dauert, bis ich so ein Gutachten bekomme und dann der Lehrgang vielleicht schon wieder halb vorbei ist.

Aber Sie hätten die Möglichkeit, solch ein Gutachten erstellen zu lassen?

Ja. Ich mein, es kommt auch öfter der Wunsch, LKW-Führerschein, aber auch da kann man eigentlich die Leute recht schnell wieder runterholen, wenn man fragt, wie viel Erfahrung sie denn schon haben. Es ist eben selten eine Spedition da, die jemand einen 40-Tonner gibt, der grad frisch einen Führerschein gemacht hat. Da sind unsere Kunden teilweise sehr unrealistisch, überschätzen ihre Möglichkeiten.

Was die Möglichkeiten angeht, Zusatzqualifikationen zu finanzieren, da sagten Sie grad, es ist jetzt ein bisschen besser geworden, es ist jetzt auch leichter, mal einen Bildungsgutschein auszugeben. Gibt es trotzdem noch einen gewissen Sparungsdruck?

Ich mein, nur der ganz normale Führerschein würde sehr vielen weiterhelfen, aber das ist zum Beispiel ein Thema, wo ich auch irgendwo einsehen kann, das ist uferlos. Wir haben ja auch viele, die wegen Alkohol ihren Führerschein verloren haben. Wenn man den bezahlt, ich weiß nicht, wie lange sie den dann hätten.

Bleiben Sie doch mal bei den Fällen, die nicht ihren Führerschein-

Also, wenn ein Kunde etwas wirklich will und selbst auch hartnäckig ist und ein Ziel verfolgt, dann haben wir auch die Möglichkeiten, da mitzuspielen.

Umgekehrt heißt das, Sie haben weniger die Möglichkeit, Kunden erst mal dahin zu ermutigen, zu wissen, was sie wollen?

*Ja. Das sind nicht allzu viele, die wirklich ganz konkret was Bestimmtes wollen.“
(GP 1)*

Ein Grund dafür, dass ALG II-Bezieher in der Regel nicht nur selbst recht genau wissen müssen, welche Qualifikation sie wollen, sondern ihren Wunsch auch hartnäckig vertreten müssen, um tatsächlich eine Förderung zu erhalten, die sich nicht im Training allgemeiner „Arbeitstugenden“ erschöpft, ist die von einigen Gesprächspartner/-innen ausgedrückte Skepsis, ob berufliche Qualifikation ihren Klienten tatsächlich den Zugang zum Arbeitsmarkt öffnet.²⁷ Wie im vorangegangenen Kapitel bereits erwähnt, klang diese Skepsis in einigen Interviews zum Beispiel im Zusammenhang mit dem Thema Umschulungen an.

Es stellt sich die Frage, ob nicht einige persönliche Ansprechpartner/-innen mit ihren Bemühungen, "die Leute recht schnell wieder runterzuholen", eben zur Verfestigung der Resignation und des Sich-Abfindens mit der Arbeitslosigkeit beitragen, das sie bei einem erheblichen Teil ihrer Klienten beklagen oder zumindest konstatieren (siehe Kapitel 5.4.2). Schließlich will nicht jeder, der im LKW-Führerschein eine Chance für sich sieht, gleich einen 40-Tonner fahren, aber jeder, der einen 40-Tonner fährt, brauchte erst mal einen LKW-Führerschein, um LKW-Fahrpraxis erwerben zu können.

²⁷ vgl. Baethge-Kinsky, Volker u.a., S, 51

Auch in der zum Schluss dieses Abschnittes zitierten Interviewpassage wird deutlich ausgesprochen, dass sich dieser persönliche Ansprechpartner von der beruflichen Qualifizierung seiner Klienten nicht viel verspricht und bereit ist, eine entsprechende Motivation von Klienten eher zu beseitigen als zu fördern:

"Wie sieht es denn aus, wenn bei einem ihrer Kunden eine regelrechte Umschulung angesagt wäre? Können Sie die auch gewähren, haben Sie da Möglichkeiten?"

Das ist natürlich schwierig. Wir haben nicht so wie die Arbeitsagentur früher die Möglichkeiten. Wir haben eigentlich zwei Umschulungen im Moment im Angebot: das Hotel- und Gaststättenfach und die andere ist im Altenpflegebereich. Aber ich kann immer mal wieder eine Umschulung machen, wenn der einen Betrieb findet, der das macht, finanzieren wir das auch, fördern wir das auch. Wobei da natürlich auch viele kommen, die sind über 40, wollen ne Umschulung, was ich dann ablehne.

Warum?

Weil, wenn die über 40 sind und dann eine Umschulung machen zwei Jahre und dann Berufsanfänger sind, wenig Chancen." (GP 24)

4.2.2.2.1.4 Fehlende Kenntnisse in Berufskunde

Ein weiterer Grund, dass ALG II-Bezieher/-innen von ihren persönlichen Ansprechpartner/-innen nur wenig Beratung und Aufforderung zu fachlicher Aus- oder Weiterbildung zu erwarten haben, dürfte in den fehlenden oder unzureichenden berufskundlichen Kenntnissen der persönlichen Ansprechpartner/-innen liegen.

Fünf Interviewpartner/-innen haben, bevor sie ihre jetzige Tätigkeit aufgenommen haben, bei der Bundesagentur als Arbeitsvermittler/-innen gearbeitet. Bei ihnen kann eine berufskundliche Aus- oder Fortbildung angenommen werden. Die anderen Gesprächspartner/-innen, die in anderen Bereichen gearbeitet haben, sind auch für ihre jetzige Tätigkeit nicht berufs- und wirtschaftskundlich qualifiziert worden. Das geht aus ihren in Kapitel 2.1 dargestellten Angaben zu den Schulungen, an denen sie teilgenommen haben hervor.

Fünf Interviewpartner/-innen ist ihr Defizit an berufskundlichen Kenntnissen bewusst. Sie haben bei der Frage nach ihren etwaigen Fortbildungswünschen darauf hingewiesen, dass es ihnen an berufs- und wirtschaftskundlichen Kenntnissen fehlt und dass solche Kenntnisse von ihren Arbeitgebern auch kaum als notwendig oder zumindest hilfreich zur Erfüllung ihrer Aufgabe erachtet werden.

„Wir kommen wahrscheinlich zu wenig in das Fachspezifische rein. Was auch ein großes Problem für uns ist: Wir sind ja für sämtliche Klienten zuständig, da gibt es ja keine Spezialisierung, und ich hatte mal so einen EDV-Profi, der hat mir ne ganze Palette von Bewerbungsunterlagen gebracht mit Weiterbildungskursen, wo ich kein Wort verstanden habe. Wie soll ich dann erkennen, dass er die und die Weiterbildung noch braucht? Das finde ich eher ein massives Problem, dass wir eine stärkere Spezialisierung bräuchten und einfach auch mehr Berufskunde zu haben. Also, ich hab nie eine Weiterbildung gehabt zum Thema Berufskunde. Ich weiß halt, was ich mir angelesen habe oder aus meinem Privatleben kenne. Und von daher denke ich, dass im Beratungsgespräch der eine oder andere Fortbildungswunsch einfach nicht so erkannt wird, oder er wird übergangen oder ich empfehle eher eine andere Richtung, weil ich es einfach nicht kenne. (GP 4)

„Gibt es ein Thema oder mehrere Themen, zu denen Sie gern eine Fortbildung machen würden?

Doch, das schon, also es gibt schon viele Sachen, die mich interessieren und die der Arbeit sicher auch zuträglich wären, das schon, Berufskunde zum Beispiel, grad wenn man mit Jugendlichen arbeitet, wäre das sicher sehr interessant, haben wir leider noch keine Fortbildung bekommen.

Berufskunde, einfach damit Sie selbst einen besseren Überblick bekommen, welche Berufe es gibt, wie man da rein kommt-

welche Berufe, Zugangsvoraussetzungen, genau, wie laufen die Ausbildungen ab, was kann man damit machen, was gibt es für Fortbildungsmöglichkeiten, wie ist das Profil, was muss der Arbeitnehmer nachher leisten, einfach solche Sachen, also da haben wir halt wirklich gar nichts gelernt, also wirklich bloß das, was man mitkriegt. Man lernt auch viel durch die Kunden natürlich, indem man dann fragt, 'ah, Sie sind was? Sie haben einen Mick-, Wick-Schweißschein', es gibt ja zum Beispiel zehn verschiedene Schweißscheine, Autogenschweißen, Lichtbogenschweißen, und dann sitzen die Leute da und sagen, 'ja, ich kann das, aber ich kann das nicht', und die setzen dann halt vielleicht schon auch ein Stück weit voraus, dass der Arbeitsvermittler in groben Grundzügen Ahnung davon hat und da nicht dasteht, wie der Ochs vorm Berg, wie, was, Schweißkurs, was haben Sie da gesagt, noch nie gehört. Also, am Anfang hat man da schon das eine oder andere peinliche Erlebnis, wenn man dann irgendwas nachfragen muss, was offensichtlich sein sollte.

Aber so im Groben kommt man jetzt durch.

Haben Sie schon mal versucht, eine Fortbildung zum Thema Berufskunde zu beantragen?

Ja, wir hatten schon mit unserem Chef drüber gesprochen, es ist nichts Konkretes dabei rausgekommen. Ich weiß nicht, ob sie uns nicht zusteht, weil wir bloß befristet beschäftigt sind, also, ob wir die Möglichkeit gar nicht haben, oder ob es einfach bisher noch nicht angedacht war. Das ist alles ein bisschen dubios. Also im Prinzip müssen wir uns um unsere Fortbildungen selbst kümmern, oder wir sollten uns selbst drum kümmern. Die Kollegin, die das mit den Fortbildungen macht, die sitzt in der Agentur, drei Stockwerke weiter oben, ich weiß nicht mal, wo die ihr Büro hat. Also, es passiert ziemlich wenig da. Ich würde es schön finden, wenn von Seiten der Vorgesetzten da öfter mal ein bisschen was kommen würde, weil die das Tätigkeitsfeld eben auch schon länger kennen, sich vielleicht auch eher ein Bild davon machen können, was notwendig ist und was nicht. (GP 9)

„Gibt es ein Thema oder mehrere Themen, zu denen Sie gern eine Fortbildung machen würden?

... Es gibt grundsätzlich Schulungen zum Bereich Berufs- und Wirtschaftskunde, die ich für mich sehr sinnvoll finden würde, weil ich eigentlich mit dem Bereich nichts zu tun hab, welche Berufe gibt es, wie hängen die zusammen, wie kommt man dahin, wie sind die Inhalte abgegrenzt, welche Ausbildungssysteme gibt es in dem Bereich?

Das würde Ihnen dann auch für die Beratungsgespräche mit den Kunden helfen?

Das würde helfen, ja. Das würde auch helfen, kreativer zu werden, nicht die Leute immer nur im gleichen Bereich weiterzubilden.

Dann würde ich gerne noch mal ne Weiterbildung machen im Bereich Gespräche, Deeskalation, das geht in den Bereich auch Kommunikationsschulung, Gespräche führen. So das sind eigentlich so die Punkte, also Förderung beruflicher Weiterbildung, Kommunikationstraining und Deeskalation und Berufs- und Wirtschaftskunde, - und Fallmanagement.

Haben Sie denn Aussicht, dass Sie wenigstens eins von den vier Sachen demnächst tun können?

Eventuell eine Grundlagenschulung zum Fallmanagement, eventuell.

Wann wäre die dann?

Keine Ahnung.

Und die anderen Sachen, da ist grad nichts im Angebot?

Nein, also ich hab das erst letzte Woche-, es wurde noch mal von der Regionaldirektion angefragt, welcher Bedarf da ist, und ich habe das noch mal angegeben, aber die Chancen für den Kurs Berufliche Weiterbildung schätze ich ganz gering ein, Deeskalation und Berufs- und Wirtschaftskunde eigentlich auch.

Also dass es überhaupt entsprechende Angebote geben wird?

Die Angebote gibt es, aber Wirtschafts- und Berufskunde wurde abgelehnt mit der Begründung, dass es nicht in meinem Arbeitsbereich liegt. Es heißt, das wäre Berufsberatung, in dem Bereich der Arbeitsvermittlung sei das nicht Kern.

Aber Sie haben doch viele Klienten, die dringend darauf angewiesen wären, sich vielleicht beruflich umzuorientieren-

Ich seh das ja auch so, ich würde es auch gern machen, aber.“ (GP 16)

„Gibt es ein Thema oder mehrere Themen, zu denen Sie gern eine Fortbildung machen würden?

... Was ich konkret habe und was wir auch mit dem Team angefragt haben, eine Schulung, wirklich zur klassischen Arbeitsvermittlung, mit diesen Berufsbildern, das haben wir noch nie gehabt.

Sie meinen Berufskunde?

Ja. Es ist ja ganz interessant, dass wir in diesen zwei Tagen Fallmanagement, wo es um Rhetorik, Hilfeplankonferenz und sonst noch was ging..., und da würde ich mich als Arbeitsberater, Arbeitsvermittler der Bundesagentur zu Tode grämen, die werden drei Jahre lang ausgebildet für das, was ein Kollege bei der Stadt innerhalb von zwei Tagen macht. ...

Also, Berufskunde, dass man mehr darüber weiß, welche Jobs gibt es eigentlich, wohin geht die Entwicklung, wie kommt man in die Jobs, wie sind die Ausbildungswege

Genau, solche Sachen. Nach dem SGB II muss die Arbeitsvermittlung ja eigentlich der Schwerpunkt sein, und das ist das Feld, auf dem ich eigentlich am wenigsten fortgebildet wurde. Das habe ich mir angeeignet. Besser oder schlechter. Dann können meine Klienten auch erst zu Kunden werden, wenn ich sie in dieser Richtung überhaupt beraten kann. Da muss ich meine Kollegen ein bisschen in

Schutz nehmen, viele trauen sich nicht, weil das ein Feld ist, auf dem sie sich nicht auskennen.“ (GP 20)

„Gibt es ein Thema oder mehrere Themen, zu denen Sie gern eine Fortbildung machen würden?

Wo ich absolut nicht fit bin, ist eine Beratung zu machen zu diesen Berufsfeldern, da weiß ich nichts.

Also eine berufskundliche Fortbildung?

Ja. Das habe ich nicht gelernt, klar, die ne dreijährige Ausbildung gemacht haben zum SGB III, die haben das studiert. Ich weiß halt, was ich halt so weiß, aber es gibt einfach Felder, wo ich überhaupt keinen Einblick habe, wo ich mir von den Kunden erklären lassen muss, was denn das ist.

Also, Sie bräuchten einfach mehr Überblick, welche Berufe gibt es, wie kommt man dorthin, welche Voraussetzungen gibt es dafür-

genau, und was ist für wen geeignet. Um das abschätzen zu können, wenn jemand kommt und will was bezahlt haben, SAP oder-, wo ich dann denke, ich weiß nicht einmal, was das ist, ich muss mich dann selbst erst schlau machen, was ist das eigentlich, und dann krieg ich das aber trotzdem nicht zusammen mit dem, der da vor mir sitzt, kann der das, oder welche Voraussetzungen sind da sinnvoll, oder was muss ich da für Fragen stellen. Also, wenn es in einen Bereich reingeht, in dem ich mich nicht auskenne, kann ich auch nicht abschätzen, ist das was Sinnvolles, ist auf dem Arbeitsmarkt überhaupt eine Nachfrage da für bestimmte Berufe. Das weiß ich einfach nicht. Also im Helferbereich mittlerweile durch die Erfahrung, klar, kriegt man da viel mit, da weiß ich mittlerweile viel mehr als vor drei Jahren, aber in so speziellen, höher qualifizierten Berufen weiß ich nicht, wie der Arbeitsmarkt aussieht, was man da können muss, was man mitbringen muss. Also, wenn jetzt auch Studienabgänger kommen oder so, die qualifiziert zu beraten, da fühl ich mich nicht kompetent. ... Grad dieser ganze technische Bereich, so mit (unverständlich), da kenn ich mich nicht aus. Und das wäre natürlich schon hilfreich, ein bisschen mehr da-, auch Handwerk ist für mich auch nicht so-, ... Das weiß ich nicht so.

Gäb es denn solche Fortbildungsangebote hier?

Wir sind grad am Klären. Es war letzte Woche Thema im Team, ob wir die von der Agentur besuchen dürfen, es ist aber noch keine Antwort bis jetzt gekommen.“ (GP 26)

Dass es den von Gesprächspartner 20 vermuteten „Gram“ der Agentur-Mitarbeiter/-innen hinsichtlich der Geringschätzung berufskundlichen Wissens in der Arbeit der SGB II-Träger tatsächlich gibt, auch wenn er weniger als Gram, sondern eher als Zweifel an der Kompetenz der Kolleg/-inn/-en oder als Mitgefühl mit ihnen zum Ausdruck kommt, zeigt die folgende Interviewpassage:

„Was hat Sie bewogen, sich zu diesem Interview bereit zu erklären?

Die Möglichkeit, einfach auch mal die Sicht von den Mitarbeitern zu zeigen, in meinen Augen auch teilweise den Misstand der Personalrekrutierung. Wenn man sich überlegt, früher musste man mehrere Monate Fortbildung machen, um überhaupt als Vermittler anfangen zu dürfen, jetzt werden die Kollegen mehr oder weniger ins kalte Wasser geschmissen. Ganz zu Anfang hatten sie dann auch ein

paar Wochen Schulung, inzwischen eigentlich nur noch Schulung am Arbeitsplatz.“ (GP 18, bis 2005 Mitarbeiter der Agentur für Arbeit)

4.2.2.2 Verfügbarkeit anderer Unterstützungsleistungen

Lediglich fünf Gesprächspartner/-innen, die alle beim selben städtischen SGB II-Träger beschäftigt sind, sahen keine Mängel der sozialen Infrastruktur, die es ihnen erschweren, ihren Klienten den Zugang zu Hilfen nach § 16 Abs. 2 zu verschaffen. Die anderen Gesprächspartner/-innen sahen überwiegend in völlig unzureichenden Kapazitäten der Schuldnerberatung und/oder der Tagesbetreuung von Kindern schwerwiegende Mängel.

Hinsichtlich der Schuldnerberatung wurde in etlichen Gesprächen thematisiert, dass ein sehr großer Teil der ALG II-Beziehenden Schulden hat und dass die Wartezeiten für einen Termin bei der Schuldnerberatung zwischen sechs und zwölf Monaten liegen.

Im Hinblick auf das Problem der Kinderbetreuung wurde nicht nur problematisiert, dass es kaum Betreuungsangebote gibt, die die Arbeitszeiten berufstätiger Eltern abdecken. Vielerorts ist auch nach wie vor offenbar ungeklärt, wer die Kosten der Betreuung von Kindern, deren Eltern Arbeitslosengeld II beziehen, zu tragen hat.

„...Und dann teilweise auch immer wieder so das Problem: Alleinerziehende Kundin arbeitet, wir zahlen die Ganztagesbetreuung, verliert ihren Arbeitsplatz, offiziell die Ansage, noch vier Wochen weiter zahlen wir den Ganztagesplatz, danach muss das Kind wieder in den normalen Kindergarten zurück, weil das kostet halt 73 Euro, und wir paps versuchen dann immer zu argumentieren, aber wenn das Kind da drin versorgt ist, zum einen tut es dem Kind nicht gut, wenn man das ständig von der einen in die andere Gruppe schiebt, und zum andern hat die gute Frau ja viel weniger Chancen, wieder was zu finden, wenn die dann erst mal wieder einen Ganztagesplatz kriegen muss.“ (GP 19)

Die ungeklärte Finanzierungsfrage führt dazu, dass ALG II-Bezieher/-innen in der Regel erst dann einen über das Kindergartenangebot hinaus gehenden Tagesbetreuungsplatz für ihr Kind beanspruchen können, wenn ihnen bereits ein Arbeitsplatz sicher ist. Allerdings bekommen sie dann in der Regel nicht so schnell den Betreuungsplatz, der nötig wäre, damit sie den Arbeitsplatz antreten können.

„...die Kosten für die Kinderbetreuung. Das legt jeder irgendwie anders aus, man fühlt sich hier auch gegängelt von der Stadtverwaltung, die versucht, die Kosten auf uns abzuwälzen. Das ist ein Punkt, der hier in ... ungut geklärt ist.

Ist ja eigentlich Kinder- und Jugendhilfeangelegenheit.

Jaja, aber in dem Moment, wo die vom Jugendamt hören, die Familie hat Arbeitslosengeld II, dann schicken sie sie erst mal wieder zu uns. Also, wir schicken hier die Leute hin und her, also es wird hin und hergeschoben, da sind die Kunden dann auch ein bisschen Spielball. Hier geht es also darum, aus welchem Topf werden die Kinderbetreuungskosten bezahlt. Das macht die Sache kompliziert. Ich muss eine alleinerziehende Mutter verpflichten, sie muss einen Vollzeitjob suchen, der mit Kinderbetreuung abgedeckt werden könnte. Aber es ist eine Sache, die sich in den Schwanz beißt. Die Mutter hat zum Beispiel ne Arbeit, dann hat sie keinen Hortplatz, bis sie den Hortplatz hat, ist die Arbeit wieder weg. Wir drehen uns da im Kreis. Sobald ne Mutter zum Vorstellungsgespräch geht, und der Ar-

beitgeber fragt, ob sie schon die Kinder im Hort hat, und was macht sie mit ihnen in den Ferien und während der Krankheit der Kinder, dann ist es schon aus.

Also, es ist nicht so, dass die Kinder, wenn denn schon die Mütter verpflichtet sind, sich dem Arbeitsmarkt zur Verfügung zu stellen, selbstverständlich ihre Hortbetreuung haben?

Nein, wir bezahlen die Hortbetreuung erst, wenn sie eine sozialversicherungspflichtige Arbeit hat.“ (GP 1)

„Bei Frauen ist das ein großes Problem. Da haben wir fast gar keine Chance in ... Wir haben zwar jetzt eine gute Quote, eine Struktur für Kinderbetreuung, aber unterm Jahr ist fast nichts zu machen.

Also, wer seinen Platz nicht schon hat, der wird ihn im Dezember auch nicht kriegen?

Genau, der muss auf die Warteliste. Tagesmütter ist im Moment auch wenig drin, wobei wir jetzt versuchen, Tagesmütter auszubilden, also da wieder eine Struktur zu schaffen. Und ansonsten ist halt im Kita-Bereich,- Kindergarten vielleicht noch, aber für Schulkinder Hort, ist fast gar nichts drin unterm Jahr. Das ist ein großes Problem für Frauen, wo auch die eine oder andere ihre Arbeitsstelle wieder aufgeben musste.“ (GP 2)

„Also ich krieg oft den Vorwurf zu hören, also ich hatte jetzt erst ne Kundin, die hat mich falsch verstanden oder wollte mich falsch verstehen, die hat ihr Kind zwei Monate in die Ganztagsgruppe gegeben und bekam die Kosten dafür nicht (von Jugendamt) bezahlt, und kam dann zum Arbeitsamt und hat gesagt, Sie müssen jetzt die Kosten, hab ich gesagt, 'ich hab Ihnen gesagt, dass die Kosten nur übernommen werden, wenn Sie in Arbeit sind'. Dann hat sie jetzt die Scherereien mit dem Jugendamt, mit uns, keiner übernimmt die Kosten, jetzt hat die Diakonie sie angeschrieben, ‚Frau sowieso, wir möchten weiter die Kosten von Ihnen haben‘. Ich hab dann die Kundin sozusagen gezwungen, die Kinder wieder rauszunehmen, damit die Kosten nicht ins Unermessliche steigen. Das ist die Problematik, also, wenn ich jemand sage, Sie können ja Ihr Kind in den Ganztageskindergarten stecken, aber Sie brauchen eine Arbeit, dann darf er wirklich erst ab dem Tag, wo er arbeitet, aber dann muss er mit dem Kindergarten regeln, wie geht das, wie schnell werden die Kosten übernommen durchs Jugendamt et cetera.

Genau. Meine Frage ist einfach, wie häufig es den Klientinnen tatsächlich gelingt, das so schnell mit dem Kindergarten geregelt zu haben?

So gut wie gar nicht. Hort haben sie ne Warteliste, Ganztagskindergarten haben sie ne Warteliste. Also, fast nicht möglich. Und kein Arbeitgeber lässt der Person noch drei, vier Wochen Zeit, um das in Ruhe regeln zu können.“ (GP 21)

Ein Gesprächspartner wies beim Thema Kinderbetreuung auch auf die eher wachsende Kluft zwischen den Öffnungszeiten der Betreuungseinrichtungen und den Arbeitszeiten hin, die gerade bei den Tätigkeiten üblich sind, die seinen Klientinnen noch am ehesten angeboten werden:

„Ich mein, Kinderbetreuung zu normalen Zeit gibt es eigentlich in ... schon. Also, ich glaub nicht, dass es ganz ausreicht, aber es ist nicht so ganz schlecht. Was es hier im Stadtteil nicht gibt, sind so Betreuungsangebote vielleicht auch mal bis 19 Uhr oder mal samstags oder so. Also, in der Innenstadt gibt es mittlerweile auch

Betreuungsangebote rund um die Uhr, ich mein, ob das jetzt gut ist für die Kinder-. Aber das ist so das Hauptproblem bei diesen Müttern mit den Kindern, die keine gute Ausbildung haben. Im Verkauf, so Helferstellen, in der Gastronomie, im Service, da arbeitet man nicht von acht bis vier. Und eine Frau, die hier im Stadtteil wohnt, die kann ja nicht ihr Kind in den ... Westen bringen. Das ist Quatsch.“ (GP 26)

Neben den Problemen Schuldnerberatung und Kinderbetreuung wurden andere Mängel in der sozialen Infrastruktur für ALG II-Beziehende nur vereinzelt genannt.

Ein Gesprächspartner, der für unter 25-Jährige zuständig ist, kritisierte die zu geringen Kapazitäten und zu langen Wartezeiten bei der Berufsberatung, was mitunter nicht nur für die jungen Klienten, sondern auch für den persönlichen Ansprechpartner selbst zu sehr unbefriedigenden Arbeitssituationen führt:

„Die Kunden kommen, die Kunden brauchen einen schnellen Termin, weil das Ausbildungsjahr vor der Tür steht und weil sie einfach Unterstützung brauchen bei der Ausbildungssuche, weil sie es allein nicht auf die Reihe kriegen. Und ich versuch dann einen Termin zu veranlassen bei der Berufsberatung, und ich merk dann, vier Wochen passiert nichts, sechs Wochen passiert nichts. Ich muss den Kunden in der Zwischenzeit noch mal einladen und noch mal einladen und kann nichts mit ihm machen, weil einfach zum Beispiel von der Berufsberatung noch kein Termin gekommen ist. Und dann hängt man schon sehr in der Luft, und dann muss ich den Leuten natürlich immer erzählen, Sie müssen zwar zu mir kommen, um sich bei mir zu melden, ich kann aber gar nichts für Sie machen, ich kann sie einfach bloß überwachen, dass sie - jetzt in dem Fall - nichts tun, weil es nichts zu tun gibt, weil man auf die Berufsberatung wartet. Sehr frustrierend.“ (GP 9)

„Sehr frustrierend“ wirkt die beschriebene Situation insbesondere auch im Hinblick darauf, dass auch dieser Gesprächspartner bei dem SGB II-Träger arbeitet, der eine berufskundliche Qualifikation seiner persönlichen Ansprechpartner/-innen mit dem Argument ablehnt, dass eine solche Qualifikation nur im Arbeitsbereich „Berufsberatung“, nicht aber für die persönlichen Ansprechpartner/-innen vonnöten sei (vgl. Kapitel 4.2.2.2.1.4).

Zwei andere Gesprächspartner/-innen wiesen ausdrücklich darauf hin, dass die Kommunikation mit Beratungseinrichtungen noch im Aufbau sei, zwei andere Interviewpartner/-innen vermissen Möglichkeiten, festzustellen zu lassen, ob Klienten überhaupt erwerbsfähig sind, drei nehmen wahr, dass es an Möglichkeiten der psychosozialen Beratung mangelt:

„Wenn ich einfach merke, mit dem Menschen ist was, ich hab schon ne Ader, ich spür, wenn Leute psychische Probleme haben, wenn sie depressiv sind oder so überfordert sind, ich spür das, manchmal weinen die Leute auch, und ich denke, da müsste ne andere Unterstützung her. Die kann ich nicht bieten und habe aber auch nichts, wo ich sagen kann, hier Leute, geht dahin. Oder eben, dass ich mir denk, irgendwas stimmt da nicht, irgendwas ist da, und dann bräuchte ich eben so einen psychologischen Dienst, so eine Eignungsdiagnostik. Da stochert man rum und schickt sie in die Maßnahme und in die Maßnahme, und dann spüren sie nicht, und dann muss man sanktionieren. Aber den Leuten ist damit nicht unbedingt geholfen. Und da habe ich das Gefühl, das ist eigentlich egal, der Amtsleitung. Und ich glaub, das ist auf allen Ebenen. Es sollte ne kostengünstige Geschichte werden, die wollten Geld sparen.“ (GP 3)

4.2.2.2.3 Fazit des "Förderns"

Die Ausführungen der Gesprächspartner/-innen zu ihren Möglichkeiten, die Klienten beruflich zu fördern, lassen nicht erkennen, dass der "Grundsatz des Förderns" (§ 14 SGB II) viel mehr als eine Worthülse ist. Umschulungen, so wird berichtet, werden von einigen SGB II-Trägern gar nicht, von anderen nur in sehr beschränktem Umfang und nur für ein äußerst begrenztes Berufsspektrum gewährt. Bei mindestens zwei Trägern wird dies auch offiziell damit begründet, dass Bezieher/-innen von Arbeitslosengeld II ja ohnehin verpflichtet seien, jegliche Arbeit anzunehmen. Einige Gesprächspartner/-innen rechtfertigen das Fehlen oder die starke Begrenzung von Umschulungsmöglichkeiten damit, dass auch eine neue Ausbildung ihren Klienten den Weg in den Arbeitsmarkt nicht öffnen würde.

Auch das Angebot an berufsfachlichen Weiterqualifizierungen wird insbesondere, aber nicht nur von den Mitarbeiter/-innen von SGB II-Trägern, die für Landkreise zuständig sind, als sehr eingeschränkt beschrieben. Einige Gesprächspartner/-innen berichteten und bedauerten es darüber hinaus, dass sie daran gehindert seien, den Erwerb von Schulabschlüssen und die Teilnahme an fachschulischen Ausbildungen zu unterstützen. Sie weisen darauf hin, dass die Regelungen des Berufsausbildungsförderungsgesetzes, die Regelungen im SGB III zur Berufsausbildungsbeihilfe sowie die Unterstützungsmöglichkeiten nach dem SGB II Lücken lassen, die dazu führen, dass manche, insbesondere junge, Klienten gar nicht unterstützt werden können.

Die berufliche Förderung der ALG II-Bezieher/-innen krankt aber offenbar nicht nur an den starken Mängeln des Bildungsangebotes und den die finanzielle Förderung einschränkenden gesetzlichen Bestimmungen. In einigen Interviews wichen die Gesprächspartner/-innen der Frage nach den beruflichen Förderungsmöglichkeiten aus oder handelten sie im Vergleich zu anderen Themen sehr kurz ab und kamen stattdessen einmal mehr darauf zu sprechen, dass ein Großteil ihrer Klienten nicht beruflich qualifizierbar sei, weil die Personen zu krank und/oder dem Arbeitsmarkt zu entwöhnt seien und/oder nicht über die nötigen intellektuellen Voraussetzungen für eine Qualifizierung verfügten und/oder keine Qualifizierung anstrebten. Die an anderen Stellen der Interviews angemahnte Differenzierung der Klienten in den gesetzlichen Bestimmungen und in den verwaltungsinternen Weisungen wird in dieser Frage von den Gesprächspartner/-innen selbst oft nicht vorgenommen.

Die vergleichsweise geringe Aufmerksamkeit, die die meisten Gesprächspartner/-innen ihren Möglichkeiten zur Förderung ihrer Klienten durch berufliche Qualifizierung widmen, korrespondiert damit, dass sie überwiegend nicht über berufskundliche Kenntnisse verfügen und ihnen der Erwerb solcher Kenntnisse, selbst dann, wenn sie darum bitten, mit der Begründung verweigert wird, solche Kenntnisse seien für die Erfüllung ihrer Aufgabe nicht erforderlich.

Die Beschreibung des Angebotes an "Maßnahmen", auf das die Gesprächspartner/-innen bei der Frage nach ihren Förderungsmöglichkeiten verweisen, blieb hinsichtlich der Inhalte und Ziele dieser Maßnahmen regelmäßig sehr blass und diffus. Etliche Äußerungen lassen darauf schließen, dass die Maßnahmen eher Instrumente des "Forderns" als Instrumente des "Förderns" sind. Hiermit befasst sich Kapitel 4.2.2.4.

4.2.2.3 Möglichkeiten des Forderns

"Erwerbsfähige Hilfebedürftige und die mit ihnen in Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen müssen alle Möglichkeiten zur Beendigung oder Verringerung ihrer Hilfebedürftigkeit aus-

schöpfen", heißt es im ersten Satz von § 2 SGB II, der den "Grundsatz des Forderns" darlegt. Ihre Hilfebedürftigkeit beenden oder verringern könnten die Menschen, die Leistungen nach dem SGB II benötigen und beanspruchen können, nur durch Erwerbsarbeit. Andere legale Möglichkeiten stehen ihnen nicht zur Verfügung. Um die Möglichkeiten, von den Klienten Erwerbstätigkeit zu fordern, also um die Frage, welche Erwerbsarbeit in welchem Ausmaß den Klienten angeboten wird, geht es in diesem Kapitel.

4.2.2.3.1 Einschätzung des örtlichen Arbeitsmarktes

4.2.2.3.1.1 Dominanz von Zeitarbeit

Nach ihrer Einschätzung des örtlichen Arbeitsmarktes für ihre Klienten gefragt, gab es kaum Interviewpartner/-innen, die nicht auf die dominierende Rolle von Zeitarbeitsfirmen hinwiesen. Wobei etliche Gesprächspartner/-innen es durchaus begrüßen, dass es die Zeitarbeitsfirmen als - wenigstens zeitweilige - Arbeitgeber für ihre Klienten gibt. Die Möglichkeit, mit Zeitarbeitsplätzen die Vermittlungszahlen zu erreichen, an denen der Erfolg ihrer Arbeit gemessen wird, scheint die Frage nach der Qualität und Sicherheit der so geschaffenen Arbeitsplätze, nach der Lebenslage von Leiharbeitern und nach den Folgen für die Entwicklung des Arbeitsmarktes zu verdrängen.

„Also für die Leute, die bei mir sind und die wirklich was machen wollen und bei denen ich dann auch weiß, dass sie hingehen werden zu einem Arbeitgeber, das hat sich in diesem Jahr sehr positiv entwickelt, ich kann, ohne eine Zahl zu nennen, aber wirklich für viele Leute was tun. Wir arbeiten hier im Team mit einer kleinen Zahl von Zeitarbeitsfirmen sehr gut zusammen und können Leute, die das dann auch annehmen würden, da gut hinvermitteln. Also, es ist nicht so, dass jemand zu mir kommt und ich in der überwiegenden Anzahl sagen müsste, ja schön, dass sie was machen möchten, aber es ist einfach nichts da. Da haben wir durchaus auch Nachfragen, und auch für unser Klientel.“

Also, das Arbeitsplatzangebot hat sich in diesem Jahr deutlich entwickelt?

Das hat sich deutlich entwickelt.

Und zu welchem Anteil geht es da um Zeitarbeit?

Die Zeitarbeit ist schon in großem Maße vertreten. Ich hab das heute erst wieder mit jemand durchgeschaut, und da muss ich sagen, waren 75 Prozent der Angebote Zeitarbeit. Das ist also wirklich eine boomende Branche, und das merken wir auch an den Stellenangeboten.“ (GP 6)

„Alle sind gegen Zeitarbeit, ganz furchtbar, ja, aber wenn man den Leuten erklärt, ja, Sie bekommen weniger, aber die Sache ist die, das, was Sie weniger bekommen als in einer regulären Beschäftigung, das wird ja dann durch uns auch wieder aufgestockt, dann haben die Leute auch zu der Zeitarbeit wieder ein anderes Verhältnis.“ (GP 7)

„Im Moment, nach dem jetzigen Arbeitsmarkt kann jeder, der laufen kann und gesund ist, Arbeit finden, in einer Zeitarbeitsfirma immer.“

...

Also, im Moment, grad jetzt im letzten halben Jahr hat sich das enorm verbessert. Im Moment sind die Zeitungen, ich hab sie da immer liegen (zeigt auf ein Anzeigenblatt), voll mit Produktionshelfer-Suche und so weiter, und da gibt es diverse Möglichkeiten. Wir selbst haben noch ein Projekt Landwirtschaft laufen, wo sich die Leute melden können, wo sie auch einen Vertrag bekommen, sogar mit 7 Euro 15 in der Stunde. Also wir haben Möglichkeiten. Wenn jemand will, sag ich jedem, wenn er hier bei uns in der Gegend Arbeit sucht, dann findet er auch welche. Er muss nur bereit sein, von seinem hohen Ross runterzusteigen und zu sagen, ich habe vorher 15 Euro verdient in der Stunde, ich schaff halt jetzt für acht. Die Chance halt auch nützen, vielleicht dadurch wieder in einen besser bezahlten Job zu kommen. Aber ist bei uns definitiv möglich. Also, wenn einer ein Auto hat, Führerschein, mobil ist oder bereit ist, die öffentlichen Verkehrsmittel in vollem Umfang zu nutzen oder vielleicht auch mal mit dem Fahrrad zu fahren, was er von uns als Beihilfe kriegen kann zum Beispiel, dann kann man hier Arbeit finden.“ (GP 10)

„Also, wenn jemand motiviert ist und flexibel ist und einen Führerschein hat, das ist auch noch wichtig, dann ist eigentlich immer was zu finden. Ich mein, natürlich, die Nachfrage nach Arbeitskräften im Facharbeiterbereich ist natürlich wesentlich größer, und da kann ich bloß beten, dass jemand kommt, der passt. Aber selbst im qualifizierten Bereich, ich hab schon Betriebswirte da gehabt, wo ich nur Arbeitnehmerüberlassungsfirmen gefunden haben, die da Stellen anbieten. Das ist ein bisschen erschreckend. Ich bin erstaunt, dass unser Arbeitsmarkt sich so entwickelt hat, dass die Firmen, die Arbeitnehmer suchen, den Weg über die Zeitarbeitsfirmen gehen. Der Mitarbeiter, der kostet ja 30 Euro in der Stunde, wenn er den über die Zeitarbeitsfirma nimmt. Anscheinend ist es aber trotzdem unterm Strich für die Firmen sinnvoller, ein Leiharbeiter einzustellen, denn da genügt ein Anruf, dann sind sie den wieder los, als unter den üblichen Bedingungen einzustellen.

Zum Beispiel Zerspaner, also Dreher, Fräser, natürlich mit CNC-Kenntnissen, selten, selten, dass konventionelle Kenntnisse ausreichen, da gibt es noch was.“ (GP 12)

„Wie ist denn das Angebot an Arbeitsplätzen?

Nahezu nur bei Leasingfirmen, Zeitarbeitsfirmen, wo es dann wieder etwas schwieriger wird, da wir eben Landkreis sind, sobald die Leute auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sind, ist es etwas schwieriger. Ja, man merkt jetzt vielleicht die Konjunktur schon auch, wobei viele Kunden ihren Arbeitsplatz einfach durch Beziehungen kriegen. Aber eine direkte Einstellung bei einem echten Arbeitgeber, ist schwierig, vor allem halt im Helferbereich geht alles über Zeitarbeitsfirmen.“ (GP 18)

Andere Gesprächspartner/-innen beurteilen Zeitarbeit und die damit geschaffenen Arbeitsverhältnisse kritischer: Sie erleben, dass es sich dabei oft nur um kurzfristige Arbeitsverhältnisse handelt, dass die Löhne häufig so niedrig sind, dass die Arbeitenden trotzdem noch

ergänzendes Arbeitslosengeld II brauchen, und dass die Beschäftigung als Zeitarbeiter/-in in der Regel nicht in ein reguläres Arbeitsverhältnis führt.²⁸

„Welche Rolle spielt Zeitarbeit?

Eine sehr große, weil es wird sehr gering bezahlt, und spielt eigentlich eine absolut dominierende Rolle. ... Wenn mal Leute bei mir in Arbeit kommen, ist das sehr häufig Zeitarbeit, und dann eben häufig auch, dass sie dort nur drei Monate beschäftigt sind oder nur ein paar Monate mal.“ (GP 11)

„Wie erleben Sie den Arbeitsmarkt hier im Hinblick auf die Möglichkeiten Ihrer Kunden?

Also, dieses Jahr würde ich ihn besser einschätzen als letztes Jahr. Obwohl vielfach natürlich auch über Zeitarbeit vermittelt wird. Zeitarbeit gefällt den meisten Kunden nicht, weil sie da teilweise-, es gibt ja 80 Firmen in ..., die Zeitarbeit anbieten, und es gibt natürlich auch in dem Bereich schwarze Schafe, und je nachdem, wie die Kunden zugänglich waren oder mal dort gearbeitet haben, desto negativer werden die Erfahrungen, die sie dann auch haben, dann sagen die teilweise, ich will nicht mehr zur Zeitarbeit, während wir immer wieder gezwungen sind, die Kunden zur Zeitarbeit zu verpflichten, und das auch nachzuprüfen. Aber der Arbeitsmarkt für Ungelernte, da sind halt Zeitarbeitsfirmen das Einzige, was angeboten werden kann. Es gibt ganz, ganz wenige Firmen, die mal Staplerfahrer suchen oder Lagertransportarbeiter, das ist ganz minimal.“ (GP 21)

„Rein um die Vermittlungszahlen nach oben zu puschen, wäre es keine Kunst, jeden irgendwie in eine Zeitarbeit zu zwingen. Also, da gibt es auch Bestrebungen im Haus, das möglichst nach oben zu puschen. Weil die werden praktisch anderen Vermittlungen in den ersten Arbeitsmarkt gleichgesetzt. Aber das macht für Leute, die Mitte zwanzig sind oder so um die dreißig, wirklich keinen Sinn auf die Dauer. Das ist vielleicht mal zur Überbrückung oder um überhaupt mal ins Arbeitsleben zu kommen, aber nicht als Ziel. Das ist nur Zeit verschenkt. Zu dem niedrigen Lohn-, die bleiben, wenn sie nicht alleinstehend sind, sowieso bei uns als Aufstocker.

...

Grundsätzlich muss man sagen, dass der Arbeitsmarkt für die Hilfskräfte, also die Ungelernten, dass wir das zunehmend mit Sorge betrachten, zu 90 bis 95 Prozent in Händen der Zeitarbeitsfirmen sind, und seit das gelockert worden ist, auch die maximalen Beschäftigungszeiten bei Zeitarbeitsfirmen, ist das schon extrem geworden, also das sind wirkliche Exzesse. Also, wir haben einige Leute, die kamen schon 2005 zu uns als Zeitarbeitnehmer und sind jetzt immer noch bei der gleichen Firma, also bei der gleichen Zeitarbeitsfirma und beim gleichen Einsatzbetrieb zu den selben Konditionen, brauchen immer ergänzend Alg 2, und da ist auch kein Ende absehbar. Also, da wär dringend Handlungsbedarf, das ist einfach überreizt worden. Zeitarbeit hat sicher ihre Berechtigung, aber halt in Maßen. Das ist hier wirklich schlimm. Ungelernte Leute kriegt man fast nirgends mehr unter außer über Zeitarbeit, es sei denn Bausektor.“ (GP 22)

²⁸ vgl. Zeitarbeit in Deutschland: In vielen Großunternehmen gängige Praxis, in: Böckler Impuls, 20/2007, S. 4.f.

“Es ist halt zum Großteil sehr viel Zeitarbeit, also natürlich, schlecht bezahlte Jobs gibt es, und Zeitarbeit für fünf Euro die Stunde, also das gibt es. Also es gibt ein Angebot, aber jetzt wirklich an Stellen, von denen man auch leben kann? Also, es hat sich schon ein bisschen was getan auf dem Arbeitsmarkt, man merkt, dass die Leute, die eine abgeschlossene Ausbildung haben und vielleicht auch Berufserfahrung, die haben es jetzt leichter gehabt, dieses Jahr, auch wenn sie vielleicht schon ein bisschen älter sind, vielleicht Mitte 40 oder so. Wenn die dann sagen, okay, jetzt verdien ich nicht so viel wie da, wo ich zuletzt gearbeitet habe, da seh ich schon einen Fortschritt, aber es gibt auf der anderen Seite halt auch sehr viele Leute, die eine Arbeit aufnehmen und dann im Endeffekt nicht besser dastehen als mit dem Geld, das sie von uns bekommen haben oder vielleicht sogar unter Umständen schlechter.“ (GP 23)

„Wie erleben Sie das Angebot an Arbeitsplätzen hier...?“

Es ist sehr zeitarbeitslastig. ... Der Arbeitsmarkt im produzierenden Gewerbe ..., die gehen dazu über, weniger Menschen zu beschäftigen und mehr zu produzieren, und Menschen, die früher dort gearbeitet haben mit einem relativ guten Stundensatz, wurden freigesetzt und können jetzt nicht mehr einsteigen, weil sie nicht mehr nachgefragt werden oder zu einer Vergütung unter 7 Euro, und dann mit Befristung, wo dann meistens nach drei Monaten der Arbeitsvertrag mit der Zeitarbeitsfirma wieder endet mangels Aufträgen, aber dieselbe Zeitarbeit stellt nach zwei, drei Monaten denselben Mann wieder ein. Ich hab viele Kunden-, einer ist mein Integrationskönig, der hilft, meine Quote zu erfüllen, der ist dieses Jahr schon fünf mal selbstständig integriert worden, rein ins Töpfen, raus dem Töpfchen, bei einer Zeitarbeitsfirma.

Was heißt selbstständig integriert?

Er kennt wirklich alle Zeitarbeitsfirmen hier im Umkreis, ... und der war jetzt fünf mal schon dieses Jahr rein, raus, rein, raus.

Selbstständig integriert heißt, er hat sich da von sich aus beworben?

Ja. Ich hab ihm die Stellenangebote zwar mitgegeben, teilweise auch nicht, die waren es dann nicht oder da wurde er nicht genommen, dann wurde er von denen wieder angerufen. Das ist das Problem, dass die Zeitarbeitsschiene-, rein und raus, wieder leistungsbezugsmäßig, dann ist die Mietzahlung oftmals nicht mehr gesichert, dann wird das Geld wieder hin und her, nachträglich wird das Geld angerechnet, obwohl es eigentlich schon lang ausgegeben ist. ...

Und das ist das Problem, dieser Arbeitsmarkt hier ist zusammengebrochen, oder er wird bedient über Zeitarbeit ... Und was ein Problem ist: der geringe Klebeeffekt. Ich hab seit Januar 2005 keinen, der nach der Zeitarbeit bei dieser Firma eingestellt worden ist.“ (GP 20)

„Was ich halt schwierig finde, ist, dass der Hauptarbeitsmarkt für Kunden im SGB II die Zeitarbeitsfirmen sind, per se ist das ja keine Problem, dann können die da Arbeit suchen, die antreten und sich parallel weiterbewerben, wie das jemand macht, der in einem beständigen Arbeitsverhältnis ist und sich verbessern will. Nur das Problem ist, dass oft nicht bedacht wird, dass diese Arbeitsverhältnisse sehr kurz sind, dadurch Wirrungen entstehen mit der Leistungsabteilung, abgemeldet, dann kommen keine Leistungen, es werden Gehälter verrechnet, dann

verliert er den Job aber vorzeitig wieder oder wird gekündigt, weil die Aufträge nicht absehbar sind, und hat dadurch eine Versorgungslücke. Und wenn die Vorgaben dann schon so streng sind, dass man alles annehmen muss, dann finde ich müsste man die Regelungen lockern, was die Leistungen angeht. Das heißt, dass der Einzelne unbürokratisch einen Vorschuss bekommt, wenn er seine Arbeit verliert, bis dann der Antrag endgültig entschieden ist. Es gibt ganz oft Probleme, Familien, wenn der Vater anfängt zu arbeiten, die Familie einen großen Teil verliert vom Arbeitslosengeld II und das Geld vielleicht auch nicht kommt vom Arbeitgeber.“ (GP 16)

Die beiden zuletzt zitierten Interviewpartner/-innen weisen auf ein verbreitetes und gravierendes Problem hin, das nicht nur Arbeitslosengeld II-Beziehende, die bei Zeitarbeitsfirmen arbeiten, betrifft: Einerseits verlangen die Bestimmungen des SGB II von allen, die auf Arbeitslosengeld II angewiesen sind, dass sie jede Art von bezahlter Arbeit annehmen, also auch sehr kurzfristige Beschäftigungsverhältnisse eingehen sowie Beschäftigungsverhältnisse mit monatlich wechselnder Vergütung. Andererseits sind die Leistungsabteilungen der SGB II-Träger von solcher „Flexibilität“ in der Regel völlig überfordert. Oft werden Leistungen sofort eingestellt, nachdem Erwerbslose mitgeteilt haben, dass sie künftig einer Erwerbsarbeit nachgehen werden, aber über ein Einkommen aus dieser Arbeit noch gar nicht verfügen. Oder es werden Leistungen weitergezahlt, obwohl die Behörden darüber informiert sind, dass Erwerbseinkommen erzielt werden, und es erfolgen dann Rückforderungen, wenn die Betroffenen über das zuviel gezahlte Geld schon nicht mehr verfügen. Oder es dauert nach Beendigung eines kurzfristigen Arbeitsverhältnisses lange, bis die Zahlung des Arbeitslosengeldes II wieder erfolgt. Oder es werden bei wechselnden Einkünften höhere Einnahmen angenommen und auf die Leistung angerechnet, als tatsächlich erzielt werden.

Dass die persönlichen Ansprechpartner/-innen in ihrer Arbeit auch mit solchen Problemen der Leistungsgewährung beziehungsweise des Ausbleibens der nötigen Leistungen zum Lebensunterhalt konfrontiert sind, auch wenn sie offiziell nicht dafür zuständig sind, darauf wird in Kapitel 4.2.3.2.1 zurückzukommen sein.

4.2.2.3.1.2 Hohe Anforderungen der vorhandenen Arbeitsplätze

Zum Thema Arbeitsmarkt wiesen die Interviewpartner/-innen nicht nur auf die Dominanz von Zeitarbeitsfirmen als potentielle Arbeitgeber für ihre Klienten hin. Die meisten sprachen auch die wachsende Kluft zwischen den Anforderungen der angebotenen Stellen und der Leistungsfähigkeit ihrer Klienten hin. Der Großteil ihrer Klienten, so führten viele Gesprächspartner/-innen aus, verfüge nicht über die geforderten Qualifikationen und/oder nicht über die nötige Mobilität, um wohnortferne Arbeitsplätze einzunehmen, und/oder nicht über die Unabhängigkeit von familiären Verpflichtungen, die es ihnen ermöglichen, zu den gewünschten Arbeitszeiten zur Verfügung zu stehen, und/oder nicht über die geforderte körperliche und seelische Belastbarkeit. Wie bereits in Kapitel 4.1.2.1 erörtert, erleben zahlreiche Gesprächspartner/-innen es als Belastung, dass unter ihren ohnehin zu zahlreichen Klienten etliche sind, an deren Erwerbsfähigkeit sie begründete Zweifel hegen, sofern unter Erwerbsfähigkeit zu verstehen ist, dass die Belastbarkeit der Menschen den Anforderungen des gegenwärtigen Arbeitsmarktes entspricht.

„Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen Angebot und Bedarf an Arbeitsplätzen hier in ..., und zwar in quantitativer und in qualitativer Hinsicht?

Also momentan wesentlich positiver als letztes Jahr. Das merkt man also ganz arg. Aber wenn ich so reinschau in die Stellenangebote, die neu reinkommen, dann sind es lauter hochqualifizierte Stellen, also, nicht lauter, aber überwiegend. Es gibt immer weniger Helferjobs, und die dann eben teilweise sehr, sehr schlecht bezahlt. Ich ärger mich zum Beispiel über Stellenangebote, wenn es heißt, Helfer für die und die Tätigkeit, 6 Euro und noch was, PKW und Führerschein müssen vorhanden sein. Da frag ich mich, wie soll einer für 6 Euro noch was sich einen PKW leisten können. Da haben die Arbeitgeber meines Erachtens-, das passt einfach nicht zusammen.“ (GP 1)

„Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen Angebot und Bedarf an Arbeitsplätzen hier?

Qualitativ nicht ausgeglichen. Also, es ist manchmal fast fürchterlich. Wir werden hier zugeschüttet, in Führungszeichen, mit Stellenangeboten. Aber das sind qualifizierte Stellen, oder es sind Stellen, die im Helferbereich angeboten werden, aber dann über Zeitarbeit und im Schichtbetrieb. Und ein ganz großer Teil des Klientels hat kein Auto, und dann scheitert es daran.

Also, es ist hier eher so, dass die Arbeitsangebote gut sind.

Also, das Problem ist nicht so sehr das quantitative Verhältnis, - sondern die Art. Also, vermitteln könnte man prima Leute mit guten Metallkenntnissen, also was mit Metallbearbeitung, CNC et cetera zu tun hat. Die könnte man mehrfach melden.“ (GP 3)

„Und die Kranken, die lass ich einfach schlafen. Die ernenn ich zu Schläfern, die lad ich alle halb Jahr, alle dreiviertel Jahr mal ein, die nicht mehr können, die kriegen keinen Job, die wollen, und ob da jetzt einer dabei ist, der vielleicht nicht will, das merk ich dann nicht, mit denen arbeite ich nicht. ...

Wie hoch würden Sie deren Anteil an Ihren Klienten schätzen?

Sagen wir mal, so krank, dass die Wirtschaft kein Interesse hat, so jemanden einzustellen, da gibt es ja verschiedenste Päckchen, Kombinationen, 30 Prozent. Das sind schon viele. Weil wir ja auch hier 50-plus-Team sind, wo der Rücken, wo die Wirbelsäule, wo die Bandscheiben, wo Übergewicht, Diabetes und Übergewicht, mannanoman, also 30 Prozent, die lass ich wegen Krankheit in Ruhe. Die schick ich zum ärztlichen Gutachten natürlich, weil da ja rauskommen könnte, dass er als erwerbsunfähig anerkannt wird, dann kann er ja ins SGB XII wechseln, und das klär ich natürlich ab, aber wenn er da zurückkommt und ist Vollzeit erwerbsfähig, Wechsel Stehen, Sitzen, Laufen, kein Durchzug, also da gibt es Sachen, das können Sie vergessen, den Job gibt es nicht.“ (GP 5)

„Und es werden natürlich Leute gesucht, die voll funktionieren, die also voll leistungsfähig sind. Das geht sogar so weit, dass AGH-Träger sagen, bringt uns bitte nur die fitten Leute...“ (GP 11)

„Also ich denk zur Zeit kann eigentlich fast jeder, der nichts mit dem Rücken-, also der gesundheitlich das kann, irgendwo in der Produktion was finden, der kein Kind hat, der alleinstehend ist oder grad noch ne Frau hat, wer kann, kann zur Zeit wirklich was finden in der Produktion, Zeitarbeit.

Aber nun ist da ja auch ein bisschen ein Qualifikationsproblem-

Bei den einfachen Sachen halt. Das, was man in Anlernfähigkeit machen kann, wenn man es machen will, denk ich, kann man zur Zeit wirklich was finden. Das Problem fängt dann halt bei denen an, wo es nicht so einfach ist, wo eine Schichtarbeit nicht machbar ist, auch nicht zumutbar, wenn noch körperliche Handicaps dazukommen, Venenerkrankungen in den Beinen, dreifacher Bandscheibenvorfall, es gibt ja kaum welche, die es nicht haben.“ (GP 13)

„Wir haben jetzt dieses Jahr, glaube ich, 1200 arbeitslose Bewerber gehabt, ja, und sind jetzt auf 906 runter, das war eine Zahl, die ich gestern gehört habe, und nächstes Jahr sollen wir noch mehr Integration bringen, als wir dieses Jahr gebracht haben. Das wird natürlich immer schwieriger, weil der Stock immer kleiner wird und immer mehr Fälle kommen, die nicht arbeiten können, oder die man am Arbeitsmarkt nicht integrieren kann. Es wird problematischer, überhaupt Fälle in den Arbeitsmarkt zu integrieren, egal ob Zeitarbeitsfirmen, egal, welche Möglichkeiten bestehen. Die guten Kunden sind in Arbeit gegangen, das, was wir jetzt noch haben, ist das, es ist nicht böse gemeint, das, was schon immer in der Sozialhilfe oder schon immer arbeitslos war. Und da wird es natürlich richtig schwierig. Das heißt, man geht jetzt auch dazu über, if-Kunden zu ig-Kunden zu machen und vom ig- zum ik-Kunden, damit der sozusagen gut qualifiziert ist, obwohl dafür nicht mehr Geld zur Verfügung gestellt wird. Ich hab dann gefragt, gibt es dann mehr Fördermittel, FbW, sonstige Sachen, damit ich den Kunden auch was anbieten kann, dass sie konkret Lagerqualifizierung machen, dass sie konkret Schweißerlehrgang machen, dass sie konkret das und das machen, um im Arbeitsmarkt unterzukommen. Aber der Topf bleibt gleich, trotzdem soll mehr Integration erreicht werden.

...

Also, wir haben viele Leute mittlerweile, die ein ärztliches Gutachten haben, die auch eine ganze Latte haben, was sie nicht mehr ausüben dürfen, weder Zeitarbeit, noch Druck, noch Schichtarbeit, keine Leiter mehr steigen, keine Armvorhaltetätigkeit, keine körperlich schweren Arbeiten, und wenn Sie das mit dem Arbeitsmarkt vergleichen, null Chance. Das Arbeitsfeld verdichtet sich immer mehr, und die meisten Leute haben psychische Störungen, dazu kommen körperliche Störungen, und die kriegen Sie im Arbeitsmarkt (nicht unter).“ (GP 21)

Der (großes Unternehmen) ist ein großer Arbeitgeber natürlich, wobei der ...hat natürlich viele Tochterunternehmen gegründet als Zeitarbeitsfirmen, damit sie die Leute eben auch für sieben Euro einstellen können, und nicht mehr an ihren Tarif gebunden sind. Also, das ist schon-, die suchen viele ... (unternehmensspezifische Tätigkeit) zum Beispiel, die verdienen 7 Euro achtzig. Die kriegen dann die Fahrkarte bezahlt und kriegen Zuschläge, nachts, feiertags und so, trotzdem wenn die Familie haben, müssen die weiter bei uns arbeiten, und die Firma selbst sagt, die können das maximal vier Jahre machen, dann sind sie kaputt, dann ist der Rücken kaputt, dann sind die fertig. Die Anforderungen sind sehr hoch, die Anforderun-

gen und die Bezahlung passen überhaupt nicht zusammen. Also in diesen Bereichen.

Bei Facharbeitern, da gibt es ja einen großen Mangel, die werden auch ganz gut bezahlt. Lagerarbeiter, die kriegen wir gar nicht mehr, fast so gut wie gar nicht mehr, nur über Zeitarbeitsfirmen unter. Einzelhandel hat inzwischen die Bedingung, dass man verfügbar sein muss, flexibel rund um die Uhr, von morgens um zehn bis 22 Uhr, auch samstags. Somit fallen fast alle Frauen raus, Ältere, wo die Kinder größer sind, die wollen sie natürlich nicht mehr. Also, ich muss sagen, der Stellenmarkt, wir haben hier ganz viele Stellen, die können sie aber nicht besetzen, weil die Anforderungen nicht den Kunden entsprechen, die wir hier haben.

Von der Qualifikation her und von den Lebensbedingungen her?

Ja, beides. Oder ... zum Beispiel stellen die die Bedingung, da müssen die Leute ein Auto haben wegen der Anfangszeiten, da fallen auch die meisten unserer Kunden raus. Und merkwürdiger Weise, obwohl wir den großen ... haben, fahren zwischen eins und vier keine S-Bahnen von hier dorthin und zurück. Aber die Schichten sind in der Zeit.“ (GP 24)

„Wie schätzen Sie denn den Arbeitsmarkt hier ein? ...

Also, sagen wir mal, für Leute jenseits der 50 ganz schlecht, unqualifiziert, alt, keine Berufserfahrung, vielleicht sonst noch irgendein Vermittlungshemmnis, gibt es nichts, also einfache Tätigkeiten. Oft haben die Leute ja auch-, dann geht auch körperlich nicht alles, also, wenn das dann noch dazu kommt-, Klar, wenn man jetzt richtig hinlangen kann, körperlich völlig fit, dann geht es noch. Aber sobald jemand ein bisschen was im Rücken hat und nicht mehr heben kann oder ist so nicht mehr voll belastbar, dann gibt es nichts, dann findet man tatsächlich nichts.“ (GP 26)

"Die Creme ist abgegrast, jetzt haben wir nur noch die Milch. Hartz IV war gedacht für die Langzeitarbeitslosen, aber die Langzeitarbeitslosen, wenn man so und so viele Jahre aus dem Beruf ist, bis man das richtig hinbringt-, also da sind 30 Prozent, mit denen kann man arbeiten. ... 70 Prozent von denen, die ich jetzt habe, die würden gern schaffen, aber die können nicht mehr, da gibt es keinen Markt mehr dafür.“ (GP 28)

Es wäre meines Erachtens in einer eingehenden Untersuchung zu erforschen, ob und in welchem Ausmaß sich die Arbeitslosengeld II-Bezieher gerade in Süddeutschland, wo der "wirtschaftliche Aufschwung" 2007 zu einem deutlichen Abbau der Erwerbslosigkeit geführt hat, sich hinsichtlich ihrer "Vermittlungshemmnisse" von den Arbeitslosengeld II-Beziehern in Regionen mit deutlicher höherer Arbeitslosenquote unterscheiden.

4.2.2.3.1.3 Wunsch nach Entlastung von und für Klienten

Die Kluft zwischen der Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt und dem Angebot, das die meisten ALG II-Beziehenden machen können, wird offenbar nicht nur von der überwiegenden Mehrheit der persönlichen Ansprechpartner/-innen wahrgenommen. Zumindest einer der indirekt einbezogenen SGB II-Träger teilt, wie in Kapitel 3 dargestellt, seine "Kunden" ein in solche, denen die Teilnahme am "ersten Arbeitsmarkt" zugetraut wird, und solche, die dem "zweiten

Arbeitsmarkt" zugeordnet sind. Zur ersten "Kundengruppe" gehört nur ein kleiner (zwischen 15 und 30 Prozent betragender) Teil aller "Kunden" dieses SGB II-Trägers. Bei dieser Einteilung bleibt völlig unklar, wo der zweite Arbeitsmarkt für die weit überwiegende Gruppe ist und was mit dieser Kundengruppe geschehen soll, außer dass sie nach der Logik des SGB II mit "Vorsprachen" im Amt, mit Bewerbungsverpflichtungen, denen sie trotz ihrer Zuordnung unterliegen, mit Maßnahmen und Ein-Euro-Jobs daran gehindert werden müssen, ihr Leben außerhalb der Erwerbsarbeitsgesellschaft einzurichten.

Angesichts dessen, dass für einen Teil der Klienten das Bemühen um Arbeitsmarktintegration aussichtslos erscheint, wünschten sich vier Gesprächspartner/-innen eine Art "verpflichtungsloses Grundeinkommen" für diese Klienten:

"Oder Leute, die seit zehn Jahren in der Sozialhilfe sind oder seit zehn Jahren in der Arbeitslosenhilfe, ja, da brauch ich jetzt nicht mit Trainingsmaßnahmen und allem Möglichen zu kommen und dann sind die in Arbeit. Vielleicht mehr Differenzierung, vielleicht sogar, dass ich soweit gehen würde, dass man sagt, man zahlt ein Grundgehalt und lässt die Leute in Ruhe. Das ist billiger als hier x paps zu beschäftigen, die Leute durch teure Maßnahmen zu schleusen. Wir haben Akten, die laufen seit 1.1.2005, haben schon alles Mögliche gemacht, sanktioniert und Arbeitsgelegenheit und dies und das und jenes, und trotzdem sind sie immer noch da. Dann zu sagen: Deckel drauf, Grundgehalt, irgendwo ne Zahlstelle einrichten, in Ruhe lassen. Also, ich würde mich selbst teilweise wegrationalisieren." (GP 3)

"Ich hätte gern den Handlungsspielraum, dass ich einfach bei Klienten auch festlegen kann, dass die dem Arbeitsmarkt nicht mehr zur Verfügung stehen und trotzdem bei uns weiterhin Leistung bekommen und nicht bei SGB XII, mit denen aber keine Arbeitsmarktförderung mehr gemacht werden muss. Also, das Problem ist: Wir haben schon diesen Paragraph 10, also dass jemand im Moment nicht vermittelbar ist, aber trotzdem muss ich die so und so oft einladen. Und wenn ich den einlade, dann muss ich natürlich auch was mit ihm besprechen. Da werden ja auch oft Wünsche geweckt natürlich. Dann gibt es Leute, die dann einfach doch sich selbstständig machen wollen und so weiter. Also, so einfach ist es dann halt doch nicht. Deswegen fänd ich es sinnvoller, einfach bei einem gewissen Personenkreis, wo es klar ist von beiden Seiten, da ist einfach nichts mehr drin, dass man einfach sagt, gut, die bekommen jetzt ihre passiven Leistungen, und das war es." (GP4)

„Also ich weiß nicht, wenn ich der Gesetzgeber wäre, ob ich nicht einfach-. Ich glaube, ich würde nicht auf Änderungen im SGB II abzielen, also nicht das bestehende Gesetz modifizieren, sondern aus meiner Sicht eher so was wie diese bedarfsorientierte Grundsicherung, ist das, was ich durchsetzen würde als Gesetzgeber. Aus meiner Sicht ist es einfach so, dass sehr viele Leute nicht gebraucht werden auf dem Arbeitsmarkt, und dafür ist das SGB II keine Lösung. Also, so lange das aneinander gekoppelt ist: Arbeitsplatz und die materielle Seite-, also ich denke, das ist einfach nicht zeitgemäß, dieses Konzept, diese Vorstellung, dass die Leute auf dem Arbeitsmarkt untergebracht werden können." (GP 23)

"Und die, die Sie vorher erwähnt haben, wo Sie gesagt haben, mit denen kann man nichts mehr machen, welche sind das?"

Das sind zum Beispiel Leute, die Helfertätigkeiten gemacht haben auf dem Bau und aus gesundheitlichen Gründen das nicht mehr machen können. Die schlechtes Deutsch sprechen, kann man einfach nicht mehr vermitteln, die können den Anforderungen nicht entsprechen, die der Arbeitsmarkt heute hat. Auch nicht die einfachen, in Führungszeichen, Tätigkeiten, zumal, wenn da eine Familie dahinter steckt, können die mit einer Hilfstätigkeit ihre Familien sowieso nicht ernähren, das ist noch mal ein zweiter Punkt, dass man Arbeitsstellen schafft im so genannten dritten Arbeitsmarkt, die Leute aber bezahlt, nicht mit diesem einen Euro, pseudo und pädagogisch betreut, sondern, dass man sagt, okay, ihr macht jetzt die Straßenreinigung und ihr kriegt euer Geld dafür und Schluss aus, und nicht über diese Maschinerie. Oder dass man auch wirklich eine Gruppe definiert, die auch zufrieden sind damit, die sagen, ich kann nicht mehr, ich will nicht mehr arbeiten, wo man sagt, okay, dann lassen wir euch in Ruhe. Das ist auch der kleinste Teil. Ein gesunder Sozialstaat könnte die locker verkraften." (GP 24)

4.2.2.4 "Maßnahmen" als Vehikel des Forderns

Auf dem regulären Arbeitsmarkt sind nach Darstellung der Gesprächspartner/-innen ein großer Teil der Menschen, die Arbeitslosengeld II beziehen, aufgrund ihrer schlechten Qualifikation, ihrer Belastungen durch Krankheiten und ihrer familiären Verpflichtungen kaum nachgefragt. Selbst der boomende Leiharbeitsmarkt nimmt nur einen Teil von ihnen, und das in der Regel nur vorübergehend und zu nicht existenzsichernden Löhnen auf. Die Möglichkeit, von den ALG II-Bezieher/-innen Erwerbsarbeit zu fordern, ist also sehr eingeschränkt. Ersatzweise wird von den Erwerbslosen die Übernahme von Ein-Euro-Jobs gefordert, wobei die meisten dieser Forderung gerne nachkommen, weil ein Ein-Euro-Job wenigstens vorübergehend die größten Notlagen lindert.

Eine weitere Möglichkeit des Forderns, auch wenn es sich dabei programmatisch um ein Instrument des Forderns handeln, sind offenbar die zahlreichen "Maßnahmen", an denen teilzunehmenden ALG II-Bezieher/-innen verpflichtet werden.

Schon die Wortwahl, mit denen die Gesprächspartner/-innen beschreiben, wie die Teilnahme an Maßnahmen zustande kommt, macht deutlich, dass es hier überwiegend nicht um Angebote geht, deren Förderlichkeit potentielle Abnehmer selbst prüfen und beurteilen und danach annehmen oder ablehnen dürfen, sondern dass es in vielen Fällen um die schiere Verfügung über die Betroffenen geht. Maßnahmen müssen "bestückt" werden, damit die Statistik "stimmt". In "Maßnahmen" werden Klienten "geschickt", "gesteckt" und "reingetan", und wenn sie sich dem nicht beugen, werden die Leistungen zum Lebensunterhalt gekürzt.

Viele Interviewpassagen, die in diesem Bericht in den unterschiedlichsten thematischen Zusammenhängen bereits zitiert wurden, enthalten die genannten Formulierungen, Zwecke von Maßnahmen und Folgen der Weigerung, an ihnen teilzunehmen. Hier sollen lediglich einige Beispiele dazu dienen, die Aufmerksamkeit auf die typischen Äußerungen zu "Maßnahmen" zu lenken.

"Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleg/-inn/-en von der Leistungsabteilung?"

Ich sag immer, es gibt keine Zusammenarbeit, wir arbeiten nebeneinander. Es sind sehr, sehr viele Informationen, die ich von passiv-, heißen sie bei uns, die Leistung, die ich nicht bekomme. Es kommen massig Kündigungen nicht zu mir

zum Beispiel von Nebenjobs, und auch das ist ja eigentlich sehr entscheidend in meiner Arbeit, dass sich ihn zum Beispiel in eine Maßnahme stecke daraufhin, wenn er Nebenjob weg ist und so." (GP 1)

"Da stochert man rum und schickt sie in die Maßnahme und in die Maßnahme, und dann spüren sie nicht, und dann muss man sanktionieren." (GP 3)

"Wenn man das Geld schon nicht durch Fortbildung rauspulvern kann, dann macht man jetzt eben große Maßnahmen, die man dann aber auch wieder irgendwie füllen muss, ach Gott." (GP 9)

Der selbe Interviewpartner antwortet auf die Frage nach den Sanktionsgründen:

Was sind das zum Beispiel für welche?

In den meisten Fällen sind es, dass Maßnahmen abgebrochen werden oder nicht angetreten werden, oder dass sich auf Stellen nicht beworben wird. Das sind eigentlich so die Hauptsachen, und, ja, dann natürlich die kleinen Sanktionen, die 10-Prozent-Sanktionen bei Meldeversäumnissen." (GP 9)

"Aktivierung und Orientierung, das war früher „Eignung offen“, drei Wochen Kurs, sechs Wochen Praktikum, das heißt, sie sind neun Wochen aus der Statistik, und dieser Maßnahmeanbieter, der versucht dann, denen einen Job zu kriegen. Da tut man dann die rein, die so wenig motiviert sind und wenig qualifiziert sind." (GP17)

"Auch wenn wir Dienstbesprechungen haben oder so, heißt es eigentlich immer, bestückt die Maßnahmen, haut rein." (GP 19)

"Und da gibt es bei uns amtsintern die Vorgabe, dass die Jugendlichen in Maßnahmen zu stecken sind. Die Frage, ob das jetzt passt oder nicht, interessiert eigentlich niemand, sondern wichtig ist, er ist irgendwo in einer Maßnahme." (GP 22)

"Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

Dass wir die Zahlen bringen, die gefordert werden.

Welche Zahlen werden gefordert?

Wir werden ja in allem controlled, also, da heißt es ja die ganze Zeit, ja erstens man muss hier die Quote senken

welche Quote senken?

ja die Arbeitslosenquote, grad im unter 25-Jährigen-Bereich, dann eben durch verschiedene Maßnahmen und dass wir eben die Plätze, die für Maßnahmen festgelegt werden, dass wir die auch füllen, wo auch mal wieder zweifelhaft ist, inwiefern das dann auch geeignet ist." (GP 25)

Im weiteren Verlauf des selben Interviews wird ausgeführt:

"Wie viele Sanktionen haben Sie in den letzten Wochen etwa verhängt?"

acht, ja, zwischen fünf und zehn ist.

Im Durchschnitt sind es im Monat zwischen fünf und zehn?"

Ja. Es kommt immer drauf an, wie viele Maßnahmen anlaufen. Grad im unter 25-Jährigen-Bereich kann man rechnen, man lädt 30 ein, 15 kommen. Und von den 15 kann man rechnen-, bei zehn hat man dann eine Sanktionsgrundlage, fünf haben vielleicht eine Entschuldigung. Aber das sind dann zehn gleich auf einem Haufen." (GP 25)

Mit der plakativen Forderung, "Selbstverantwortung" zu tragen, hat die Forderung an die Klienten, an Maßnahmen teilzunehmen, nichts zu tun. Was von den Klienten gefordert wird, ist Gefügigkeit, und wenn von ihnen schon nicht gefordert werden kann, sich den Regeln des Arbeitsmarktes zu fügen, weil sie dort nicht nachgefragt werden, müssen sie sich eben den Weisungen des SGB II-Trägers fügen. Klargemacht wird ihnen dies inzwischen offenbar überall durch so genannte Sofortmaßnahmen nach § 15a SGB II. Hierzu merkte ein Gesprächspartner an:

"... wobei wir auch da teilweise Kunden haben, die dann lieber eine Verzichtserklärung unterschreiben als gleich in eine Maßnahme zu gehen." (GP 18)

Ob es mit übergeordneten Grundsätzen des Sozialrechts vereinbar ist, erwerbslose Menschen eine Erklärung des Verzichts auf Grundsicherung des Lebensunterhaltes unterschreiben zu lassen, bedarf meines Erachtens der juristischen Überprüfung.

4.2.2.5 Die Funktion von Ein-Euro-Jobs

Ohne, dass es mit dem Gesprächsleitfaden vorgesehen gewesen wäre, wurden Ein-Euro-Jobs in fast allen Interviews von den Gesprächspartner/-innen zumindest erwähnt. Die Jobs spielen eine sehr zwiespältige und völlig andere als im SGB II offiziell vorgesehene Rolle: Einerseits dienen sie als Vehikel, eine von allen persönlichen Ansprüchen an Arbeit abstrahierte Arbeitswilligkeit zu testen, andererseits freuen sich viele Gesprächspartner/-innen darüber, dass sie mit Ein-Euro-Jobs ihren Klienten finanziell helfen können.

Ein-Euro-Jobs gehören zum Standardrepertoire an „Maßnahmen“, die von sämtlichen ALG II-Trägern in großem Umfang „angeboten“ werden. Etliche Gesprächspartner/-innen haben auch hier darauf hingewiesen, dass sie sich deutlich der Erwartung gegenüber sehen, die vorhandenen Plätze zu belegen. Gerade auch bei den Ein-Euro-Jobs folgt das Angebot offenbar nicht dem „Bedarf“ der Arbeitssuchenden an beruflicher Förderung, sondern der „Bedarf“ wird dem vorhandenen Angebot angepasst.

Dass sich ALG II-Beziehende auf „angebotene“ Ein-Euro-Jobs nicht bewerben, sie nicht antreten oder abbrechen, gehört - wie in Kapitel 5.5.3 erörtert - zu den häufigsten Sanktionsanlässen. In einigen Interviews kam zur Sprache, dass das Angebot von Ein-Euro-Jobs geradezu mit dem Ziel erfolgt, Leistungen kürzen oder ganz streichen zu können.

„Und wie ist das Verhältnis zwischen denen, die das gern machen, und den andern, die von Ihnen zugewiesen werden?“

Also von den Vermittlungsvorschlägen, die ich rausgebe-, ich versuch natürlich schon beim Gespräch demjenigen zu erklären, warum ich ihm jetzt den Ein-Euro-Job mitgebe, mit welchem Ziel. Auf der anderen Seite, muss ich auch sagen, nütze

ich auch Ein-Euro-Jobs, um Leute zu sanktionieren, also, um die auch immer auf Null zu halten. Ich habe so ein paar Leute, die versuche ich, auf Null zu halten.

Warum?

Weil die nicht arbeiten, das sind Leute, die sanktionier ich, also man schickt halt ne Anhörung raus, und es kommt keine Reaktion, die sind wirklich auf null Euro, kommt keine Reaktion. Jetzt muss ich natürlich schauen, nach drei Monaten hätte er ja wieder sein volles Geld, ja, dann schick ich halt wieder einen Vermittlungsvorschlag, zum Beispiel auf einen Ein-Euro-Job raus, um dann wieder zurückzubekommen, dass er sich nicht beworben hat, damit ich wieder sanktionieren kann.

Sie denken, die leben dann von Schwarzarbeit?

Jo, jo, abgetaucht. Ich hab keine Ahnung, was da wirklich dahinter steckt. Man kommt dann oft auch nicht dahinter. Also, für das benütze ich auch Ein-Euro-Jobs. Aber ansonsten würde ich sagen: halbe-halbe.“ (GP 1)

„Wie ist bei den Leuten, die Sie im Ein-Euro-Job haben, ungefähr das Verhältnis zwischen dem Anteil, der das von sich aus ganz gern macht, und dem Anteil, den Sie zuweisen?

Also, es sind mehr Leute, die das wollen. Also, es kommt ja auch drauf an, wie man es verkauft, natürlich. Als Sanktion-, gibt es ja durchaus auch.

Inwiefern?

Naja, indem jetzt, ein Beispiel, der wurde jetzt einmal zehn Prozent gekürzt, dann zweimal 30 Prozent, weil er zwei Arbeitsstellen abgelehnt hat, den hab ich jetzt eingeladen, der geht jetzt in eine Arbeitsgelegenheit als Sanktion. Irgendwo ist dann auch mal Schluss, der muss jetzt für sein Geld arbeiten.“ (GP 24)

Vor dem Hintergrund, dass es nicht viele Arbeitsplätze gibt, die mit ALG II-Bezieher/-inne/-n besetzt werden oder besetzt werden können (siehe Kapitel 4.2.2.3.1) ist die Vorstellung, Ein-Euro-Jobs seien ein geeignetes Mittel, um die „Arbeitswilligkeit“ der Leistungsbezieher oder Antragsteller zu testen, unter den Gesprächspartner/-innen recht verbreitet. Zwei von ihnen haben auch erwähnt, dass Ein-Euro-Jobs in ihrer Behörde zum gängigen Repertoire an Sofortangeboten nach § 15a SGB II gehören.

Als zwingenden Anlass, eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen, werden Ein-Euro-Jobs von keinem der ALG II-Träger gesehen, für die meine Gesprächspartner/-innen arbeiten. Ein Gesprächspartner erwähnte, dass er nur in den wenigen Fällen eine Eingliederungsvereinbarung abschließt, bevor ein Ein-Euro-Job angetreten wird, wenn der Job mit einer Qualifizierungsmaßnahme verbunden ist. Damit ist zugleich gesagt, dass Qualifizierung im Ein-Euro-Job nur ausnahmsweise erfolgt.

Nahezu alle Gesprächspartner/-innen äußerten sich durchaus zufrieden, dass sie ihren Klienten Ein-Euro-Jobs anbieten beziehungsweise aufnötigen können. Offenbar schätzen sie die Arbeitsgelegenheiten als Möglichkeit, etwas Konkretes zu tun. Nur vier Gesprächspartner/-innen thematisierten auch kritische Aspekte der Ein-Euro-Jobs: Einer bemängelte das Ungleichgewicht zwischen den relativ hohen Pauschalen, die die Beschäftigungsträger bekommen, und der mageren Aufwandsentschädigung, die die Arbeitenden bekommen. Einer wies darauf hin, dass Ein-Euro-Jobs ein Mittel sind, die Arbeitslosenstatistik zu schönen. Ein anderer kritisierte Ein-Euro-Jobs als unwirtschaftlichen Einsatz der vorhandenen Fördermittel, weil sie zu nichts führten.

Nur zwei Gesprächspartner beanstandeten explizit, dass Ein-Euro-Jobs auch reguläre Arbeitsplätze ersetzen:

„Und es werden natürlich Leute gesucht, die voll funktionieren, die also voll leistungsfähig sind. Das geht sogar so weit, dass AGH-Träger sagen, bringt uns bitte nur die fitten Leute, was ja widersinnig ist, was auch wirklich gegen das Gesetz geht, aber es ist natürlich ein Balance-Akt, wenn einer zu große Probleme hat, dann wird es auch schwierig, dass er arbeitet. Aber das zeigt eben auch, dass manche AGHs so ausgelegt sind, dass die sehr wertschöpfend sind, und letztendlich auch normale Arbeit verdrängen.“ (GP 11)

„Ja. Also, die meisten kann ich schon davon überzeugen, dass sie das einfach auch mal machen. Manche wollen dann gar nicht mehr raus. Das ist das andere, mit dem Verlängern, wo ich dann denke, ne, also eigentlich auch nicht. Wenn die da nichts mehr lernen können nach einem Jahr, denke ich, - . Also, die Erfahrung mache ich halt auch, dass die Leute sich dann einrichten mit dem Ein-Euro-Job und dann läuft nichts mehr an Bewerbungen. Also, ich finde es nur dann sinnvoll, man kann es mal ein halbes Jahr machen oder auch mal ein Jahr, aber wenn es Leute sind, von denen ich denke, die haben überhaupt noch eine Chance auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, muss während der Zeit ganz viel laufen an Bewerbungen. Danach wenn es ausläuft, sag ich den Leuten auch, das ist nichts auf Dauer, das läuft aus, und danach müssen Sie gucken, dass Sie einen Job finden, und wenn es ein 400-Euro-Job ist. Das muss schon das Ziel sein. So dass man dann auch während der Zeit sich bewirbt, und bei vielen ist es halt, wenn das dann so lang geht, dann richten sie sich ein, hoffen auf eine Verlängerung, bewerben sich gar nicht mehr. Verlängern tu ich sehr ungern. Und dann womöglich noch im gleichen Bereich, die arbeiten ja dann da, arbeiten einfach, kaum Gespräche mit dem Anleiter, da passiert nichts mehr, die arbeiten, sind günstige Arbeitskräfte, und so etwas fördere ich nicht. Da hab ich auch schon mal jemand rausgezogen, wo ich auch dem Träger dann sage, das ist nicht der Sinn. Das geht nicht, also entweder dann Wechsel in einen anderen Bereich, noch mal einen anderen Bereich kennen lernen, da auch noch mal die Erfahrungen erweitern, oder halt die Leute-. Klar, wenn jetzt so mit Alkohol oder, wenn ich jetzt denk, ganz realistisch, jemand mit 50 oder 55, wo ich denk, erster Arbeitsmarkt ist eh nichts mehr, da muss man Angst haben, dass er dann vielleicht wieder Alkohol trinkt oder zusammenbricht, die lass ich. Da denk ich, gut, diesen Zweiten Arbeitsmarkt haben wir eben nicht, und da versuch ich dann auch ne Verlängerung auf zwei Jahre oder mehr zu machen. Weil ich denk, gut, die brauchen es, und letztlich ist auch dieses Bewerben nicht wirklich sinnvoll, die kriegen nichts mehr auf dem Ersten Arbeitsmarkt. Also, ich geh schon auch differenziert mit diesen-, ich seh sie kritisch, ich seh sie sehr, sehr kritisch.

In welcher Hinsicht kritisch?

Na, zum Teil sind das einfach Arbeitsplätze, die wegfallen, da bin ich mir ganz sicher. Also, Ein-Euro-Jobs in der Pflege zum Beispiel, da stehen mir die Haare zu Berge. Auch im Schulverwaltungsamt sind das ja oft qualifizierte Bürofachkräfte, die dann komplett die Arbeit machen. Also, die arbeitet man ein, und in zwei Wochen machen die das.

Wo ja dann auch die Beschäftigungsträger ganz gern eine Verlängerung haben,- ja, wollen die haben, Schulverwaltung: ‚ja, gerne noch mal ein zweites Jahr‘. Wo ich denke, also unverschämt, dann sollen sie doch einstellen die Leute. Also, das

kann es nicht sein, und das macht auch die Stadt in Büchereien oder so. Ganz viele sind gar nicht zusätzlich. Da könnte man Leute einstellen. Qualifizierte Arbeit ist das.“ (GP 26)

Alle Interviewpartner/-innen äußerten, dass sie Ein-Euro-Jobs überwiegend auf freiwilliger Basis, also auf Wunsch der Klienten, zuweisen. Die Angaben zum Anteil der gegen ihren Willen in Ein-Euro-Jobs zugewiesenen Klienten liegen - bis auf wenige Ausnahmen - zwischen 5 und 20 Prozent. Aus den Erläuterungen der Gesprächspartner/-innen geht hervor, dass sie Ein-Euro-Jobs durchaus auch als Mittel betrachten, ihre Klienten zu fördern,- aber eben nicht ihre Integration in den Arbeitsmarkt zu fördern, sondern um ihre desolante finanzielle Situation zu lindern:

„Ein-Euro-Jobs, ist das ein Instrument, das Sie viel nutzen?

Für jemand, der krank ist und sagt, mir reicht die Kohle nicht, dann machen wir einen Ein-Euro-Job. Wenn ich Potential für den ersten Arbeitsmarkt sehe, ist es eine Bremse, Zeitverlust, wieder ein halbes Jahr älter, und null Vorteil. Aber halt, wenn einer nichts mehr kriegt, und die 120 oder 130 Euro, das ist ja ne Menge Geld, dann machen wir ne AGH, und dann hat der jeden Monat 130 Euro mehr.

...

Ich hab im Moment 14 in einer AGH. Da sind 4 dabei, die haben die AGH 58 plus, wo man ja zwei Euro die Stunde kriegt, und die geht länger als sechs Monate.“ (GP 5)

Dass Ein-Euro-Jobs in nennenswertem Maß dazu beitragen, ihren Klienten einen Weg in ein reguläres Beschäftigungsverhältnis zu öffnen, vermutete kein/e Gesprächspartner/-in. Wenn Sie überhaupt auf dieses Thema zu sprechen kamen, äußerten sie:

"Jetzt war noch mal das Stichwort Ein-Euro-Job: Sie sagten, wenn es den Paragraph 31 nicht gäbe, würden manche ihren Ein-Euro-Job nicht machen oder nicht zu Ende bringen. Ist denn schon mal jemand von Ihren Klienten über einen Ein-Euro-Job in ein reguläres Arbeitsverhältnis gekommen?

Ja. Es ist natürlich nicht die große Masse, klar, aber drei fallen mir jetzt direkt ein. Die Arzthelferin, von der ich vorhin sprach, die im Klinikum ist, die war ein dreiviertel Jahr im Ein-Euro-Job, und die haben sie dann übernommen, natürlich nur für ein Jahr, natürlich mit Lohnkostenzuschuss, aber immerhin. Also, es passiert hier und da. Es ist jetzt nicht die große Masse, es wäre in der Statistik, keine Ahnung, im Nach-Komma-Bereich wahrscheinlich, aber es passiert schon." (GP 19)

"Also, Sie haben den Eindruck, dass die meisten Ein-Euro-Jobber das wollen, damit das bisschen Geld noch dazu kommt oder weil sie sich zu Hause nicht langweilen wollen oder weil sie hoffen, dass sich vielleicht doch eine richtige Stelle bei dem Beschäftigungsträger ergibt?

Ja, genau, wobei das ja unrealistisch ist, aber es ist so, die Hoffnung ist da. Ne, das ist auch mein Eindruck." (GP 4)

Auf den sehr geringen Zusammenhang zwischen der Ausübung eines Ein-Euro-Jobs und der Erhöhung der Chancen auf reguläre Erwerbsarbeit, weisen unter anderem die erst jüngst abgeschlossenen Analysen von Joachim Wolff und Katrin Hohmeyer hin. Für unter 25-

Jährige, die überproportional häufig in Ein-Euro-Jobs gewiesen werden, ist der Zusammenhang sogar negativ.²⁹

4.2.2.6 Die Rolle von Eingliederungsvereinbarungen

Eingliederungsvereinbarungen sind für die meisten Gesprächspartner/-innen eine lästige Pflicht, die sie erfüllen, weil es vorgeschrieben ist und "controlled" wird. Der Eindruck, dass es sich bei diesen "Vereinbarungen" um das Ergebnis eines eingehenden Austausch- und Beratungsprozesses zwischen Klient/-in und persönlichem Ansprechpartner/persönlicher Ansprechpartnerin ging, wurde mir in keinem Interview vermittelt. Das ist auch schon deshalb kaum möglich, weil bis auf die Mitarbeiter/-innen eines Trägers alle anderen persönlichen Ansprechpartner/-innen berichteten, dass sie eine Eingliederungsvereinbarung nicht nur mit allen zu "aktivierenden" Klienten abschließen müssen, sondern, dass dies auch möglichst rasch nach Antragstellung zu geschehen hat. Bei einem Träger haben die persönlichen Ansprechpartner/-innen zwar auch die Anweisung, mit allen Klienten eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen, aber es wird noch wenig rigide überprüft, ob die Anweisung befolgt wird.

Die bei den meisten Trägern sehr verbindliche Vorschrift, möglichst rasch nach Antragstellung eine Eingliederungsvereinbarung abzuschließen, bringt es mit sich, dass selbst die sechs Gesprächspartner/-innen, die Eingliederungsvereinbarungen sinnvoll und wichtig finden, ihr Entstehen als Routinehandlung beschreiben, mit der den Klienten einmal mehr ihre Pflichten klargemacht werden:

"Was halten Sie von Eingliederungsvereinbarungen?"

Viel. Ist wichtig.

Wie machen Sie die?

Wir sind ja angehalten, die individuell zu machen. Also es ist so ne Vorlage, wo man schon seine Häkchen reinmacht, um das Übliche dann reinzusetzen, aber dann wird schon individuell noch reingeschrieben, wenn was Neues anliegt, wenn irgend eine Maßnahme anliegt.

Wann, also in welchem Kontaktstadium machen Sie die EGV?

Also gültig ist sie ja immer nur sechs Monate, ich mach sie aber öfter. Also ich hab ja immer meine Eingliederungsvereinbarungen, da steht ja auch drin, wie oft er sich zu bewerben hat, also Eigenbemühungen nachzuweisen. Wenn ich da was abändern möchte oder wenn ich ihn in eine neue Maßnahme einweise oder er das sogar möchte oder so, wenn es was großes Neues gibt, dann bestell ich ihn zu mir und mach ne neue Eingliederungsvereinbarung. Denn zum einen ist es wichtig, dass man eine Belehrungsgrundlage hat, und ich finde es einfach noch wichtig, dass die Regeln aufgestellt werden. Also derjenige soll ja ganz genau wissen, wie die Regeln sind. Und mit seiner Unterschrift akzeptiert er es ja dann auch, und insofern muss er sich immer dann an die eigene Nase fassen, wenn-, ja, wenn er Scheiße gebaut hat.

Die dann auch sanktioniert wird?

Ja.

²⁹ Wolff, Joachim / Hohmeyer Katrin 2008

Meine Frage war, wann-, also wie gut Sie einen Kunden kennen wollen, bevor Sie mit ihm eine Eingliederungsvereinbarung machen?

Das muss gleich geschehen, im Erstgespräch. Sobald der im Leistungsbezug ist, das ist auch so eine Order von oben.

Wie will man im Erstgespräch eine individuelle Eingliederungsvereinbarung machen?

Da sind wir ja wieder bei diesen Vorschriften. Ob die in der Praxis so gut umzusetzen sind oder nicht, also allzu individuell sieht die dann natürlich nicht aus. Aber es stehen eben diese normalen Pflichten drin.

Als da wären?

Ja, ob es jetzt um die Ortsabwesenheit geht, ob es die Regelung ist bei Krankheit, dass er sich eben bewerben muss, dass er seine Eigenbemühungen vorzeigen muss, dass er sich einmal im Monat hier melden muss, dass er jegliche Veränderungen in den persönlichen und finanziellen Verhältnissen, dass er die umgehend mitzuteilen hat. Ich mein, das ist die Grobstruktur. Die muss er einfach schon von vornherein unterschrieben haben, das braucht man von vornherein schriftlich, dass wir ihn belehrt haben." (GP 25)

Sechs Gesprächspartner/-innen haben grundlegende Zweifel am Instrument Eingliederungsvereinbarung geäußert, zehn weitere waren der Meinung, Eingliederungsvereinbarungen seien nur in bestimmten Situationen sinnvoll, wenn es zum Beispiel um die Teilnahme an kostspieligen Maßnahmen ginge. Sieben von diesen zehn Interviewpartner/-innen wiesen aber darauf hin, dass sie die Vereinbarungen auch dann abschließen müssen, wenn sie sie nicht für sinnvoll halten.

"Was halten Sie von Eingliederungsvereinbarungen? Sind die sinnvoll?"

Naja, auch so ein-, also wir brauchen es, wenn wir sanktionieren wollen zum Beispiel, bei bestimmten Dingen. Ich nutze die Eingliederungsvereinbarung manchmal, um den Leuten die Ernsthaftigkeit unserer Absprachen zu verdeutlichen. ...

Also, Sie machen die Eingliederungsvereinbarung immer dann, wenn Sie mit bestimmten Klienten-

nein, ich muss die immer machen. Ihre Frage war ja, ob ich die für sinnvoll halte. Und ich halte sie nicht immer für sinnvoll, aber machen müssen wir sie für alle." (GP 24)

Die im Folgenden zitierten Gesprächspartner/-innen brachten die wichtigsten, auch von den nicht zitierten Kolleg/-innen geteilten, kritischen Einwände gegen die Eingliederungsvereinbarungen zum Ausdruck. Sie beanstanden, dass die Eingliederungsvereinbarungen hauptsächlich oder ausschließlich getroffen würden, um eine Sanktionsgrundlage zu haben, dass die Klienten nicht in der Rolle gleichberechtigter Partner sind, und dass der Begriff "Eingliederungsvereinbarung" suggeriere, es gäbe den Arbeitsmarkt, in den die Klienten eingegliedert werden könnten.

"Was halten Sie von Eingliederungsvereinbarungen?"

Nichts.

Warum nicht?

Also von der Form, in der wir sie haben, halte ich nichts. Haben Sie mal eine gesehen? Acht Seiten. Ein Haufen Rechtsbelehrungen und und, und ich tu mich einfach schwer, mit Zwang zu arbeiten oder mit, mit, ja-

Der achtseitige Vordruck, den Sie haben, wo stammt der her, wer hat den gemacht?

Der ist hier entwickelt worden von der Rechtsabteilung, rechtlich abgesichert, dass auch alles drin ist, was drin sein muss und vorm Verwaltungsgericht standhält. Eigentlich müssten wir mit jedem Kunden eine Eingliederungsvereinbarung abschließen, und das alle sechs Monate, wo die Rechten und Pflichten aufgeführt sind, Hauptsache sind ja immer diese Bewerbungsnachweise, und dann müsste ich jeden Monat auch überprüfen, ob die Nachweise vorliegen, und wenn sie nicht vorliegen, Sanktion androhen, und je nachdem, dann aussprechen." (GP 3)

"Was halten Sie von Eingliederungsvereinbarungen?

Find ich gut, aber dieses Verkoppelt-Sein mit Sanktionen find ich wieder problematisch.

Sie meinen, dass man die Eingliederungsvereinbarung als Sanktionsgrundlage nützt?

Das ist das Hauptargument eigentlich, so was zu machen, ist, eine Sanktionsmöglichkeit dann zu haben.

Wessen Hauptargument ist das?

Von Seiten des Gesetzgebers und des Arbeitgebers. Es gab ja vorher schon Möglichkeiten, mit Leuten schriftlich einen Handlungsplan zu machen, und jetzt nennt man das Eingliederungsvereinbarung. Ich versuch das auch jedes Mal zu vermeiden, das Wort, und den Leuten zu übersetzen, was das eigentlich meint, weil Eingliederungsvereinbarung-, in welchen Arbeitsmarkt denn eigentlich?, das ist doch ein Witz, wo wird denn irgendwas eingegliedert und in was eigentlich? Also, deshalb nenn ich das gegenüber meinen arbeitssuchenden Leuten hier Handlungsplan, mach aber deutlich, dass es das Ganze gibt, weil es jetzt um etwas ganz Verbindliches geht, was auch mit finanziellen Konsequenzen zu tun hat." (GP 11)

"Was halten Sie von Eingliederungsvereinbarungen?

Wenn Sie mich direkt fragen, so wie sie gefragt haben, nicht sehr viel.

Ich denk, dass eine Eingliederungsvereinbarung, ich mein, so ist sie auf jeden Fall angedacht vom Gesetz her wie eine gemeinsam entwickelte schriftliche Darstellung der Situation und so weiter ist, die sich in der Kommunikation ergibt, dass man bestimmte Vereinbarungen trifft. Das ist es überhaupt nicht. Es ist eine Vorgabe von irgendwelchen rechtlichen Sachen, die zeitliche Befristung und sonst was. Ich seh, dass es als sehr wichtiges Instrument gesehen wird. Ich kann dem aber nicht viel abgewinnen." (GP 15)

"Was halten Sie von Eingliederungsvereinbarungen?

Von der Version, die in Verbis hinterlegt ist, nichts, ... diese Basisbausteine, die wir da anlegen können, ist teilweise ein Witz, und das hat mit Augenhöhe nichts zu

tun mit dieser angekoppelten Rechtsfolgenbelehrung, die teilweise länger ist als die ganze Eingliederungsvereinbarung.

...

Ich finde dieses Wort Eingliederungsvereinbarung schon relativ schwierig, weil das ja suggeriert, dass ich schon jemand eingliedere. Also, ich mach eine Eingliederungsvereinbarung beim Einstiegsgeld, dann ist es klar, ich mach es bei Selbstständigkeit, bei Lohnzuschuss, eine Eingliederungsvereinbarung heißt ja, ich gliedere ihn ein, aber in was denn? Ich mach ne Eingliederungsvereinbarung bei Maßnahmen, bei irgendwelche Schulungen, aber dann ist es ja wirklich konkrete Eingliederung, aber alles andere-, wenn ich eine Eingliederungsvereinbarung mache und sag-, und das Interessante ist ja, die BA geht ja auch schon dazu über und sagt, sie machen keine Eingliederungsvereinbarung, sie machen Zielvereinbarungen. Also dass die da gedanklich schon einen Schritt weiter sind." (GP 20)

"Die Sinnhaftigkeit der EGV stell ich mir schwierig vor, weil im Zweifel alles vereinbart und nichts vereinbart werden kann. Die EGV wird bei mir statistisch gewertet, auch wenn ich reinschreibe, 'Sie sprechen in sechs Monaten wieder vor, um ein neues ärztliches Gutachten zu haben'.

Das ist auch eins der Dinge, die Sie machen müssen, um

um die Statistik zu bedienen, aber für mich selbst, denk ich, ist es manchmal uninteressant, ob ich eine EGV habe oder nicht habe. Letztendlich ist es wichtig, dass der Kunde das macht, was ich möchte.

Haben Sie die Weisung, dass Sie es mit allen zu aktivierenden Kunden machen müssen?

Ja. auch bei jeder Maßnahme, bei jeder Sache, die neu beginnt, eine neue EGV abschließen, um im Zweifel auch den Sanktionstatbestand nachvollziehbar zu machen für den Widerspruch." (GP 21)

"Also, ich stell das in Frage, ob das in dem Sinne eine Eingliederungsvereinbarung, die ja ohnehin auch per Verwaltungsakt erlassen werden könnte, ob das in der grundsätzlichen Logik der richtige Weg ist. Die Leute wissen ganz genau, dass das eben keine Vereinbarung ist, sondern dass es eine Vorgabe ist. Die trauen sich dann auch gar nicht groß, da irgendwas zu sagen, da bin ich jetzt nicht einverstanden oder so, das kommt ganz selten vor." (GP 22)

4.2.3 Kollegiale Beziehungen und Zusammenarbeit

In den Kapiteln 4.1.1 und 4.1.4 wurde bereits angesprochen, dass das laufende Controlling und das stete Miteinander-Verglichen-Werden über bestimmte Kennzahlen einerseits sowie die Verschiedenartigkeit der Arbeitsverträge und Anstellungsträger und die Ungleichheit der Entlohnung Konkurrenzgefühle zwischen den Kolleginnen und Kollegen bewirken. In diesem Kapitel werden die kollegialen Beziehungen und die Zusammenarbeit mit den Kolleg/-inn/-en eingehender betrachtet. Dabei geht es zunächst um die Beziehungen und die Kooperation zwischen den Fachkolleg/-inn/-en. Dem folgt die Betrachtung der Beziehungen zwischen persönlichen Ansprechpartner/-innen und den Leistungssachbearbeiter/-inne/-n.

4.2.3.1 Beziehungen zu den Fachkolleg/-inn/-en

19 Gesprächspartner/-innen beurteilten ihre Beziehungen zu den Fachkolleg/-inn/-en, also zu den anderen persönlichen Ansprechpartner/-innen, als gut. Hierbei wurde jedoch meistens betont, dass es um die Kolleginnen und Kollegen im eigenen Team ginge, während man mit den Kollegen aus anderen Teams kaum zu tun habe.

Sieben Interviewpartner/-innen wiesen auf problematische Aspekte der Beziehungen zu den Fachkolleg/-innen hin, zwei beurteilten die Beziehungen als geradezu schlecht.

4.2.3.1.1 Große Unterschiede in den Einstellungen und Arbeitsweisen

Diese beiden Interviewpartner, die die Beziehungen zwischen Fachkollegen ausgesprochen schlecht fanden, was an vielen Stellen der Interviews mit ihnen deutlich wurde, äußerten sich so:

„Wie erleben Sie das Klima zwischen - und die Zusammenarbeit mit den Fachkolleginnen und -kollegen hier im Haus?

Ich mein, grundsätzlich kann man dazu sagen, ist das auch-, sagen wir mal-, es ist schwierig. Denn wir haben einen ganz zusammengewürfelten Haufen. Die Einstellungen sind sehr unterschiedlich, also ich komme jetzt aus der freien Wirtschaft, dann haben wir ein paar Sozialpädagogen, dann haben wir Leute, die, was weiß ich, gelernt haben. Also es ist dann von der Einstellung her oft eine ganz unterschiedliche Meinung. Das heißt, der eine sanktioniert gerne, der eine vermittelt gern, und der andere, der betütelt und betreut gerne. Und der sieht in jedem Menschen das Gute und meint immer, man muss da noch irgendwie Hilfe zukommen lassen. Und das ist ganz schwierig, das kriegst du nicht unter einen Hut, das ist unmöglich. Und ich denke, wir haben zwar-, wir treffen uns immer wieder, aber jeder wurstelt eigentlich für sich.

Was sind das für Treffen?

Alle zwei Wochen machen wir eine pap-Sitzung, zwei Stunden, wo wir über einzelne Probleme reden, da kann jeder, wenn er einen Fall hat zum Beispiel vorbringen, kann sagen, was würdet Ihr tun, kommt aber selten vor. Man kann ein paar rechtliche Sachen mal abfragen, da ist dann (unverständlich, vermutlich jemand von der Rechtsabteilung) auch dabei und kann dann entsprechend, wenn man mal eine Frage hat, das da anbringen, oder auch allgemeine Sachen. Es kann auch mal nur um die Küche gehen oder um sonstige Sachen. Das klappt schon untereinander eigentlich, aber letztlich wurstelt doch jeder für sich, weil jeder eine andere Einstellung zur Sache hat. Das werden wir auch nicht ändern können.“ (GP 10)

„Also, ich sag mal so, es ist jeder ein Einzelkämpfer. Mein Anliegen ist immer, dass wir uns transparent zeigen, wer was macht, wer wie arbeitet, dass man Teambildung macht. Hab das auch erlebt in dem Projekt, wo ich jetzt ein Jahr weg war ..., wo es ganz wichtige Sachen gab, die auch entlastet haben.

Und der Bedarf und auch das Wissen auch darum, dass man mit Wenig einiges erreichen könnte, dass man als Gruppe sich fühlt, das gibt es nicht hier-.

Es ging drum, dass ein Verständnis für die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner unter den persönlichen Ansprechpartnern entwickelt würde gemeinsam, dass man sich als Team, als Gruppe mit Energie und Kraft versteht, dass man sich er-

gänzen kann, dass man seine Schwächen und Stärken zeigen kann, die jeder hier hat. Und was ich finde, ist auch, dass von Leitungsseite auch die Aufgabe Leiten und Führen übernommen werden sollte, dass man einfach auch mitkriegt, dass es hier nicht in Ansprachen vermittelte Anweisungen gibt, sondern dass es einfach einen persönlichen Kontakt gibt, der diese Gruppe, die Teambildung fördert, der die wirklichen Stärken jedes Einzelnen auch sieht, und sich auf die Aufgaben be ruft, die sie zu machen haben, hier den Laden so zu unterstützen, so zu fördern, dass es ein Zusammenwirken ist und nicht so ein, ein, ja so eine individuelle Ge schichte jedes Einzelnen ist, wo sich immer Grüppchen bilden, die sich in ihrem Leid suhlen.

Ja, wie soll ich sagen, in dem Moment, wenn Leitung und Führung nicht einen Rückhalt geben, die Mitarbeiter, die sich in diesem Leitungsgefüge aufhalten und nicht wohlfühlen, nicht abgeholt fühlen, dann ergibt sich, dass sich die Leidenden untereinander einfach austauschen und sich die Wunden lecken. Und dann gibt es in unterschiedlichen Gruppierungen eine bestimmte Dynamik, eine bestimmte Ab geschlossenheit, und das wird einfach auch in Kauf genommen, wird übersehen. Da sehe ich, dass im Grund die hierarchische Geschichte, wo von Leitung gegen über uns Mitarbeitern die gleiche Vorgehensweise, Kommunikation zu sein scheint, wie von den persönlichen Ansprechpartnern und Sachbearbeitern gegen über den Klienten. Da sehe ich uns mit den Klienten sehr in einem Boot.“ (GP 15)

Auch von den sieben anderen Gesprächspartner/-innen, die problematische Aspekte der Be ziehungen zu den Fachkolleg/-inn/-en thematisierten, vermissten drei vor allem den fachli chen Austausch und die Entwicklung gemeinsamer Standards:

„Ich denk, Sie haben ja nicht nur verschiedene, sondern auch sehr unterschiedli che Vorbildungen und berufliche Erfahrungen. Gibt es denn im Haus so etwas wie einen geregelten kollegialen Austausch über die Arbeit, über die Art der Arbeit, wie man sie durchführt?

Für mich zu wenig. Also, am Anfang war es hier wesentlich intensiver. Gut, wir waren da auch einfach eine kleinere Gruppe. Momentan ist es so, dass wir einmal im Monat eine große Dienstbesprechung haben, die auch manchmal ausfällt, und ansonsten haben wir einmal in der Woche eine kleine Dienstbesprechung, wo man sich nur innerhalb vom Team-, also bei uns sind es dann immer so drei, vier Leu te, trifft, wo man vom Teamleiter, vom Fallmanager das weitergesagt bekommt, was am Tag vorher in der Teamleiterbesprechung Thema war.

Also, es ist eigentlich nur so eine Informationsvermittlung von oben nach unten?

Ja, ja. Und meines Erachtens wäre es doch sehr, sehr wichtig, dass man sich bei Vorgaben gegenüber dem Kunden viel mehr abspricht. Das geht an bei: wie viel Eigenbemühungen im Monat. Ich sage, meine Richtzahl ist ungefähr zehn. Ich ha be keine Ahnung, wie es bei andern Vermittlern ist. Ich krieg immer nur Sachen mit, wenn jetzt eine Urlaubsvertretung ist oder wenn der Kunde umzieht, und ich dann ein bisschen recherchier, was war denn vorher, wo ich dann denk ‚hoi, was machen denn die, warum machen die das so, oder ‚ej, der ist aber großzügig, kauft dem einen Laptop‘ oder so. Das sind so Dinge, die einfach woanders anders gehandhabt werden, die aber nicht bekannt werden. Also, das ist so ein Aspekt von Fallmanagement für mich, dass man innerhalb der Gruppe hier ein Niveau, ein Level reinbringt, dass da keiner ausschert. Auch gegenüber unseren Kunden, denn die Kunden unterhalten sich ja untereinander. Ich mag das also auch nicht, wenn ein Kunde sagt, ja, ich weiß von meinem Nachbar, der muss das so und so machen. Ich mein, solche Diskussionen bügle ich ab, aber so was dürfte es erst

gar nicht geben. Also, so diese Nivellierung, das wäre schon ganz gut, wenn hier einfach-. Das ist auch andererseits wieder die fehlende Vorgabe, also, das hängt ja ein bisschen zusammen.“ (GP 1)

„Ja, wir haben auch keine professionelle Supervision. Also, ich denke, es sind ganz viele unterschiedliche schwierige Situationen, und da ist natürlich schon wichtig, und im Grunde genommen sind wir Einzelkämpfer. Also wir haben das Team, und wir unterhalten uns auch mal zwischen Tür und Angel, aber man hat einfach die Zeit nicht und deswegen muss man im Prinzip diese Geschichten mit sich selbst ausmachen. Und da ist natürlich auch oft eine Unsicherheit da, weil man-, es sind oft neue Situationen, die man so noch nie erlebt hat. Dann wäre natürlich schon auch professionelle Unterstützung sinnvoll, und rein theoretisch könnten wir das auch einfordern, aber wir haben nicht die Zeit dazu.“ (GP 4)

„Und da ist auch so ein Punkt, das ist etwas, was mir hier grundsätzlich missfällt, und das ist auch was, ich bin in einer Gruppe, mach Supervision mit, extern moderiert, ich wünsche mir eigentlich eine Wertediskussion, auch hier im Kollegenkreis, wie begegnen wir unseren Kunden. Also, ne, ich bin ja kein Polizist, wo ich professionell hinter jedem Gesicht einen Gauner sehen muss. Ich muss doch nicht hinter jedem, der hier reinkommt, einen tatsächlichen oder potentiellen Sozial-schmarotzer sehen. Ich geh erst mal positiv ran, und dann guck ich weiter. Und das gibt es halt leider nicht immer.“ (GP 8)

Auch von den 19 Gesprächspartner/-innen, die das Klima unter den Fachkolleg/-innen und die Zusammenarbeit zumindest im eigenen Team gut fanden, begründete keine/r ihre oder seine Zufriedenheit damit, dass es einen eingehenden fachlichen Austausch und ein daraus hervorgehendes gemeinsames Problemverständnis gäbe. Eher scheint es, dass die meisten persönlichen Ansprechpartner/-innen den Anspruch, gemeinsame Qualitätskriterien für die Arbeit im professionellen fachlichen Austausch zu entwickeln, nicht haben. Die Zufriedenheit scheint darauf zu gründen, dass man freundlich zueinander ist, sich nicht zu nahe tritt und sich gegenseitig dann mit Rat und Information zur Seite steht, wenn man im Einzelfall bezüglich der Rechtslage oder anderer Vorschriften unsicher ist.

Dass man, wie der folgende Gesprächspartner zwar das Klima und die Zusammenarbeit im Team sehr gut findet, dennoch an anderer Stelle des Interviews (häufig auch erst nach dessen Ende, wenn das Tonband ausgeschaltet war) die großen Unterschiede in den Einstellungen und Arbeitsweisen feststellt, ist keine Seltenheit:

„Also ich glaube, wenn Sie hier alle paps beobachten würden, jeder arbeitet anders, jeder denkt, es ist richtig, und es hängt vom pap ab, wie ein Kunde bedient wird. Und ich denke, das ist eigentlich nicht gut, dass es so individuell abhängig ist. Es gibt nicht richtige-, ja, Qualitätskriterien für unsere Arbeit.“ (GP 3)

4.2.3.1.2 Konkurrenz

Stärker als der mangelnde fachliche Austausch stand bei den Gesprächspartner/-innen, die auf Probleme der Beziehungen unter den persönlichen Ansprechpartner/-innen hinwiesen, Konkurrenzgefühle und -verhalten im Zentrum der Aufmerksamkeit. Es wurden vor allem die

in Kapitel 4.1.1 bereits erwähnten Konkurrenzsituationen thematisiert, die dadurch entstehen, dass man über die statistisch laufend erfassten Kennzahlen miteinander verglichen wird

„Wie beurteilen Sie das Klima zwischen - und die Zusammenarbeit mit den Fachkolleginnen und Kollegen hier im Haus?

Ganz hervorragend, ganz hervorragend, aber dadurch, dass wir auch bewertet werden, die Teams, ist doch ein Konkurrenzdruck unter den Teams, wobei jeden einzelnen Mitarbeiter, also ich hab viele jetzt durch die Schulungen kennen gelernt, Betriebsausflug, ganz wunderbar, alle sehr sympathisch, nur ist es halt wirklich so, wir kommen dadurch in einen gewissen Druck.

Die Teams werden miteinander verglichen?

Ja, es ist schon so, dass dann durch die Statistik rauskommt, wie viele Sanktionen wurden in dem Team verhängt, wie viele AGHs wurden abgeschlossen, wie viele versicherungspflichtige Arbeitsverträge wurden vorgelegt, das ist schon so, dass es da Statistiken drüber gibt.“ (GP 7)

„Wie beurteilen Sie das Klima zwischen - und die Zusammenarbeit mit den Fachkolleginnen und Kollegen hier im Haus?

Im Allgemeinen gut, kollegial, Reibungen gibt es halt durch die unterschiedlichen Verträge,

dass sich da halt schon mancher benachteiligt fühlt?

Ja, auf jeden Fall. Also das würde ich sagen, ist das Hauptproblem, und das wird dann noch gefördert durch die Kontrolldaten, also um jetzt wieder zurückzukommen auf die Kennziffern, die sind ja alle aufgeschlüsselt, also wir sind ja aufgliedert nach Organisationszeichen, so dass jeder Mitarbeiter der gläserne Mitarbeiter ist und immer nachvollzogen werden kann, wer in welchem Bereich wie viel macht, also, wer bewilligt wie viele Weiterbildungen, wer bewilligt wie viele Unterstützungen mit Einstiegs geld, mit Eingliederungszuschüssen, wobei jetzt mittlerweile nicht mehr, weil das die Kollegen vom Arbeitgeberservice machen, wer hat seine Daten in wie weit auf Vordermann, wer hat seine Wiedervorlagen auf Vordermann, wer lädt wie viele ein, Kontaktdichte, und das dann noch im Zusammenhang mit den unterschiedlichen Verträgen und mit in Aussicht gestellten Verlängerungen beziehungsweise unbefristeten Verträgen, das macht das Klima schon schwierig.

Schafft das Konkurrenzsituationen?

Ja, genau, einfach Wettbewerb.

Woran merkt man das?

Im Prinzip durch Kommentare, dass doch also klar ist durch Kommentare in anderen Zusammenhängen, dass jemand in den eigenen Daten vielleicht auch mal schaut und sich da kundig macht, wo steht der, was hab ich gemacht, wie viel haben die anderen gemacht, so, das wird schon gemacht.

Nicht nur die Argen werden miteinander verglichen, sondern die Kollegen vergleichen sich auch untereinander?

Ich denke, das ist auch durchaus gewollt so. Ich denke, das ist schon Personalpolitik, umgeschwenkt vom Beamtentum, das sich vielleicht nicht immer bewährt

hat, aber ins andere Extrem. Ich denke, so ist es einfach-, wenn es dann an den Rand geht, dass es nicht mehr kollegial ist, denke ich, ist es auch nicht mehr effizient für den Arbeitgeber.“ (GP 16)

„Wir werden ja selbst controlled. Es ist wie ein ausgeschriebener Wettbewerb. ... Man muss gucken, dass man so ein bisschen unscheinbar zwischendurch ist und nicht auffällt.“ (GP 17)

Konkurrenzgefühle drücken sich auch darin aus, dass man sich hinsichtlich Klientenzahl und damit verbundener Arbeitsbelastung gegenüber anderen Kollegen benachteiligt sieht oder gar das Gefühl hat, für „weniger tüchtige“ Kollegen mitarbeiten zu müssen:

„Wie beurteilen Sie das Klima zwischen - und die Zusammenarbeit mit den Fachkolleginnen und Kollegen hier im Haus?

Auf der persönlichen Ebene als angenehm, gut, aber es spielt so auch dieses Organisatorische mit rein, nämlich, dass man natürlich, wenn jemand krank wird, noch mal ne zusätzliche Belastung hat, also, wenn ein Kollege krank wird, man die Aufgaben voll übernimmt dann, und insofern jeder auch so versucht, sich abzugrenzen und nicht noch mehr Arbeit zu bekommen, wegen der Natur der Dinge, um zu überleben eigentlich, um sich selbst zu schützen.

Und dann, was ich persönlich noch wahrnehme, ist so ein bisschen angespanntes Verhältnis zu unseren Fallmanagern und den Vermittlern im ersten Arbeitsmarkt, weil die meiste Arbeitsbelastung bei den Vermittlern im zweiten Arbeitsmarkt liegt, also eine deutlich stärkere Arbeitsbelastung, deutlich höhere Fallzahlen, aber auch deutlich mehr letztendlich zu tun.“ (GP 11)

„Wenn ich jetzt gut bin, vermittel ich viele und dann ist gut, dann hab ich halt weniger Leute zu betreuen. Aber wenn ich das mach, werde ich bestraft hinterher. Dann heißt es sofort bei der nächsten Durchrechnung, oh ... hat zu wenig Leute, also zack, kriegt er wieder welche. Der, der nichts tut bei uns, der wird nicht bestraft. Im Gegenteil, der lebt weiter schön vor sich hin.“ (GP 10)

Nicht nur ständige Kennzahlen-Vergleiche, das Nebeneinander befristeter und unbefristeter Arbeitsverträge und unterschiedliche Entlohnungen wegen der Änderung des Tarifsystems belasten die kollegialen Beziehungen. Auch der Umstand, dass es mit Bundesagentur und Kommunen zwei verschiedene Anstellungsträger und dadurch unterschiedliche Entlohnung, unterschiedliche Organisationskulturen sowie die Konkurrenz zwischen Geschäftsführungsmitgliedern gibt, fördern einerseits das Gefühl von Ungleichbehandlung, andererseits aber auch Abgrenzungsbemühungen zwischen den Mitarbeiter/-innen.

„Was hier, das ist zum Beispiel auch so eine Sache, die für das Klima und so nicht grad förderlich ist: Es ist schön und ganz interessant, wenn die Personen, die jetzt hier in der Arge arbeiten, aus ganz unterschiedlichen Bereichen kommen, aber es war hier sehr, sehr belastend oder ist es immer noch, diese Konstellation Arge mit der Stadt. Dadurch dass der Geschäftsführer städtisch ist, der Vertreter von der Agentur, es ist ein Hickhack, die sind zerstritten, und das macht sich natürlich bis unten bemerkbar. Es stand hier auch Spitz auf Knopf, dass die Arge nicht mehr weiterbesteht, dass der Vertrag gekündigt wird, und das macht das Verhältnis hier zwischen Agentur- und Stadtleuten nicht besser. Jeder fühlt sich ja zu seinem Brötchengeber loyal hingezogen, ist ja auch richtig so, aber es sind hier sehr unterschiedliche Stundenzahlen, die jemand arbeitet, es ist unterschiedlich gehand-

habt, was die Stempel-, also die einen müssen stempeln, die andern machen Handaufzeichnung

über die Arbeitszeit?

über die Arbeitszeit. Die städtischen Mitarbeiter dürfen an ihrem Geburtstag mittags heimgehen, die andern nicht. Also, es ist hier sehr oft der Unterschied klar sichtbar, wer gehört zur Stadt und wer zur Agentur.

... Also das macht es schon auch untereinander-, man hat manchmal das Gefühl, das sind die Privilegierteren oder so. Schade, müsste nicht sein. Und da eben auch mit der Geschäftsleitung, diese Querelen, internen Streitigkeiten, das merkt man einfach.

Woran merkt man das?

Dass bestimmte Entscheidungen nicht vorwärts gehen. Es waren hier Fallmanagerstellen ausgeschrieben, und das hat ganz, ganz lang gedauert, bis man die besetzt hat. Also, ja es war ein luftleerer Raum, also Personalentscheidungen waren da sehr lang.“ (GP 1)

„Mir fällt jetzt grad noch was ein: Was für uns natürlich auch ein großes Problem ist, ist die Organisationsform, dass die Mitarbeiter zum Teil von der Arbeitsagentur kommen, zum Teil von der Kommune. Das halte ich auch für ein ganz großes Problem, auch ein Kommunikationsproblem, weil die Mitarbeiter von der Arbeitsagentur, die haben eine völlig andere Kommunikation, damit angefangen, dass die am Anfang nur mit Abkürzungen gesprochen haben, also, so kam es zumindest für mich rüber, und wir, die wir von der Kommune kamen, konnten mit diesen Abkürzungen einfach nichts anfangen.

Wenn man neu ist in diesem System, kommt einem das vor wie ein Buch mit sieben Siegeln. Und es ist so, dass wir einfach auch eine andere Mentalität haben. Wir Mitarbeiter von der Kommune, wir sind das gewohnt mit dieser Einzelfallentscheidung, und die Kollegen von der Arbeitsagentur, die arbeiten oft ganz klar nach Anweisung. Die haben diese Hierarchie eher im Kopf. Und das ist besser geworden mit dem Zusammenwachsen, aber es ist immer noch so, dass man bei Mitarbeitern relativ schnell sagen kann, ob der von der Kommune kommt oder von der Arbeitsagentur. Ich fand das ganz interessant, bei Kollegen hab ich das mal so gemacht, dass ich das überprüft habe, und es hat in den allermeisten Fällen gestimmt. Und es ist so, dass wir manchmal Informationen bekommen von der Geschäftsführung, und das ist dann zum Beispiel jemand von der Arbeitsagentur, der einen anderen Kommunikationsstil hat, und wir lesen diese Mails und verstehen den Inhalt nicht. Es ist so, dass es zum Teil auch völlig falsch ankommt, also, dass Dinge anderes interpretiert werden, und das wurde auch schon von uns thematisiert, wir haben gesagt, wir verstehen diese Mail nicht, und die haben versucht, es anders zu erklären, und das war für die fast nicht möglich. Also, das ist ganz interessant, das sind Leute, die zum Teil bereits Jahrzehnte in dem Bereich so arbeiten.

Das ist einfach auch diese Ungerechtigkeit insgesamt, ist ja auch was, was bei diesem ganzen System auch demotivierend sein kann, also jetzt auch noch mal auf die Kombination Arbeitsagentur und Stadt bezogen. Auch zum Beispiel die Vergütungen, die sind dermaßen unterschiedlich. Wir von der Stadt haben jetzt den Vorteil, dass wir besser bezahlt werden. Ich muss aber sagen, ich find das dermaßen ungerecht. Es gibt auch Kollegen, die sagen, ich mach jetzt nur noch Dienst nach

Vorschrift, wenn Ihr besser bezahlt werdet, dann müsst Ihr eben auch mehr Arbeit leisten, und das sorgt natürlich für ein schlechtes Klima.“ (GP 4)

Selbst bei getrennter Aufgabenwahrnehmung kann es innerhalb der Arbeitsagentur zu Abgrenzungsbemühungen zwischen den Organisationseinheiten geben, die für die Bezieher/-innen von Arbeitslosengeld I einerseits und von Arbeitslosengeld II andererseits zuständig sind.

„Also im Team an sich geht es mir gut. Das sind alles nette, junge Kollegen, mit denen man wunderbar klarkommen kann. ... Aber die Zusammenarbeit mit dem SGB III, das ist halt immer das Problem. SGB III schottet sich ab, und gibt uns nicht immer die Informationen, SGB II schottet sich ab und versucht, nicht immer alle Informationen an SGB III zu geben. Ich persönlich halte es nicht für sinnvoll, weil im Prinzip SGB III auf SGB II angewiesen ist und umgekehrt. Also, durch meine frühere Tätigkeit im SGB III kenn ich dort auch noch Leute, ruf dann im Zweifel auch mal an oder teil dies und jenes mit, wenn mir auffällt, dass da das eine oder andere nicht stimmt.“ (GP 21)

4.2.3.2 Beziehungen zur Leistungssachbearbeitung

Die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen, die für die Gewährung und Berechnung der Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts zuständig sind, wurde nur von sechs Gesprächspartner/-innen als gut oder im Wesentlichen unproblematisch beurteilt. 13 Interviewpartner/-innen sprachen über Einzelsituationen hinaus gehende Probleme der Zusammenarbeit an, in acht Interviews wurden die Beziehungen zwischen persönlichen Ansprechpartner/-innen und Leistungssachbearbeiter/-innen als sehr problematisch dargestellt. In einem Interview kam dieses Thema nicht zur Sprache.

In dieser Frage fällt auf, dass die Zusammenarbeit um so eher eine Chance hat, als gut beurteilt zu werden, wenn die persönlichen Ansprechpartner/-innen und die Leistungssachbearbeiter/-innen derselben Organisationseinheit zugeordnet sind, beziehungsweise um so häufiger als problematisch oder schlecht beurteilt wird, wenn es eine organisatorische Trennung gibt (vgl. Kapitel 3).

Tabelle 8: Organisation von Unterhalts- und Eingliederungsleistungen und Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen persönlichen Ansprechpartner/-innen und Leistungsabteilung

Unterhalts-/Eingliederungsleistungen organisatorisch getrennt?	Zusammenarbeit mit Leistungsabteilung			Summe (n=27)
	gut (n=6)	mäßig (n=13)	schlecht (n=8)	
nein (n=12)	66,67%	38,46%	37,50%	44,44%
ja (n=15)	33,33%	61,54%	62,50%	55,56%
Summe	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Wie die folgenden Interviewpassagen deutlich machen, ist es hauptsächlich der mangelhafte Informationsfluss, der die Zusammenarbeit und damit auch die kollegialen Beziehungen stört. Und der Kommunikationsfluss hat eben um so höhere Hürden zu überwinden, wenn beide Arbeitsbereiche in unterschiedlichen Abteilungen mit je eigener Hierarchie organisiert

sind, zumal mit einer solchen Organisationsform regelmäßig auch eine räumliche Entfernung verbunden ist.

Außerdem bringt die Trennung in unterschiedliche Abteilungen, die ihre Klienten nach je eigenen Kriterien aufgeteilt haben, es mit sich, dass für die Klienten eines/-r persönlichen Ansprechpartners/-in viele verschiedene Leistungssachbearbeiter/-innen zuständig sind. Bei den SGB II-Trägern, in denen beide Arbeitsbereiche nicht organisatorisch getrennt sind, hat man ursprünglich versucht, so genannte Tandems zu bilden. Es sollte also immer ein/e persönliche/r Ansprechpartner/-in und ein/e Leistungssachbearbeiter/-in für eine gemeinsame Klientengruppe zuständig sein. Dieses Modell wurde zwar in der Praxis wegen Personalwechsels und Neuaufteilung von Klienten aufgeweicht. Es ist aber immer noch so, dass dort, wo es keine organisatorische Trennung gibt, die persönlichen Ansprechpartner/-innen sich nur mit einer relativ kleinen Zahl von Leistungssachbearbeiter/-innen verständigen müssen. Das heißt, die Chance, sich erstens persönlich näher kennen zu lernen und zweitens über den Einzelfall hinaus gültige Absprachen zu treffen, ist in einer solchen Konstellation deutlich höher.

Zunächst seien einige Gesprächspartner/-innen zitiert, die in ARGEn arbeiten, in denen beide Arbeitsbereiche getrennte Abteilungen bilden:

„Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen von der Leistungsabteilung?

Ich sag immer, es gibt keine Zusammenarbeit, wir arbeiten nebeneinander. Es sind sehr, sehr viele Informationen, die ich von Passiv-, heißen sie bei uns, die Leistung, die ich nicht bekomme. Heute wieder, klassischer Fall, ich habe auf einen Kunden gewartet, zweite Einladung. Wenn einer zur ersten Einladung nicht kommt, dann recherchiere ich schon, ob die Adresse und so stimmt. Jetzt kam er zur zweiten nicht, und das war ein Kunde, der immer offen mit mir war, zu dem ich ein gutes Verhältnis hatte. Der war befristet in Arbeit, und jetzt hab ich ihn eingeladen. Jetzt habe ich im A2LL weiter gesucht, hab mir die Schreiben, die da rausgegangen sind, genauer angeschaut und komm drauf, dass er dort bekannt gegeben hat, dass er sich am 15. oder 16. in stationäre Behandlung begibt, und diese Information ist nie zu mir gekommen. Es kommen massig Kündigungen nicht zu mir zum Beispiel von Nebenjobs, und auch das ist ja eigentlich sehr entscheidend in meiner Arbeit, dass ich ihn zum Beispiel in eine Maßnahme stecke daraufhin, wenn der Nebenjob weg ist und so. Und was hier meines Erachtens auch schlecht ist: Ich hab acht Endnummern, das heißt, ich hab mit allen acht Endnummern verschiedene Sachbearbeiter in der Leistung. Das sind dann circa 20 Kollegen, mit denen ich sozusagen zusammenarbeite in Führungszeichen. Aber das ist dann eben keine Zusammenarbeit.

Und der Informationsfluss läuft halt einfach nicht überhaupt nicht.

Was können Sie machen in solch einer Situation: Sie haben jemand einbestellt, er kommt und sagt, ‚jetzt wollen Sie mit mir auch noch über meine berufliche Zukunft reden, ich hab seit vier Wochen kein Geld gekriegt, ich hab grad ganz andere Sorgen‘?

Gut, ich schau dann schon mal, wo es hängt. Es ist natürlich immer die Frage, wie weit ich hier den Einblick habe, und wenn ich also seh, das sind wirklich Kleinigkeiten und dem Mensch muss wirklich schnell geholfen werden, dann geh ich mit dem schon auch mal in die Leistungsabteilung rüber und geh da auf die

Kollegin zu und erkundige mich, an was es denn hängt, dass der kein Geld bekommt, was muss er denn konkret noch bringen und sag ihm das noch mal ausdrücklich, was erwartet wird.

Und die Leistungsabteilung gibt Ihnen dann nicht zu verstehen, ‚was mischen sich die Vermittler in unsere Arbeit ein‘?

Mmm ne, also sie versuchen dann schon, weiterzuhelfen. Also, ich nehm den Kunden nicht mit rein ins Büro, um Gottes willen, das würd ich mich nicht trauen, da kann es schon sein, dass eine Furie dann rauskommt, sondern ich sag schon auf dem Gang, er muss jetzt warten, bis ich was erreicht habe. Aber so unter den Kollegen versucht man schon, weiterzuhelfen. Aber gut, ich muss mir dann schon manchmal anhören, ‚was misch ich mich da rein‘, das ist ab und zu schon. Oder auch einfach so: ‚Der Kunde ist doch selbst schuld, wenn er es nicht bringt‘.“ (GP 1)

„Ich sag mal, die interne Kommunikation zwischen den Abteilungen ist bei uns sehr dürftig. Ich glaub, unser Teamleiter ist schon hunderte Male zur Leistungsabteilung rübergesprungen und hat denen gesagt, sie sollen doch bitte alles mitteilen, was passiert. Die geben oft irgendwelche Meldungen, irgendwelche Mitteilungen raus, die wahnsinnig relevant für die Vermittlung wären, aber die bearbeiten das halt drüben, heften es weg und gut ist. Die tragen in unser Programm nichts ein, machen da überhaupt nichts, also da fehlt schon-. Wir teilen alles mit, was wir tun, was irgendwie relevant sein könnte, und zurück kommt fast gar nichts.

Also die Kommunikation zwischen den paps oder Arbeitsvermittlern und der Leistungsabteilung ist schwierig?

Das ist ein Problem.

Das hat natürlich nicht so viel mit Hilfe aus einer Hand zu tun, wenn die Kunden das Gefühl haben, die eine Abteilung weiß nicht, was die andere tut.

Genau. Das Gefühl haben wir oft, und das ist schade, also auch den Kunden gegenüber, weil wir letzten Endes als persönliche Ansprechpartner dann doch diejenigen sind, die zuerst natürlich den Rüffel kriegen, warum ist hier nichts passiert, und warum ist da nichts passiert, und dann müssen wir immer sagen, ja, ph, tut mir leid, ich habe Bescheid gesagt, ich weiß davon nichts, ich kann da nichts machen. Sehr viele Beschwerden, die von den Kunden kommen, betreffen die Arbeit der Leistungsabteilung. Und damit zusammenhängend natürlich auch die fehlende Kommunikation, weil wir nicht im Voraus wissen, was passiert ist. Das erschwert es.

Und die Leistungsabteilung ist ja meistens gar nicht so einfach für die Kunden zu erreichen.

Genau. Und die haben in der Leistungsabteilung auch in der Regel keinen direkten Ansprechpartner. Das heißt, die müssen da zur Antragsannahme und werden dort innerhalb von fünf Minuten abgefertigt, mehr oder weniger, von einem Kollegen, der das Ganze auch bloß aus dem PC schnell auslesen kann, und nur in den wenigsten Fällen werden die Leute dann tatsächlich zum aktuellen Sachbearbeiter von dem jeweiligen Anliegen durchgelassen.“ (GP 9)

„Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen von der Leistungsabteilung?

Mit der Leistungsabteilung herrscht, denke ich, ein-, ja, zwiespältig. Also die hauptsächliche Zusammenarbeit erfolgt hier im Hause schriftlich, das heißt, als Vermittler gibt man schriftlich zur Kenntnisnahme etwas weiter oder zur Bearbeitung, und das wird dann im Hause verteilt. Das heißt, man selbst bestimmt gar nicht, an welchen Leistungssachbearbeiter das Ganze kommt, sondern die Post wird aufgeteilt. Es gibt nicht wie in der Vermittlung einen bestimmten Ansprechpartner, den der Kunde hat, sondern es gibt zwei Gruppen, es gibt ... (Ortsname) und es gibt ... (Ortsname) hier im Haus, und dort wird dann die Post vom Teamleiter verteilt, und der Sachbearbeiter, der eben diesen einen Vorgang bekommt, bearbeitet den und hängt dann die Akte wieder ab. Insofern ist die hauptsächliche Zusammenarbeit schriftlich, also im Prinzip hat man persönlich wenig Kontakt.

Aber Sie wissen schon, wer jetzt der Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin ist, der oder die für Ihre Kunden zuständig ist?

Es sind im Prinzip alle zuständig, weil ich sowohl Kunden aus ... (Ortsname) und aus ... (Ortsname) hab. Das heißt, es kann immer sein, ich muss mit jedem Einzelnen in der Leistungsabteilung arbeiten.

Gibt es solche Situationen: Ein Kunde kommt zu Ihnen und sagt, ‚jetzt soll ich mit Ihnen auch noch über meine berufliche Zukunft reden, ich warte seit vier Wochen aufs Geld, ich hab grad ganz andere Sorgen‘,

weil es da irgendwo hakt. Ich habe auch Zugriff, ich schau erst mal rein, was ist los, fehlen noch irgendwelche Unterlagen. Wenn ich es erklären kann, versuch ich es zu erklären. Und ansonsten leite ich den Kunden weiter an die Leistungsabteilung.

Aber es ist eher unüblich, dass Sie sich dann mal geschwind an die Strippe hängen und mit dem entsprechenden Kollegen sich kurzschließen würden, wo das Problem ist?

Also, meistens ist das Vorgehen so: Ich schau rein ins Leistungsprogramm und kann erst mal sehen, kriegt derjenige Leistungen oder nicht? Wenn er keine bekommt, gibt es meistens ein Dokument, das gespeichert ist, aus dem hervorgeht, was das Problem ist, fehlen irgendwelche Unterlagen oder ist Vermögen da. Das heißt, ich erkläre derjenigen oder demjenigen, was das Problem ist, und frag noch mal nach, haben Sie das denn eingereicht. Und wenn dann zurückkommt, ja, das habe ich erledigt, und es gibt immer noch keine Leistung, dann rufe ich denjenigen oder diejenige an, die zuletzt was gespeichert hat. Dann schauen die nach im Programm, die haben ja die besseren Zugriffe oder die ausführlicheren Zugriffe, und dann würden diejenigen sagen, ja, es ist bearbeitet, dann würde der Kunde wieder gehen oder einen Vorschuss bekommen, dann würde ich denjenigen gleich zu der Sachbearbeiterin schicken.

Also im Bedarfsfall gibt es schon so direkte Kontakte?

ja

und da reagieren dann auch die Kollegen aus der Leistungsabteilung nicht etwas genervt, was kümmert sich der Vermittler um mein Geschäft?

Das gibt es auch. Aber wenn es wirklich jetzt eine konkrete Frage ist, dann wird die auch beantwortet. Man muss sehr stark nach den Kollegen unterscheiden. Es gibt sehr viele hilfsbereite, und es gibt viele, die vom Grundsatz her denken, dass die Arbeit keinen Kundenkontakt beinhaltet, und sie deswegen auch keinen haben

möchten. Das gibt es beides, es ist sehr stark von der Person abhängig. Ich habe Kollegen, mit denen läuft die Zusammenarbeit sehr positiv, und ich habe Kollegen, mit denen geht das auf die Weise gar nicht, kurz nachfragen, sondern da muss man dann tatsächlich die Akte holen-

und den Dienstweg einhalten?

genau.“ (GP 16)

„Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen von der Leistungsabteilung?

Also für mich persönlich-, also persönlich gut. Mangelhaft, was den Austausch von Informationen betrifft. Also, grad im Zusammenhang mit meinen Akten, die ich alle durcharbeite, stelle ich fest, dass einer, der auf Wiedervorlage bei mir ist, eigentlich in Arbeit ist, ich im Programm dann sehe, dass der seit vier Monaten voll im Leistungsbezug ist, und ich gar nicht erfahren habe, dass der eine Kündigung bekommen hat, zum Beispiel. Solche Dinge dürften eigentlich nicht passieren. Aber es passiert auch umgekehrt, es passiert auch mir, dass ich Informationen nicht weitergebe, einfach aus Überlastung. Ich hatte gerade heute morgen das Thema mit meiner Teamleitung, die hat auch gesagt, vielleicht sollte man sich andere Instrumente oder Möglichkeiten suchen, als dass jeder sich hinsetzen und dem anderen eine Mail schicken muss. Es muss andere Möglichkeiten geben, beispielsweise, wenn die eingeben ‚Kündigung‘, dass ich die Mail automatisch kriege. Aber es ist natürlich auch nicht so, dass meine Teamleiterin jetzt zur Geschäftsführung gehen kann und sagen kann, so, dass machen wir jetzt so. Wir sind ja auch bundesweit-, wir sind ja auch abhängig von der Agentur, ist ja alles etwas komplizierter. Also, ich denke, wir bräuchten eigentlich hier eine Organisations- und Personalentwicklung, aber etwas Professionelles. Hier wird so rumgedoktert, der weiß was und der weiß was, da, denke ich, wären solche Dinge besser lösbar.“ (GP 24)

„Nicht alles läuft so gut, es ist aber so, Sie haben bei zwei Abteilungen, Arbeitsvermittlung und Leistungsabteilung, Sie haben im Grunde genommen auch zwei Kulturen. Sie haben auch Leute, die mit Arbeitsvermittlung noch nie was zu tun hatten, und die schlicht und einfach nicht dran denken, dass hier auch noch ne Arbeitsvermittlung ist. Die machen ihre Leistungsfälle, das machen sie gut, aber dass da mitunter Informationen weitergereicht werden müssen, das geht manchmal unter.“ (GP 6)

„Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen von der Leistungsabteilung?

Hab ich auch keine Schwierigkeiten, ist aber angeblich sehr schlecht. Aber ich sag mir, die haben unheimlich viel zu tun. Und ich hab mir von Anfang an die Taktik überlegt, dass ich um Hilfe bitte: ‚Wären Sie bitte so freundlich, mir Information zu geben‘, und es funktioniert entweder per E-Mail, bei manchen kann ich telefonieren, bei manchen kann ich auch vorsprechen. Also, es sieht wirklich so aus, dass die Leistung, die Kunden würden da ja reinstürmen, die müssen sich schon auch abgrenzen, also schließen sich viele Leistungssachbearbeiter einfach auch ein.

Sie haben gesagt, angeblich sei die Zusammenarbeit schlecht, wer gibt das an?

andere paps.“ (GP 7)

„Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen von der Leistungsabteilung?

Die ist sachlich gut, relativ wenig Kontakt. ...

Wie ist es zum Beispiel in solchen Situationen: Die Leistungsabteilung hat einen Kunden aufgefordert, Kosten der Unterkunft zu reduzieren, -

das bekommen wir meistens gar nicht mit.

Sie sind also auch nicht gelegentlich in der Situation, dass Sie sagen müssten, nein, mein Klient soll sich grad um was anderes kümmern?

Das find ich sehr unglücklich. Gut, dass Sie es ansprechen, weil-. Also, ich wünschte mir viel mehr Rückmeldungen von der Leistungsabteilung, die vermittlungrelevant ist, auch, ob jemand ne Arbeit aufgenommen hat, das dann wirklich unmittelbar mitzuteilen, was er macht, also am besten eine Kopie des Arbeitsvertrages mit an uns. Aber natürlich auch, wenn solche Sachen anstehen. Die sollen es eigentlich machen, und es kann aber mal vergessen werden, und dann ist das natürlich ungünstig, und letztendlich wird das aber auch mit uns nicht abgesprochen, weil da ist auch nichts abzusprechen. Die haben ihre Anweisungen von ihrem Leistungschef, das hab ich auch schon mitbekommen, auch wenn die Vermittlung anderer Meinung ist, dann müssen die trotzdem auffordern, Kosten zu reduzieren. Und das kann natürlich den Beratungsprozess stören, weil die Arbeitslosen erst mal gar nicht verstehen, wer macht denn da eigentlich was. Die können ja gar nicht zuordnen, dass das jetzt gar nicht von mir kommt. Das find ich auch zu kritisieren, dass das nicht kenntlich gemacht wird, wenn Briefe rausgehen, eindeutig, das ist jetzt von der Vermittlung, und das ist jetzt von der Leistungsabteilung. Das wird für die Kunden häufig überhaupt nicht sichtbar.“ (GP 11)

Die Ausführungen des zuletzt zitierten Gesprächspartners machen auch deutlich, dass im Falle der organisatorischen Trennung beider Arbeitsbereiche Absprachen zwischen fallbeteiligten Mitarbeiter/-innen schon deshalb kaum gesucht werden, weil die Befolgung der Anweisungen der je eigenen Vorgesetzten ohnehin Vorrang hat.

Dass das Problem gegenseitiger Kontrolle und Konkurrenz, wie es für die Beziehungen unter den persönlichen Ansprechpartner/-innen beschrieben worden ist (vgl. Kapitel 4.2.3.1.2), auch die Beziehungen zwischen persönlichen Ansprechpartner/-innen und Leistungssachbearbeiter/-innen beeinträchtigen kann, thematisierte ein Gesprächspartner:

„Also, wir kontrollieren uns ja irgendwie so gegenseitig, also, es ist ein absoluter Konkurrenzkampf zwischen Kundenbüro, was macht das Kundenbüro, was darf das Kundenbüro, was muss das Kundenbüro machen, was macht der pap, was muss der pap machen, was darf er nicht machen, was macht er richtig, dann kommt die Leistung(sabteilung). Also, der pap sitzt irgendwo in der Mitte, wird von allen Seiten irgendwie kontrolliert, die Leistung kontrolliert ihn, ob ein Gespräch notwendig ist, dann wird ein Eintrag gemacht, ‚war seit längerer Zeit nicht mehr beim pap‘, das heißt, dieser Eintrag ist auch nicht mehr rauslösbar.“ (GP 17)

Welche Probleme der Zusammenarbeit einige Interviewpartner/-innen sehen, obwohl sie mit den Leistungssachbearbeiter/-innen in derselben Organisationseinheit zusammenarbeiten, geht aus den folgenden Passagen hervor. Es werden auch hier Unterschiede in den einge-

übten Arbeitsweisen von Mitarbeiter/-innen, die aus der kommunalen Sozialverwaltung einerseits und aus der Arbeitsagentur andererseits kommen, angesprochen. Es wird auf die vergleichsweise noch höhere Arbeitsbelastung der Leistungssachbearbeiter/-innen hingewiesen, die sie zu einer rigideren, die Probleme des Einzelfalls ignorierenden Arbeitsweise nötigt. Es werden die Probleme thematisiert, die sich daraus ergeben, dass man mit unterschiedlichen EDV-Programmen arbeitet, und es gibt auch, selbst wenn man demselben Team angehört, Störungen im Informationsfluss.

„Also jetzt diese Zusammenarbeit zwischen Leistungsgewährung und pap, da gibt es einfach Kollegen, die von ihrer Mentalität völlig unterschiedlich sind. Wir von der Kommune wollen oft eher den Einzelfall sehen, und wenn jemand von der Kommune mit jemand von der Arbeitsagentur zusammenarbeitet, dann knallt das oft aufeinander, und dann kann das auch zu persönlichen Differenzen kommen.

In einem Fall ist es bei uns ganz schwierig: Da sagt die Kollegin von der Arbeitsagentur, es gibt die Regel x, ich befolge immer die Regel x, ich kenn keine Abweichung nach links oder nach rechts, und wenn dann aber die Person, die die Fallverantwortung hat, also der pap, dann sagt, nein, in dem Fall gibt es Gründe, dass wir abweichen, dann wird dieser Person unterstellt, dass sie ihren Job nicht richtig ausübt,

also dem pap?

ja genau, dass sie zu weich ist, dass sie sich von der Person einwickeln lässt, und das ist schwer oft, zu entscheiden, was ist richtig, was ist falsch. Und das kostet natürlich auch unheimlich viel Energie im Alltag.“ (GP 4)

„Wie schätzen Sie das Verhältnis zwischen paps und Leistungssachbearbeitung ein?

Sehr stark personenabhängig, ich war früher schon Verfechter der ganzheitlichen Fallverantwortung in der Sozialhilfe. Dieses komplexe Leistungssystem, man kann sagen, okay, es macht eine Trennung notwendig, man kann aber auch andersrum sagen, wenn man mehr Mitarbeiter hätte, mit einem kleineren Fallschlüssel, mit 70 oder 100 Kunden könnte ich das auch machen. Und ne Ganzheitlichkeit hat dahingehend was, ich hab es wirklich in der Hand, den ganzen Prozess zu steuern. Sehr oft muss ich sehr viel Zeit vergeuden, weil die Trennung von Aktiv- und Passivleistungen die Arbeit schwer macht.

Weil die Kunden, wenn es Probleme gibt, dann doch oft Sie ansprechen?

Genau. Oder ich sehe in meinem Verbis-Datenbestand nicht, ob die wirklich aktuell Leistungen kriegen. Da hab ich zum Teil Leute drin, die gar keine Leistungen kriegen, dann gibt es Leute, die kriegen Leistungen, die sind noch gar nicht in meinem Verbis-Programm. Also, wir haben deutliche Abweichungen in unserer EDV, ich schätze zwischen fünf und zehn Prozent, wo die Daten gar nicht stimmen, weil A2LL mit diesem Verbis-Programm, aus dem die Statistik gezogen wird, nicht übereinstimmt. Und die Maßnahmen-Belegung über (unverständlich, weiteres EDV-Programm) auch nicht vernetzt ist und die Auszahlungsstatistik mit Finas auch nicht vernetzt ist mit dem A2LL und Verbis. Das ist ein ganz großes Problem. Die Zusammenarbeit wird etwas schwieriger, weil wir viele Leistungsgewährer haben, die besetzt werden über die Bundesagentur, die wir nicht besetzen dürfen, sondern die uns einfach Leute schicken, und die haben teilweise Zeitverträge, ... und da eine höhere Fluktuation grad ist. Also ich denk, viele kämpfen

*nicht um den Fall, sondern sind froh, wenn ein anderer sagt, wir machen es so.“
(GP 20)*

„Das läuft unterschiedlich. Also, da gibt es paps und Leistungsrechner, die nicht gut zusammenarbeiten, und es gibt welche, die gut zusammenarbeiten.

Und wie geht es Ihnen persönlich?

Also, ich hab zwei. Mit einer läuft es zwischenzeitlich ziemlich gut. Und mit der anderen, naja, könnte es besser sein.

Was sind mögliche Konflikt- oder Reibungspunkte?

Informationsfluss.

Also, Sie erfahren Dinge, die Sie für Ihre Arbeit wissen müssten, zu spät?

Ja, genau.“ (GP 26)

„Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen, die die Leistungssachbearbeitung machen?

Die läuft auch gut, wobei hier natürlich die Interessenlage nicht immer dieselbe ist. Also, die Leistungssachbearbeiter, die haben halt das Interesse, mit möglichst wenig Arbeit ihren Job zu machen. Das heißt, dass die Zahlungen halt stimmen und dass sie korrekt sind. Und ein pap hat halt die Aufgabe, Perspektiven zu entwickeln für die Leute, die dann langfristig natürlich zu der Einstellung von dem Fall führen sollten, aber kurzfristig vielleicht auch mal mit Mehrkosten verbunden sind, die jetzt nicht nur im Bereich des paps liegen, das zu entscheiden.

Was könnten das für Mehrkosten sein?

Zum Beispiel Kinderbetreuungskosten, weil man da einfach eine gewisse Zeit als Ganztagesbetreuung oder so finanzieren müsste. Auch Wohnungsgeschichten: Wenn die Leute aufgefordert werden, eine günstigere Wohnung zu suchen, wir sind jetzt aber grad irgendwo dran mit einer Vermittlung, dann ist das der Sache nicht unbedingt dienlich, wenn die dann den Kopf voll haben mit, oh, ich muss jetzt eine Wohnung suchen. Also, da gibt es dann schon öfter auch mal Diskussionen und Meinungsverschiedenheiten. Wobei das in der Natur der Sache liegt. Im Großen und Ganzen funktioniert es schon. Und da gibt es auch einen Zusammenhang: Je höher die Arbeitsbelastung ist, und die ist jetzt bei den Leistungssachbearbeitern schon noch höher als bei den paps, weil sie einfach nicht so viele Freiheiten haben, die Sachen müssen halt funktionieren, dann sind die halt um so weniger bereit, auch mal dem pap zuzuhören und eine gewisse Argumentation nachzuvollziehen.“ (GP 22)

4.2.3.2.1 Probleme der Leistungsgewährung in der Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen

Wie in einigen der unter 4.2.3.2 zitierten Interviewpassagen bereits angeklungen ist, spielen Fragen und Probleme der Gewährung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts in den Gesprächen zwischen persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n und ihren Klienten durchaus eine Rolle. Das ergibt sich daraus, dass solche Fragen für die Lebenssituation der Klienten von herausragender Bedeutung und die persönlichen Ansprechpartner/-innen oft leichter erreichbar sind als die Leistungssachbearbeiter/-innen.

„Leistungsrechtlich hätte ich manchmal gerne mehr den Durchblick. Weil ich kann das nicht so gut trennen, das ist nur pap-Sache und das ist nur Leistungsrecht, weil es vermischt sich einfach auch für die Leute.“ (GP 3)

„Ich würde mir da einfach auch eine andere EDV wünschen, die mich mehr unterstützt. Und was noch zu dieser ... Nicht-Zufriedenheit gehört, das ist diese fürchterliche A2LL-Software, mit der die Leistung natürlich viel mehr zu tun hat, aber trotzdem ist es halt, es zeigt sich auch im Gespräch, natürlich haben Leute auch immer wieder Fragen zu ihren Leistungen, und das ist einfach unheimlich lästig, ein neues Programm jedes Mal aufzumachen mit vielen einzelnen Anmelde-schritten, dann nachzugucken, was ist da. Ich hab zum Beispiel keine direkte Verknüpfung, wie ich die früher hatte. In der Agentur konnte ich von meinem Vermittlungsbild ins Leistungsbild gehen und konnte den Leuten, weil das ist manchmal einfach erforderlich, das kann man nicht strikt trennen und immer sagen, 'das sag ich Ihnen jetzt nicht, da ist jemand anders zuständig, gehen Sie bitte woanders hin', weil das Gesprächsverläufe ja auch teilweise mit beeinflusst, also guckt man, und das wäre einfacher zu handhaben. Das ist zum Teil wirklich richtig ärgerlich.“ (GP 6)

„Also die Kunden werden ganz klar in der ersten Einladung über die Modalitäten hier aufgeklärt: dass es den Leistungsansprechpartner gibt und den für die Arbeitsvermittlung, das ist ganz strikt eigentlich getrennt, und dass wir auch eigentlich keine Auskünfte über Leistungen geben dürfen. Jetzt ist es aber so, die Leistung ist hier auch relativ abgeschottet, es ist auch ein Riesen-Arbeitswust, den die zu bewältigen haben, und die Kunden treten an uns mit Leistungsfragen heran. Und ich bin dann auch bereit, Sofortmaßnahmen (unverständlich) zu leisten, also ich hab mich ein Stück weit auch in diese Leistungsthematik eingelesen, und geb dann die entsprechende Hilfestellung. ...

Im Prinzip tritt jeder, ob das jetzt Kunden sind, die ich übernommen hab von Kollegen, die in Teilzeit gegangen sind oder die vom ersten Arbeitsmarkt zu mir gekommen sind, bis hin zu denen, die ich von Anfang an betreut hab, durch die Bank weg, kommt jeder, obwohl er diese Aufklärung erfahren hat, mit Leistungsfragen.“ (GP 7)

„Sehr viele Beschwerden, die von den Kunden kommen, betreffen die Arbeit der Leistungsabteilung.

...

Und die haben in der Leistungsabteilung auch in der Regel keinen direkten Ansprechpartner. Das heißt, die müssen da zur Antragsannahme und werden dort innerhalb von fünf Minuten abgefertigt, mehr oder weniger, von einem Kollegen, der das Ganze auch bloß aus dem PC schnell auslesen kann, und nur in den wenigsten Fällen werden die Leute dann tatsächlich zum aktuellen Sachbearbeiter von dem jeweiligen Anliegen durchgelassen.

...

Für die Kunden ist auch-, ja es gibt solche und solche Kunden, aber für viele, gut, würde mir auch so gehen in der Situation, für viele, für die Langzeitarbeitslosen steht halt die Leistung, die sie bekommen, im Vordergrund, das ist halt einfach das Wichtigste. Deswegen ist man ja auch beim Arbeitsamt, dass man halt auch

Geld kriegt, und dann ist halt die Vermittlung oftmals eine lästige Begleiterscheinung, die man eben in Kauf nehmen muss, um an sein Geld irgendwie ranzukommen. Also, da sind schon einige dabei, die reinkommen und dann platzen sie los, und mein Geld hier, und da Einkommen, und wie mach ich denn das, ich hab da von meiner Tante 200 Euro gekriegt, und die Fragen sind schon oftmals sehr geldlastig. Weil da drückt der Schuh halt am meisten.“ (GP 9)

„Es gibt halt auch Leute, die wirklich in Notsituationen sind finanzieller Art, die dadurch, dass die Leistungen knapp bemessen sind, dann zum pap kommen, weil der vielleicht ein bisschen mehr Zeit hat für ein Gespräch als der Leistungssachbearbeiter, und die können die Dinge halt nicht unterscheiden. Da kommen dann die ganzen Klagen über Leistungsgewährung und so dem pap auf den Tisch. Und das ist dann aber auch so bestimmend, dass das im Kopf eigentlich alles ausfüllt. Da hat man dann extreme Schwierigkeiten, das Thema auf Arbeit zu lenken.“ (GP 22)

Ein Gesprächspartner sieht seine Arbeit durch leistungsrechtliche Fragen auch in der Weise betroffen, dass die Verarmung seiner Klienten sich als Hindernis für die Arbeitsaufnahme erweisen kann.

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Wenn ich es machen würde, würden sie mehr Geld bekommen. Sie werden erst mal ausgezogen, und dann kommt die Grundsicherung zum Schluss. ...

Ich wollte es nicht, ich war froh, dass ich doch nicht Hartz IV geworden bin. Ich habe mal meine Rechnungen zusammen gestellt und hab mir überlegt, wie zahle ich dann drei eigene Kinder, wie kriegen die überhaupt noch einen Pfennig Geld von mir, da hätte ich als Vater das Gefühl gehabt, was bin ich denn noch? ...

Denken Sie, dass diese materielle Not, die die Leute leiden, auch hier bei Ihnen ankommt?

Ja. Sie kommen, wir haben einen Job, und dann heißt es, Herr ..., ich hab keine Klamotten dafür, ich hab keine Arbeitsschuhe, ich hab kein Fahrrad, ich hab kein Mofa, kein Führerschein, kein Auto, denn ich hab alles verkaufen müssen, alles abgeben müssen. Ich kann mir ein neues Paar Schuhe nicht leisten.“ (GP 28)

Die persönlichen Ansprechpartner/-innen sind also vielfältig mit den Problemen der materiellen Grundsicherung ihrer Klienten befasst. Aber einige Gesprächspartner/-innen haben darauf hingewiesen, dass sie zu leistungsrechtlichen Fragen keine Auskünfte geben dürfen: Entweder gibt es ein explizites diesbezügliches Verbot, oder die persönlichen Ansprechpartner/-innen spüren, dass mit den organisatorischen Grenzen auch die eigenen Kompetenzgrenzen festgelegt und Konflikte mit der Leistungssachbearbeitung zu vermeiden sind. Die von Politikern vor der Einführung des SGB II angekündigte „Hilfe aus einer Hand“ ist in der Realität ins Gegenteil gekehrt. Die „persönlichen Ansprechpartner/-innen“ sind für grundlegende Probleme der Existenzsicherung ihrer Klienten nicht einmal als "Ansprechpartner" zuständig.

„In der Eingangszone sitzen inzwischen nach Aufstand der paps und des Kundenbüros lauter Fachassistenten abwechselnd von der Leistung, weil wir herausgefunden haben, dass 80 bis 90 Prozent der Fragen, die Kunden sofort beantwortet haben möchten, Leistungsfragen sind, Fragen zum Geld. Wir haben die Dienstweisung, die paps dürfen nichts zum Geld sagen. Zu uns kommen sie dann immer bloß, um sich zu beschweren, aber inzwischen bin ich wirklich so geworden

und sage, ‚darf ich und kann ich Ihnen nicht beantworten, wenden Sie sich bitte an das Fachpersonal in der Eingangszone‘.“ (GP 17)

„Es ist so ein bisschen zwiespältig hier immer, weil mir die Arbeit mit den Betroffenen schon wirklich Spaß macht. Dann habe ich aber eben das Problem mit den Strukturen teilweise oder eben mit den Ansagen und dass ich den Leuten teilweise auch ganz klar den Leuten nicht das sagen kann, was ich ihnen gerne sagen würde.“

Was zum Beispiel?

Zum Beispiel, wie sie sich vielleicht cleverer anstellen, um-, ja jetzt nicht, um weniger Probleme zu haben mit uns. (lacht) Auch diese Sache mit der Miete, ich kann schlecht den Leuten sagen, legen Sie Widerspruch ein, ich mein, kann ich natürlich schon, mach ich dann teilweise schon auch, wenn es Situationen sind, wo es einfach auch klar ist. Ich schick ab und zu die Leute dann auch nach ... (gut 60 km entfernte größere Stadt außerhalb des Kreises) zur ..., Initiative gegen Arbeitslosigkeit, die halt unabhängig beraten. Da hab ich auch schon Leute hingeschickt. Einfach in kniffligen Konstellationen auch, wo ich dann hier nichts-, es zum einen einfach auch nicht wusste, wie man es jetzt am besten handhabt, und zum andern auch wusste, dass es für die Leute besser ist, wenn sie wirklich unabhängig beraten werden.“

...

Und warum haben Sie das Gefühl, dass Sie bestimmte Dinge den Leuten nicht sagen dürfen?

Weil es schlussendlich schon Dinge sind, wie man das Gesetz-, nicht ausnutzen-, auslegen, ausreizen, ja ausreizen kann. Das ist, glaub ich, das richtige Wort. Und da ist es halt-, gut zum einen hab ich natürlich-, also da geht es oft eher um Leistungssachen auch, mit denen hab ich ja nicht so viel zu tun. Und dann ist es natürlich eine ganz unglückliche Situation, wenn die Leute bei der Kollegin waren wegen einer Leistungssache, da die offizielle-, ja auch korrekte Antwort gekriegt haben, danach bei mir sind, sich drüber aufregen und ich ihnen dann das Gegenteil davon erzähle. Das wär zum einen sehr unglücklich.“

Aber Sie erzählen den Leuten dann ja auch nichts Falsches, ich denk, da ist halt vieles sehr auslegungsbedürftig

Es ist sehr auslegungsfähig, ja klar, aber bei uns ist es ja schon so, dass es ganz klar getrennt ist.“ (GP 19)

„Das Problem ist, es gibt keinen günstigen Wohnraum, diese Wohnbescheide werden gerechnet von 1996 und 1992, das ist über zehn Jahre alt, und dann frag ich mich, wie eine angemessene Miete erfolgen kann. Klar, wenn jemand allein eine Vier-Zimmer-Wohnung bewohnt, dann bin ich schon der Meinung, dass er auch gezwungen werden kann auszuziehen. Aber problematisch sehe ich es halt bei einem Drei-Personen-Haushalt, die haben eine Fünf- oder Sechs-Zimmer-Wohnung, die sollen jetzt eine Vier-Zimmer-Wohnung finden, und die soll kostengünstiger sein. Ja, das gibt es nicht. Ja, ich hab damit auch so mein Problem, aber ich geb meinen Kunden immer den Tipp, sammeln sie die Möglichkeiten, gehen Sie dagegen in Widerspruch, weisen Sie nach, dass Sie sich bemüht haben, damit die Kosten weiterhin getragen werden. Aber an sich, ich kann keine Aus-

kunft zu den Kosten der Unterkunft geben, da muss ich mich zurückhalten.“ (GP 21)

4.2.4 Belastung durch das Verhalten der Klienten

Eine der Ausgangshypothesen dieser Studie war, dass die Arbeitssituation der persönlichen Ansprechpartner/-innen vor allem durch die Konfrontation mit aggressiven oder als aggressiv empfundenem Verhalten unzufriedener und sich bedrängt fühlender Klienten belastet sei. Diese Vermutung wurde durch die Aussagen der Interviewpartner/-innen nicht bestätigt. Kaum eine/r von ihnen hat bei den Eingangsfragen, warum man sich zu dem Interview bereit erklärt habe und warum man sich in seiner Arbeit nicht richtig wohlfühle oder welche Aspekte der Arbeit "zu schaffen" machten, die Klienten auch nur erwähnt. Und selbst bei der ausdrücklichen Frage nach dem Verhalten der Klienten, wurde dies als Belastung fast immer als eindeutig nachrangig bis nahezu bedeutungslos dargestellt. Acht Gesprächspartner/-innen haben angegeben, dass sie sich häufiger durch das Verhalten von Klienten belastet fühlen, 13 fühlen sich ihren Angaben nach durch das Verhalten ihrer Klienten nur manchmal belastet, sieben Interviewpartner/-innen fühlen sich in dieser Hinsicht nur sehr selten belastet.

Die Erklärung dafür, dass das Verhalten von Klienten als Belastungsfaktor keine große Bedeutung hat oder zumindest nicht so dargestellt wird, dürfte in einer Kombination unterschiedlicher Faktoren liegen: Zum einen dürfte es eine wichtige Komponente der Selbstdarstellung und des Kompetenzgefühls der persönlichen Ansprechpartner/-innen sein, mit den Klienten "zurechtzukommen", sie bei Bedarf auch "in ihre Schranken weisen" zu können. Dies scheint insbesondere für Männer zu gelten. Es fällt auf, dass sechs der acht Gesprächspartner/-innen, die angegeben haben, häufiger durch das Verhalten von Klienten belastet zu sein, Frauen sind. Zum zweiten wird das Klientenverhalten vermutlich deshalb weniger als belastend erlebt, weil man sich gegen diese Belastung unmittelbar und praktisch zur Wehr setzen kann, indem Gespräche notfalls vonseiten der persönlichen Ansprechpartner/-innen abgebrochen werden, Klienten der Tür verwiesen werden, bei Bedarf auch der Alarmknopf gedrückt werden kann.

Zum dritten verhalten sich die meisten Klienten im Wissen um ihre Abhängigkeit von der ALG II-Behörde und weil sie im Umgang mit den persönlichen Ansprechpartner/-innen die eigene Ohnmacht weniger drastisch zu spüren bekommen als im Umgang mit den Leistungssachbearbeiter/-inne-n vermutlich tatsächlich sehr zurückhaltend.

Fünf der acht Gesprächspartner/-innen, die sich häufiger durch Klienten belastet fühlen, beklagen sich vor allem über Klienten, die sie als arbeitsunwillig wahrnehmen.

„Ja, vor allem sind das die wirklichen Drückeberger vor der Arbeit. Da hab ich jetzt grad ganz speziell ein Pärchen, die versuchen, uns auszuspielen. Ja, das stinkt einem dann. Das ist mal das eine. Und dann sind es halt auch wirklich Sachen, wo Schicksale dahinter stehen. Das belastet auch.“ (GP 1)

„Die Klienten-, habe ich das richtig verstanden, dass das eher häufiger vorkommt, dass sie sich so durch das Verhalten von Klienten belastet fühlen?

Ja.

Und welche Verhaltensweisen, vielleicht können wir das noch ein bisschen auf den Punkt bringen, sind es denn, die Sie als belastend oder beschwerend erleben?

Also, ich muss differenzieren: Beschwerend, belastend erlebe ich Situationen, wo ich denke, der Mensch ist wirklich in einer schwierigen Lage, wenn es Krankheit ist oder eben alleinerziehend und verhaltensauffälliges Kind, wo ich einfach merk, die Frau ist überfordert, meistens sind es ja dann Mütter, so was empfind ich als belastend.

Närrisch und wütend machen mich Kunden, die sich in die Opferrolle begeben, ‚Ich Arme, der Staat müsste doch, und ich brauch doch da Hilfe, und die Arbeitgeber wollen ja nicht, und da ist es ja so schlimm, und dort kann ich aber nicht hin, weil ich ja kein Fahrrad habe‘. Also, die machen mich wütend und richtig böß, wo ich dann auch- Da geh ich dann auch, händel ich dann auch mit den Leuten oft. Ja, das sind dann Menschen, die mir sagen, sie können keine vier Kilometer Fahrrad fahren, das wäre unzumutbar, oder sie haben kein Auto und kein Fahrrad und deswegen können Sie nicht zu einer Arbeitsstelle oder sich irgendwo vorstellen. Dann müssen sie halt eine Stunde laufen. Das ist zwar nicht toll, aber ich finde, das ist für einen Menschen, der gesunde Beine, bin ich der Meinung, das ist zumutbar. Oder Leute, ich habe auch ein paar Punks, die richtig das leben, kommt sogar her mit ‚Nie wieder Arbeit‘. (Deutet gestisch Aufschrift auf einem T-Shirt an) So was macht mich böß. Leistungen wollen, sich völlig außerhalb der Gesellschaft stellen, alles torpedieren.“ (GP 3)

„Ich habe also hier schon so viele negative Erfahrungen gemacht mit Kunden, also ... in den 80er Jahren. Da war ich derjenige, der im Arbeitsamt die meisten Sperrzeiten gemacht hat, und ich hab natürlich die Vermittlungsvorschläge, die ich ausgegeben habe, genau verfolgt. Und wenn ich jemand nachweisen konnte, dass es an ihm lag, dass es nicht zur Beendigung der Arbeitslosigkeit kam, dann hat der natürlich von mir das bekommen, was der Gesetzgeber vorsieht. Aber mir selbst hat das eigentlich nur Nachteile gebracht. Ich bin natürlich von den Leuten angefeindet worden und von den Vorgesetzten auch, denn die haben dann Beschwerden bearbeiten müssen, Stellungnahmen schreiben müssen, mein Verhalten darstellen müssen. Und ich hab selten da einen Rückhalt verspürt, das Einfachere war natürlich, auf mich loszugehen, weil ich bin ja bloß ein weisungsgebundener Mitarbeiter. Als ich hab hier Fälle, da frag ich mich wirklich, wo ich hier beschäftigt bin.“ (GP 12)

„Gibt es Klienten, über deren Verhalten Sie sich ärgern?

Klar. Natürlich die Kunden, die wirklich recht deutlich einfach sagen, dass sie gar nicht arbeiten möchten. Man kriegt teilweise zu hören, ich hab jetzt schon 15 Jahre Sozialhilfe gekriegt, und jetzt kommen Sie plötzlich daher und ich soll was tun. Viele Kunden sind eben auch so, jetzt haben Sie mal jemand vor Ort, und da wird der ganze Politfrust einfach mal drauf abgelassen, natürlich jetzt auch die Kunden, wo man merkt, die einfach nicht wollen, denen man Arbeitsvorschläge macht noch und nöcher, die es eigentlich könnten und sich aber drum rum drücken, denen man auch mit Sanktionen kommen kann, die es einfach nicht interessiert.“ (GP 18)

Zur Situation des Arbeitsmarktes sagte derselbe Interviewpartner an einer anderen Stelle des Gesprächs:

„Wie ist denn das Angebot an Arbeitsplätzen?

Nahezu nur bei Leasingfirmen, Zeitarbeitsfirmen, wo es dann wieder etwas schwieriger wird, da wir eben Landkreis sind, sobald die Leute auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sind, ist es etwas schwieriger. Ja, man merkt jetzt vielleicht die Konjunktur schon auch, wobei viele Kunden ihren Arbeitsplatz einfach durch Beziehungen kriegen. Aber eine direkte Einstellung bei einem echten Arbeitgeber, ist schwierig, vor allem halt im Helferbereich geht alles über Zeitarbeitsfirmen.“ (GP 18)

Fühlen Sie sich durch das Verhalten Ihrer Klienten belastet?

O ja, es gibt die, die richtig aggressiv werden, die eigentlich nur die Kohle haben wollen, die kommen hierher und wollen nur das Geld, die wollen nicht vermittelt werden, die wollen einfach abschnorren. Oder die Schwarzarbeiter, wenn ich weiß, er schafft schwarz, und er lügt mich wirklich mies an-, also ich kann alles ertragen, nur nicht angelogen zu werden. (GP 28)

Den drei anderen Gesprächspartner/-innen, die sich häufiger durch das Verhalten von Klienten belastet fühlen, machen verbale Aggressionen, der Versuch von Klienten, im Gespräch mit dem persönlichen Ansprechpartner immer wieder Leistungsfragen zu klären, oder als unsinnig empfundene Anträge zu schaffen:

„Gibt es Klienten, durch deren Verhalten Sie sich belastet fühlen?

Ja, auf jeden Fall. Es gibt natürlich aggressives Klientel. Es ist bei uns jetzt noch relativ gut geregelt durch diesen Eingangsbereich, und dass wir die Türen auch oft offen lassen, so dass da einer in der Nähe ist ... es gibt natürlich aggressives Klientel, es sind auch oft eher so latent aggressive Leute, die ganz viel reden, die einem Dinge unterstellen, ja, ich denk, oft hat das natürlich seinen Grund, wenn jemand langzeitarbeitslos ist. Und vielleicht werden die Leute ja auch durch ihre Langzeitarbeitslosigkeit dann so, dass sie misstrauisch sind, und sie sehen uns natürlich auch manchmal als Feindobjekt.

Was ich ganz anstrengend finde, sind Leute, die so viel reden, die ich ständig unterbrechen muss, wo ich einfach merke, das Jobcenter ist für die die einzige Anlaufstelle. Da gibt es ganz einsame Leute.“ (GP 4)

„Ich bin für die Arbeitsvermittlung zuständig und helf dann trotzdem in Leistungsfragen und dann wird aber auf die Arbeitsvermittlung gar nicht eingegangen, obwohl-, das sind die ersten paar Sätze, die hier-, wir haben hier einen Beratungslauf, wo das eigentlich vorgegeben ist, wie man so diesen Gesprächsverlauf im ersten Gespräch zu gestalten hat, das mach ich auch immer zuerst, aber wenn dann eine akute Situation ist, eine existenzbedrohliche Situation, dann bin ich natürlich auch bereit zu intervenieren erst mal, um die Leistungsgeschichten abzuklären. Ich ärger mich, wenn ich das gemacht hab und bin nicht dem Auftrag oder meinen Ansprüchen gerecht geworden, und dann bekomm ich die Rechnung vom Kunden präsentiert, dass ich letztendlich unfähig sei.

Wie groß ist der Anteil der Klienten, über den Sie sich in dieser Weise ärgern?

Im Prinzip tritt jeder, ... durch die Bank weg, kommt jeder, obwohl er diese Aufklärung erfahren hat, mit Leistungsfragen. Mittlerweile hab ich das aber auch wieder (unverständlich) können.

Also, der Ärger kommt relativ oft vor. Hab ich das richtig so verstanden?

Ja, ja. Das ist aber einfach ein Verständnisproblem von den Kunden, dass sie, sie wollen halt das Geld, und das ist ja auch wichtig, das ist existentiell. Aber letztendlich, ich bin kein Leistungssachbearbeiter.

Gibt es noch andere Verhaltensweisen oder Arten von Klienten, mit denen Sie nicht so gut zurechtkommen?

Ansonsten, das sind halt die mit den Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, derer ich überhaupt nicht habhaft werde. Also, es gibt Kunden, die sind seit sechs Jahren, seit 99 oder so in der Leistung, und die hat man noch nicht zu Gesicht bekommen, weil auch die Mediziner sich eine entsprechende Krankschreibungstaktik da überlegt haben. Ich denk, das sind vielleicht auch frustrierte Mediziner, die mit der Gesundheitsreform unzufrieden sind, und dann einfach hier, wir sind auch ein Amt, dann kriegen die es jetzt reingedrückt. Ja, also: die Leute, derer man nicht habhaft wird. Wenn ich sie erst mal hier habe, dann funktioniert das eigentlich immer sehr gut.“ (GP 7)

„Sie haben null Anstand, kein Respekt vorm Gegenüber, behandeln mich, wie ein Stück Vieh, sie beschimpfen mich von ‚Tyrann‘ bis ‚blöde Kuh‘, ‚inkompetente Sozi-Kuh‘, das kommt alles vor, ich stehe dann einfach auf, mache die Türen rechts und links auf, hole die zwei Kollegen und sage zu den Kollegen, ‚bitte begleiten Sie den Herrn Sowieso doch vor die Tür. Das Gespräch ist beendet.‘

Wie häufig kommt das etwa vor, dass Klienten so ausfällig werden, dass Sie es nicht mehr aushalten?

Ei, wenn Sie Leistungen gekürzt kriegen.

Wie häufig kommt das vor?

Drei, vier Mal im Monat. Also meine Patienten haben mich früher in meinem beruflichen Leben, obwohl es Sucht-, Psychiatrie-, Sozialhilfeempfänger waren, die haben mich in zwanzig Jahren nicht mit solchen Namen tituliert.

Also, da stehen Sie hier eher unter hoher Belastung?

Ja, zum Teil schon.

...

Mit welchen Situationen kommen Sie nicht so gut klar?

Mit aggressiven Kunden oder wenn Kunden einen Antrag nach dem anderen stellen, obwohl sie wissen, dass diese abgelehnt werden müssen, weil die Voraussetzungen fehlen – so als Art Beschäftigungstherapie für den pap, so hat es ein Kunde genannt, mit ungerechtfertigten Beschwerden, in denen gelogen wird und der pap aufs Übelste beschimpft und diffamiert wird, mit persönlichen Beleidigungen und Beschimpfungen und dass der pap für alles - Gesetzte, Politik - verantwortlich gemacht wird.“ (GP 17)

Auch von den 20 Gesprächspartner/-innen, die sich nur manchmal oder sehr selten durch das Verhalten von Klienten belastet fühlen, sehen sich acht, wenn solche Belastungen dann doch auftreten, mit verbaler Aggressivität der Klienten konfrontiert. Sieben dieser Gesprächspartner/-innen, die angegebenen haben, durch das Verhalten von Klienten kaum belastet zu sein, ärgern sich über Klienten, die deutlich machen, dass sie mit dem Jobcenter möglichst wenig zu tun haben möchten, die sich also der „Mitwirkung“ entziehen. Auch von ihnen haben drei Krankmeldungen als das Mittel genannt, mit dessen Hilfe es den Klienten

gelänge, auszuweichen. Nur ganz vereinzelt wurde „forderndes“ oder „anspruchsvolles“ Verhalten von Klienten, Dienstaufsichtsbeschwerden oder vermutete Schwarzarbeit als ärgerliches Klientenverhalten angeführt.

4.3 Weitgehende Einheitlichkeit der Arbeitsbedingungen bei den verschiedenen SGB-II-Trägern

Die Auswertung der Interviews lieferte nur in zwei Punkten einen deutlichen Hinweis darauf, dass die Arbeitsbedingungen der persönlichen Ansprechpartner/-innen sich danach unterscheiden, für welchen SGB-II-Träger sie arbeiten: Zum einen wird, wie erläutert, die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen, die für die Leistungssachbearbeitung zuständig sind, bemerkenswert seltener als problematisch beurteilt, wenn beide Arbeitsbereiche nicht organisatorisch und durch je eigene Hierarchien getrennt sind. Zum anderen werden die Unterstützungsmöglichkeiten nach § 16 Abs. 2 von allen Gesprächspartner/-innen bemängelt, außer von den Gesprächspartner/-innen eines städtischen Trägers, die - trotz aller Unterschiede in der Beurteilung sonstiger Gegebenheiten - mit ihren Unterstützungsmöglichkeiten nach § 16 Abs. 2 zufrieden sind.

Einen schwachen Hinweis darauf, dass die Mitarbeiter/-innen von SGB-II-Trägern, die für Landkreise zuständig sind, mehr mit den Mängeln des Angebotes an beruflicher Qualifizierung zu kämpfen haben als ihre Kolleg/-innen bei städtischen Trägern, liefert der Befund, dass drei der - lediglich - vier Gesprächspartner/-innen, die dieses Angebot nicht nur als eingeschränkt, sondern als schlecht beurteilten, in Landkreisen arbeiten. Ob dieser Befund bedeutsam ist, wäre mit einer anders angelegten Studie, die die Bedarfsgerechtigkeit des Qualifizierungsangebotes anhand objektiverer Daten erfasst, zu überprüfen.

Die Zahl der Klienten, für die die persönlichen Ansprechpartner/-innen zuständig sind, variiert zwar deutlich zwischen den Trägern. Ob zu hohe Klientenzahlen jedoch als belastende Arbeitsbedingung wahrgenommen werden, scheint mehr von der Ausbildung und bisherigen Berufstätigkeit des/der jeweiligen persönlichen Ansprechpartners/-in abzuhängen als von der tatsächlichen Zahl der Klienten.

Bei allen anderen Aspekten der Arbeitsbedingungen ergab die Auswertung der Interviews, dass sich die Träger hinsichtlich dieser Aspekte kaum voneinander unterscheiden, dass aber unterschiedliche Mitarbeiter/-innen desselben Trägers offenbar gleichen Bedingungen unterschiedliche Relevanz zumessen und sie in unterschiedlichem Maße und/oder aus unterschiedlichen Gründen als belastend oder nicht belastend erleben. Die Unterschiede in den sozialpolitischen Einstellungen und beruflichen Orientierungen der persönlichen Ansprechpartner/-innen tragen zu den Unterschieden in der Wahrnehmung der Arbeitsbedingungen offenbar viel stärker bei als objektive Unterschiede zwischen den Arbeitsbedingungen.

5 Rollenverständnisse

Konkretes Rollenhandeln ist in der Regel durch die Rollenerwartungen kaum determiniert. Rollen, diese "Bündel normativer Verhaltenserwartungen, die sich an das Verhalten von Positionsinhabern richten"³⁰, sind interpretationsbedürftig. Erstens sind Normen und generalisierte Verhaltenserwartungen situationsspezifisch auszudeuten³¹, zweitens sind die Erwartungen, die die Institutionen an ihre Rolleninhaber/-innen richten, und schon gar nicht die hinter den Erwartungen stehenden Normen, so klar, wie die zitierte gängige Rollendefinition vermuten lassen könnte. Die Beschreibung der Arbeitsbedingungen durch die Interviewpartner/-innen drängt den Schluss auf, dass die Erwartungen an die persönlichen Ansprechpartner/-innen im Sinne des § 14 SGB II sogar besonders diffus sind.

Rollen sind aber nicht nur interpretationsbedürftig, sondern - aus der Sicht interaktionistischer Sozialisations- und Rollentheorie glücklicher Weise - auch interpretierbar. Denn Menschen, so diese Sicht, haben das Bedürfnis bei der Ausgestaltung neuer Rollen ihre bereits erworbene "Identität"³², also ihr Welt- und Selbstverständnis, zu behaupten. Gerade auch für die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen wird sich in diesem Kapitel zeigen, wie sehr die Unterschiedlichkeit ihrer Rolleninterpretation und ihres Rollenhandelns von ihren - mehr oder minder bewussten und kohärenten - sozialpolitischen Einstellungen und von ihren in die Arbeit mitgebrachten beruflichen Selbstverständnissen, also ihrem beruflichen Habitus³³, abhängen. Sozialpolitische Einstellungen kommen in vielen Aussagen der Gesprächspartner/-innen indirekt zum Vorschein. Die Antworten auf die zielgerichtete Frage, welche Bestimmungen des SGB II sie ändern würden, wenn sie könnten, ("wenn Sie der Gesetzgeber wären"), machte einerseits die starken Unterschiede in den sozialpolitischen Einstellungen deutlicher als die indirekten Hinweise, zeigte gleichzeitig aber auch, dass ein erheblicher Anteil der Gesprächspartner/-innen die Auseinandersetzung mit der Politik, an deren Implementation sie wesentlich beteiligt sind, vollständig oder weitgehend vermeidet.

Die unterschiedlichen beruflichen Handlungsorientierungen bilden sich in den vor dem Hintergrund der vermuteten Erwartungen der Vorgesetzten formulierten eigenen Ansprüche an die Arbeit, in der Einschätzung der eigenen Kompetenz und Kompetenzlücken sowie der Einschätzungen zu Situation und Motiven der Klienten ab.

Dabei darf natürlich nicht davon, wie die Gesprächspartner/-innen ihre Einstellungen und Handlungsorientierungen darstellen, umstandslos auf ihr tatsächliches Verhalten geschlossen werden. Es gibt jedoch ein relativ hartes Datum, über das die Gesprächspartner/-innen weitgehend verlässliche Selbstauskunft geben können und das als wesentliches Kennzeichen des tatsächlichen Arbeitshandelns betrachtet werden darf, nämlich die Quote der Sanktionen nach § 31 SGB II. Wie in Kapitel 5.5 erörtert werden wird, unterscheiden sich die Gesprächspartner/-innen ganz enorm hinsichtlich der Höhe ihrer Sanktionsquoten. Die diesbezüglichen Zahlen waren den Gesprächspartner/-innen präsent, und sie gaben hierüber sehr freimütig und mit der Überzeugung, sachgerecht zu handeln, Auskunft.

³⁰ Joas, Hans, S. 146

³¹ ebd., S. 147

³² Krappmann, Lothar 1978

³³ Heinz, Walter R. 1998, S. 403

5.1 Sozialpolitische Einstellungen: Kritik am SGB II

Die Frage, "gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?" wurde von den meisten Gesprächspartner/-innen vergleichsweise zögerlich beantwortet. Etliche wiesen darauf hin, dass sie "nicht der Gesetzesmensch" (GP 15) seien, das heißt, über den Inhalt des Gesetzes relativ schlecht informiert. Als Grundlagen Ihres beruflichen Handelns betrachten die meisten Interviewpartner/-innen hauptsächlich die behördeninternen Anordnungen und Handlungsempfehlungen.

Zwei Gesprächspartner/-innen verneinten die Frage, ob es gesetzliche Bestimmungen gäbe, die ihnen änderungsbedürftig erscheinen.

Sieben Gesprächspartner/-innen fiel über „viele Kleinigkeiten, wo man einfach aneckt“ (GP 14) hinaus keine konkrete Bestimmung ein, die sie ändern würden, wollten aber nicht ausschließen, dass ihnen etwas einfallen würde, wenn sie sich über die Frage schon mal Gedanken gemacht hätten oder sich im Gesetz besser auskennen würden.

Zwei Gesprächspartner/-innen wünschen sich statt Änderungen am SGB II vorzugsweise ein anderes Gesetz:

„Also, wenn ich der Gesetzgeber wäre, dann würde ich ein SGB XIII machen und das SGB II ersatzlos streichen. Dieses Gesetz ist so dilettantisch, mir fällt spontan gar nichts ein, was ich alles ändern würde. Also, ich denk, ähnlich wie damals das Grundsicherungsgesetz, war das vielleicht so ein Zuruf, den morgens um halb drei jemand mit extrem viel Rotwein, ‚komm lass uns durchwinken, wir haben keine Zeit mehr‘. Nur so ist auch diese Änderungsdramatik mit den ganzen Änderungsgesetzen zu erklären, das spricht eigentlich für sich. ... Ich würde dieses Gesetz einstampfen und neu schreiben. Ein Hinweis noch: Es gab eine geplante Novellierung des BSHG, und wenn man das als Grundlage genommen hätte für dieses SGB II, wäre ich jetzt nicht so vehement in meinen Äußerungen.“ (GP 20)

„Also ich weiß nicht, wenn ich der Gesetzgeber wäre, ob ich nicht einfach-. Ich glaube, ich würde nicht auf Änderungen im SGB II abzielen, also nicht das bestehende Gesetz modifizieren, sondern aus meiner Sicht eher so was wie diese bedarfsorientierte Grundsicherung, ist das, was ich durchsetzen würde als Gesetzgeber. Aus meiner Sicht ist es einfach so, dass sehr viele Leute nicht gebraucht werden auf dem Arbeitsmarkt, und dafür ist das SGB II keine Lösung. Also, so lange das aneinander gekoppelt ist: Arbeitsplatz und die materielle Seite-, also ich denke, das ist einfach nicht zeitgemäß, dieses Konzept, diese Vorstellung, dass die Leute auf dem Arbeitsmarkt untergebracht werden können.

Wenn ich jetzt keinen so großartigen Rundumschlag machen könnte, sondern wirklich nur modifizieren, dann würde ich sagen, dann würde ich zum Beispiel für die Leute, die wirklich nicht mehr auf dem ersten Arbeitsmarkt gefragt sind, dass die halt nicht im Rahmen von Ein-Euro-Jobs beschäftigt sind oder bei der Zeitarbeit, sondern dass man einen dritten Arbeitsmarkt schafft, wo die Leute auch sozialversichert sind. Das ist auch ein Wunsch von vielen Leuten, muss man sagen. Ich glaube, viele meiner Klienten wären sehr froh, wenn es so etwas gäbe. Und grad auch, was ich vorher gesagt habe, diese einmaligen Bedarfe und die Stromkosten, dass diese Dinge eben auch als ein Bedarf gesehen werden.“ (GP 23)

Den Wunsch nach von der öffentlichen Hand finanzierten Arbeitsplätzen, die ihren Inhaber/-innen eine langfristige Perspektive und soziale Absicherung bieten, wurde in anderem Gesprächszusammenhang auch von Gesprächspartner 24 formuliert.

Einen Überblick über die gesetzlichen Bestimmungen, die von den anderen 18 Interviewpartner/-innen kritisiert wurden, verschafft die folgende Tabelle

Tabelle 9: Kritik am SGB II

Definition von Erwerbsfähigkeit / Schärfe der Zumutbarkeitsbestimmungen	7
Sanktionshürden	3
Sanktionsschärfe	2
Großzügigkeit der Unterhaltsleistungen	2
Kargheit der Unterhaltsleistungen / Unangemessenheit der Mietobergrenzen	4
Sofortmaßnahmen	3
sonstiges	8

5.1.1 Zumutbarkeitsbestimmungen

Sieben Interviewpartner/-innen übten Kritik an den Zumutbarkeitsbestimmungen des SGB II und/oder an der Definition von Erwerbsfähigkeit. Vor allem wird kritisiert, dass sich allein Erziehende bewerben und dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stellen müssen, sobald die Kinder drei Jahre alt sind. Dabei wird teilweise, wie es auch schon bei der Frage nach der Situation am regionalen Arbeitsmarkt geschehen ist, darauf hingewiesen, dass es einen Arbeitsmarkt für Eltern mit betreuungsbedürftigen Kindern kaum gibt. (vgl. Kapitel 4.2.2.3.1) Zum zweiten wird kritisiert, dass als erwerbsfähig gilt, wer drei Stunden am Tag erwerbstätig sein kann, ohne dass beachtet wird, mit welchen Arbeiten jemand drei Stunden belastet werden kann und ob es die entsprechenden Erwerbsangebote gibt. Auch hier geht es also um Probleme, die bereits in den Kapiteln 4.1.2.1 „Belastung durch Klienten, die vermutlich nicht arbeitsfähig sind“ und 4.2.2.3.1.2 „Hohe Anforderungen der vorhandenen Arbeitsplätze“ zur Sprache kamen. Offenbar kollidieren in der Wahrnehmung einiger persönlicher Ansprechpartner/-innen die Zumutbarkeitskriterien mit ihrer Rollendefinition, Arbeitsvermittler zu sein, und/oder mit der behördlichen Vorgabe, "gute Vermittlungszahlen" zu erreichen.

Lediglich ein Gesprächspartner kritisierte, dass die Klienten auch Beschäftigungsverhältnisse suchen und annehmen müssen, in denen die Arbeit bis zu 30 Prozent niedriger entlohnt wird, als es für die entsprechenden Arbeiten ortsüblich ist.

„Ich würde gerne mehr differenzieren. Das Gesetz tut ja so, ich unterstell dem Gesetz, man muss die Leute nur fordern, dann finden die Arbeit, und es ist nicht so. Es gibt ganz viele, die eben familiäre Gründe haben, warum sie nicht arbeiten können. Selbst, wenn die Kinder drei sind, ist das oft so schwierig für allein Erziehende, trotzdem die Arbeit auf die Reihe zu kriegen. Und da hätte ich gerne, dass man das mehr auf freiwilliger Basis macht, auch wenn die Kinder drei sind, meinetwegen zu sagen, wenn die Kinder zwölf oder dreizehn sind, dann muss eine allein Erziehende schauen, aber nicht sagen, jetzt ist das Kind drei, und jetzt hat die sofort loszulegen. Das Gesetz verlangt das.“

Dann diese Geschichte mit mindestens drei Stunden arbeiten können, dann ist jemand arbeitsfähig. Aber, wenn jemand drei Stunden was machen kann, aber keine vier oder fünf, faktisch sind die arbeitsunfähig, aber dann kommen sie mit x Krankmeldungen daher, und dann geht es wieder nicht. Also, ich würde mir mehr Ehrlichkeit wünschen. Oder Leute, die seit zehn Jahren in der Sozialhilfe sind oder seit zehn Jahren in der Arbeitslosenhilfe, ja, da brauch ich jetzt nicht mit Trainingsmaßnahmen und allem Möglichen zu kommen und dann sind die in Arbeit. Vielleicht mehr Differenzierung, vielleicht sogar, dass ich soweit gehen würde, dass man sagt, man zahlt ein Grundgehalt und lässt die Leute in Ruhe. Das ist billiger als hier x paps zu beschäftigen, die Leute durch teure Maßnahmen zu schleusen. Wir haben Akten, die laufen seit 1.1.2005, haben schon alles Mögliche gemacht, sanktioniert und Arbeitsgelegenheit und dies und das und jenes, und trotzdem sind sie immer noch da. Dann zu sagen: Deckel drauf, Grundgehalt, irgendwo ne Zahlstelle einrichten, in Ruhe lassen. Also, ich würde mich selbst teilweise wegrationalisieren.“ (GP 3)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Also, da gibt es bestimmt einiges. Schwierig, also-, ich hab mich so damit noch gar nicht auseinandergesetzt. Es ist sicher dieser Punkt mit den Leuten, die absolut nicht vermittelbar sind, mit diesem Paragraf 10 zum Beispiel, dass man das entsprechend ausweitet, das wäre ein Punkt.“ (GP 4)

"Und das andere ist, dass ich auch ganz ehrlich Probleme mit den Zumutbarkeitskriterien habe, wo es ja heißt, jede Arbeit ist zu jedem Lohn, eigentlich auch zu allen Bedingungen, zumutbar, wo man dann auch wissen muss, was Zumutbarkeit bedeutet, nämlich im Prinzip ja 30 Prozent unter ortsüblich, und ich seh, was hier ortsüblich bezahlt wird, 5 Euro 80 zum Teil, und dann kann man sich vorstellen, wo die Sittenwidrigkeit beginnt, also vielleicht bei drei Euro 80, und darüber, also vier Euro wären dann schon zumutbar. Und in dem Bewusstsein mich schon an die Arbeitgeberanforderungen mich zu halten, und den Leuten zu sagen, bewirbt Euch so und so häufig, auf alles, auf Zeitarbeit, mit dem Bewusstsein, dass ich beteiligt bin an ja, eigentlich an Lohndrückerei und Lohndumping.

Ich stell hier im Haus fest, dass, wenn ich das Thema Zumutbarkeit anspreche, dass das viele gar nicht kennen, dass dann so nach Gefühl eher beurteilt wird, was sittenwidrig wäre, aber diese Thematik auch eher so ausgeklammert wird." (GP 11)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Oje. Ich würde den Regelsatz etwas hoch setzen, weil ich denke, das ist echt sehr eng. Ich würde auch die Zumutbarkeit bei den Kindern höher setzen

also ab welchem Alter des Kindes man dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen muss?

ja genau. Aber ansonsten find ich es vom Grundsatz her eigentlich-, die Möglichkeiten, die ich mit dem Kunden hab, sind deutlich größer und weiter als im SGB III.

Zum Regelsatz, - wie schätzen Sie das ein hier im Landkreis, das Verhältnis von so genannten angemessenen Kosten der Unterkunft zu dem, was die Leute tatsächlich bezahlen müssen für ihre Wohnung?

Die angemessene Kosten reichen in der Regel nicht aus, die Wohnungen gibt es schon gar nicht, weder von der Größe noch vom Preis. Also, auch da müsste deutlich angehoben werden.“ (GP 18)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten? Wenn ja, welche?

Wo wir viele Probleme haben, was klarer geregelt werden müsste, ist zum Beispiel der Zuständigkeitsbereich SGB II - SGB XII, weil wir hier, ich weiß nicht, ob es bei uns einfach am kommunalen Sozialdienst liegt, keine Ahnung, da ganz viele Rängeleien haben.“ (GP 19)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten? Wenn ja, welche?

Ich würde alle Frauen mit Kindern rausnehmen. ... Da denke ich, die Frist hätte man verlängern müssen, müsste sagen, okay, Arbeitslosengeld II ist nicht, sondern sie kriegen halt Kindergeld bis neun oder acht Jahre, bis das Kind alt genug ist, um sich dann teilweise auch selbstständig versorgen zu können oder Schlüsselkind zu werden. Dann wäre die Hälfte des Arbeitslosengeld-II-Bezugs weg. Das ist eine ganz große Gruppe, bis drei Jahre, die sind ja eh im Erziehungsurlaub, aber alles, was darüber hinaus geht, wenn die nicht flexibel sind, wenn sie nicht Oma, Opa oder sonstiges zur Seite haben, besteht für die Leute keine Chance. Der Arbeitsmarkt ist da wirklich verschlossen.“ (GP 21)

„Also von der Grundausrichtung würde ich einfach mal sagen, dass die Stigmatisierung der Betroffenen entschärft werden muss. Also, dass denen von vornherein unterstellt wird, sie seien grundsätzlich selbst schuld an der Situation. Dann finde ich, muss es auch möglich sein, zum Beispiel für allein erziehende Mütter oder so, wo die Kinder schon über drei sind, die jetzt per Gesetz genau so verpflichtet sind wie andere auch, weil da unterstellt wird, wenn die Kinder drei sind, ist die Kinderbetreuung geregelt. Da müsste es einfach möglich sein, Leistungen zu beziehen, ohne irgendwelche Pflichten mit Arbeitswilligkeit und so was.“ (GP 22)

5.1.2 Sanktionen

Drei Gesprächspartner/-innen kritisierten bei der Frage, was sie am SGB II ändern würden, dass die Sanktionen zu milde seien oder es zu umständlich sei, Sanktionen zu verhängen. Der hier zunächst zitierte Interviewpartner kritisierte zudem, dass es keine Höchstdauer für den Bezug von Arbeitslosengeld gibt, bemerkt im selben Atemzug aber selbst, dass sein Wunsch mit der Realität des Arbeitsmarktes kollidiert.

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Ja. Ich würde bei den Sanktionstatbeständen manche Dinge wirklich verschärfen. Ich würde zum Beispiel auch niemals SGB II ohne zeitliche Befristung gewähren. Ich würde als Gesetzgeber dafür sorgen, dass jemand nicht, wenn er arbeiten kann, aber nicht arbeiten will, den Rest seines Lebens trotzdem von der Gemein-

schaft versorgt wird. Ich würde sagen, maximal fünf Jahre soziale Transferleistungen, dann ist Schluss. Und ich würde zum Teil auch Transferleistungen einfach an eine Arbeitspflicht binden, was natürlich voraussetzt, dass dann auch die Arbeitsplätze da sind, auch im Bereich Arbeitsgelegenheiten. Da muss ich natürlich, wenn ich solche Forderungen aufstelle, auch dafür sorgen, dass für alle die, die leistungsfähig sind, und wenn vielleicht auch nur für zwei Stunden leistungsfähig sind, dass für solche Leute ein Platz da ist.

Was ich ändern würde, das sind die Sanktionen bei den Meldeversäumnissen. Das ist so ein Witz, ein absoluter Witz, was wir da machen, das nehmen die Leute einfach nicht ernst. Schauen Sie mal, jemand ist jetzt bei mir eingeladen, jetzt in dieser Woche, das Geld für den Oktober ist raus, er kommt einfach nicht, er sagt auch nicht, warum, er kriegt trotzdem sein ungemindertes Geld für den Oktober. Wenn er dann zum nächsten Termin kommt oder auch nicht und ich dann sagen kann, hat nicht reagiert, dann kann ich die Regelleistung um zehn Prozent mindern, und das kann ich dann frühestens ab November machen, das ist etwas, was die Leute überhaupt nicht juckt, das interessiert die einfach nicht.“ (GP 6)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

„Ja, ich würde das Gesetz, wie ich vorhin schon mal gesagt habe, in dem Punkt härter machen, dass ich die Sanktionsgeschichte wesentlich verschärfen würde. Ganz klar, das ist oberste Priorität, das muss ganz anders gehen, weil es geht nur über den Geldbeutel und über Druck, sonst funktioniert es einfach nicht, grad bei denen, die eben schon lange gewöhnt sind, mit dem zu leben. Die kannst Du nur über das greifen. Da müsste man härter vorgehen. Dann würde ich natürlich diese ganze Geschichte auch ganz anders gestalten, viel einfacher für den pap, viel einfacher fürs Amt. Ich würde denen einfach am Anfang die Eingliederungsvereinbarung hinlegen und würde sagen, unterschreib, und damit ist fertig. Und dann muss ich nicht jedes mal auf jedem Schreiben die richtige Rechtsfolgenbelehrung hinten dranhängen. Wenn ich einmal die falsche Rechtsfolgenbelehrung hab, schlägt's mir der Richter um die Ohren. Das ist unmöglich. Das muss ich denen einmal am Anfang erklären und muss sagen, so da hast Du es, da lass ich dich noch unterschreiben, das machen wir ja auch, und dann muss es doch reichen. Es kann doch nicht sein, dass ich ja jedes Mal noch nachkarten muss, und wenn ich einmal einen Fehler mache, dass der dann davon kommt.

In welcher Weise müssen Sie nachkarten?

Ja, ich muss dann jedes Mal, die Schreiben, die ich mach, die Einladungen immer mit der richtigen Rechtsfolgenbelehrung versehen, dann muss ich eine Anhörung machen hinterher und so weiter, das ist ein Riesenpapieraufwand und ein Zeitaufwand und ein fehlerbehaftetes System, ja, wenn man die Termine nicht beachtet und so weiter. Also ganz schlecht finde ich diesen Ablauf, der gehört ganz anders und einfacher gemacht. ...

Es muss schneller sanktioniert werden können, es muss sofort sanktioniert werden können. Ein ganz einfaches Beispiel: Ich hab gestern jemand zum Firmenberater von uns geschickt für eine Arbeitsstelle. Der Mann hat dem Firmenberater am Telefon gesagt, er will das nicht machen, er hat sowieso ein Hörproblem und bla und hat irgendwelche Gründe gebracht, und dann hat der Firmenberater gesagt, den kann ich so nicht vorschlagen. Aber ich kann den Mann nicht sanktionieren, denn er hat ja nichts offiziell verbochen. ... Wenn ich mich so einem Firmenberater gegenüber verhalte, dann muss ich ihm eine rüberbrezeln dürfen, ohne dass

ich ihm vorher noch mal ein Schreiben schicke, ohne dass ich ihn anhöre. Weil im heutigen Leben ist es zum Teil gar nicht möglich, ich habe eine Stelle heute, der Arbeitgeber will bis übermorgen Antwort, da kann ich dem gar kein schriftliches Schreiben mehr schicken, da muss ich den anrufen, aber am Telefon kann ich ihn nicht sanktionieren.“ (GP 10)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Ja, was ich ja vorhin schon sagte: Also bei den Sanktionen, da würde ich-, ...

Ich finde, dass wir zu lange brauchen, um sanktionieren zu dürfen, wir müssen zu viele Schritte einhalten. Die Leute können Widerspruch einlegen, dann dauert das noch mal und noch mal. Ich finde-, das geht auch nur drei Monate, dann fängt das wieder von vorn an, und dann können die sich krank schreiben lassen. Auch die Krankschreibungen-, mit den Ärzten, wir haben so bestimmte Ärzte, die gibt es überall, da weiß man genau, die schreiben krank wochenlang, auch ohne Diagnose, dass man da auch eine Handhabe hat. Klar, wir können sie zum ärztlichen Dienst schicken, aber das dauert auch eben, kostet alles viel Geld, also da auch andere Handlungsmöglichkeiten. Und die Sanktion, speziell für Leute wie dieser junge Mann, den ich eben beschrieben habe, der seit zwei Jahren nichts macht und dann hier auch mich bedroht, also, es geht mir nicht darum, die Bedrohung meiner Person zu sanktionieren, das nicht, aber diese zwei Jahre nichts machen und dann nicht motiviert, dass man da schneller handeln kann, dass man sagen kann, du kriegst nur noch Geld für eine Leistung, was ja auch unser Geschäftsführer eigentlich will. Die sollen schnellstmöglich in eine Arbeitsgelegenheit gehen. Aber auch dem können die sich entziehen.“ (GP 24)

Während die zuletzt zitierten Gesprächspartner/-innen sich wünschen, schärfer und umstandsloser sanktionieren zu dürfen, finden zwei andere, dass die im SGB II vorgesehenen Sanktionen zu drastisch sind:

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Auf jeden Fall: diese Zumutbarkeit bis dahin, dass man sich auch darüber unterhalten müsste, ob es nicht ein Eigentumsrecht gibt an Sozialleistungen, weil wir sind ja ein Sozialstaat, ob das wirklich zulässig ist, Leuten bis zum Existenzminimum Geldleistungen zu streichen. Also, das finde ich sehr, sehr problematisch.

Sie meinen, bis weit unters Existenzminimum. Es gibt ja die Möglichkeit, bis null zu kürzen-

ja, ja, das passiert auch sehr häufig. Hier im Jugendbereich ist das gang und gäbe. Das find ich schon schwierig.

Was natürlich auch nicht so direkt mit unserer Arbeit zu tun hat, also es würde es schon einfacher machen, wenn es einen Mindestlohn gäbe und solche Sachen. Also, wenn ich Leute auffordere, sich massenhaft auf billige Arbeit zu bewerben und ich wüsste, dass es wenigstens einen unteren Schutz gibt für die Leute. Das wären so die Hauptpunkte.“ (GP 11)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Also, das mit diesen Sanktionen, das würde ich halt nicht so rigoros handhaben.“ (GP 26)

Das Thema Sanktionen wird in Kapitel 5.5 noch ausführlich zu behandeln sein

5.1.3 Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes

Zwei Gesprächspartner/-innen finden, dass die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes, wie sie das SGB II vorsieht, zu großzügig sind oder - weil es Geldleistungen sind - in ihrer Verwendung zu wenig festgelegt. Zu ihnen gehört auch Gesprächspartner 1, dessen Klage über die Umständlichkeit der Verhängung von Sanktionen bereits im vorangegangenen Abschnitt zitiert wurde. Er klassifiziert es auch als „Abzocken“, wenn ALG II-Bezieher/-innen die Erstattung von Bewerbungskosten beantragen:

„Dann würde ich sicherlich ändern, dass ich die ganze Zahlung ändern würde. Ich würde das Gesetz viel einfacher machen, indem ich einfach sag, es gibt eine gewisse Leistung jeden Monat, und mit der musst du auskommen. Es kann nicht sein, dass noch mal einer kommt und sagt, ich brauch 'ne Beihilfe für 'nen Kinderwagen oder mein Sohn geht mit der Schule fort oder ich brauch noch Heizzuschuss und ich brauch des, und ich brauch des, und ich brauch des. Es gibt in dem Gesetz wieder hunderttausend Ausnahmen, wo jeder noch mal Geld holen kann. Und das muss ich abschaffen, ich muss sagen, es gibt den Satz, fertig, der ist es, und mit dem kommst du aus, bingo. Im Notfall mach ich den Satz um zwanzig, dreißig Euro höher, aber dieser Aufwand, den wir treiben mit der Zettelwirtschaft, mit Belegen und mit Theater, das hältst du im Kopf nicht aus. Das ist ein Arbeitsaufwand, der auch null bringt. Damit schafft man zum Teil auch ungleiche Verhältnisse und Ungerechtigkeiten, weil der eine, der peinlich genau das macht, der zockt zum Beispiel im Jahr die 260 Euro ab, die ihm zustehen für die Bewerbungskosten, und der andere, der einfach da ein bisschen-, geistig das nicht hinkriegt, der kriegt die nicht. Ich find, das ist auch Ungleichbehandlung in gewisser Weise. Ich würd das ganze Gesetz viel einfacher machen wie damals mit dem Steuergesetz vielleicht, dass es auf einen Bierdeckel passt und dass es auch wirklich jeder versteht, und die ganzen Ausnahmen, die es gibt, abschaffen, fertig, dann ist es einfach.“ (GP 10)

Der Gesprächspartner gab an mehreren Stellen des Interviews Hinweise auf seine schlechten Kenntnisse des Sozialrechts. Wäre er besser informiert, wüsste er, dass es zu seinen Beratungspflichten gehört, alle Klienten über ihren Anspruch auf Erstattung von Bewerbungskosten so aufzuklären, dass sie das "geistig hinkriegen".

Der andere Gesprächspartner, der die Selbstbestimmung der ALG II-Bezieher/-innen über die Verwendung der Unterhaltsleistungen gern eingeschränkt sähe, meinte:

Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

"Also, ich würde es mehr auf Essensgutscheine ausrichten, also dass die Leute weniger Geld zur Verfügung haben. Denn die Neigung, dieses Geld nicht so zu verwenden, wie das der Gesetzgeber vorgesehen hat, die wird immer wieder bestätigt. Ich hab erst am Samstag im Radio einen Bericht gehört über die richtige Ernährung von Kindern, und da war die Marianne Koch, das ist eine Dame, die in der Öffentlichkeit bekannt war, die war im Rateteam von Robert Lemke, und da ging es eben darum, dass Kinder falsch ernährt werden und besonders auch Kinder von Familien, die im Alg-2-Bezug sind, und da ist dann ein Anruf gekommen, also da wurden ja die Leute aufgerufen, anzurufen und Fragen zu stellen, und da ist ein Anruf gekommen von einer Dame, die ihren Namen nicht nennen wollte, aber die eben sagt, sie arbeitet im Hartz-IV-Bereich, und nachdem, was sie gesagt hat, war mir klar, dass es nur eine sein kann, die im Ermittlungsdienst tätig ist, und die hat also gesagt, dass sie manchmal erschüttert ist, wenn sie in die Haushalte kommt der Familien, die Kinder haben, dass zwar die Klage nach Geld über

allem steht, aber dass dann da leere Flaschen, volle Aschenbecher und eine ungepflegte Wohnung et cetera sie also sehr erstaunen und auch abschrecken. Deswegen mein Gedanke, das mehr über Essensgutscheine et cetera laufen zu lassen." (GP 12)

Vier andere Gesprächspartner kritisieren dagegen, dass die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes und/oder die Leistungen für Unterkunft und Heizung unzureichend sind:

"Gibt es sonst noch was im SGB II, was sie schon von der Anlage des Gesetzes her nicht gut finden?"

Ich find es einfach zu wenig Geld. Ich find es unfair, dass ein 24-Jähriger genauso behandelt wird wie ein 55-Jähriger, der 30 Jahre geschafft hat und mit 50 entlassen wurde. Das ist einfach zu bitter." (GP 3)

"Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?"

Ich würde die Leistung höher anberaumen. Also ich leb zwar selbst sehr spartanisch, aber ich denke, grad unsere Kunden-, also, es müsste, ich will es mal an einem Beispiel festmachen. Wieder diese Kinderbetreuung, so und so viel Geld ist für die Kinder da, aber das wird dann lieber in elektronische Geräte oder so-, also der Kinderbedarf, das, was die Kinder bekommen, die bekommen das hälftige Essensgeld, weil die 25 Euro, die die Kita für das Essen jetzt noch möchte, die werden dann lieber für die Ratenzahlung vom Fernseher ausgegeben. Und ich denk aber auch so, dass es - Ja, es ist trotzdem zu wenig. Was jetzt zum Beispiel sich verändert hat, ist ja, dass-, also, da war jetzt ein Bericht irgendwann in der ... (Lokalzeitung) gewesen, dass das Essensgeld von den Eltern nicht getragen wird, die könnten auch viel mehr Geld bekommen, die tragen es nicht, das Geld wird für andere Sachen ausgegeben. Aber ich denke trotzdem, dass 300 bis 400 Euro pro Person im Monat, auch wenn man sich jetzt nicht für diese Hightech-Geschichten und so was interessiert, dass das schwierig ist, also auch aufgrund der Lebensmittelkosten. Also, ich würde einfach an der Regelleistung-, zumal ja auch was anderes gelehrt wird, dass die Leute nämlich konsumieren sollen, und dann kriegen sie das alles durch die Medien vorgelebt, was sie besitzen sollen, und natürlich birgt das dann ein Aggressionspotential, wenn sich die Leute das nicht leisten können. Das andere Extrem ist die Schuldenfalle, also, ich weise fast jeden, der hierher kommt, zur Schuldnerberatung, weil da 40, 50 000 Euro Schulden sind.

Wie sieht es hier mit den Kosten der Unterkunft aus? Denken Sie, dass die in einer Höhe gewährt werden, die dem Wohnungsmarkt hier entspricht?

Der Wohnungsmarkt bietet nicht das, aber das ist schon immer ein Problem gewesen, die Mieten sind zu hoch für das, was geleistet werden kann. Das würde ich unbedingt verändern wollen, auch, also wenn ich-, ... Also, es ist nach wie vor schwierig, eine Wohnung in dem Rahmen zu bekommen.

In puncto Regelsatz muss man ja einfach sehen, immer weniger Leute kriegen ja tatsächlich den Regelsatz, weil immer mehr Leute Teile der Kosten ihrer Unterkunft aus dem Regelsatz bestreiten müssen

ja, genau, und das ist ja auch so, nach einem halben Jahr müssen die entweder ausziehen oder es ist eben so, wie sie es jetzt dargestellt haben. Und das halte ich für ein sehr großes Problem." (GP 7)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?

Oje. Ich würde den Regelsatz etwas hoch setzen, weil ich denke, das ist echt sehr eng. Ich würde auch die Zumutbarkeit bei den Kindern höher setzen

also ab welchem Alter des Kindes man dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen muss?

ja genau. Aber ansonsten find ich es vom Grundsatz her eigentlich-, die Möglichkeiten, die ich mit dem Kunden hab, sind deutlich größer und weiter als im SGB III

Zum Regelsatz, - wie schätzen Sie das ein hier im Landkreis, das Verhältnis von so genannten angemessenen Kosten der Unterkunft zu dem, was die Leute tatsächlich bezahlen müssen für ihre Wohnung?

Die angemessenen Kosten reichen in der Regel nicht aus, die Wohnungen gibt es schon gar nicht, weder von der Größe noch vom Preis. Also, auch da müsste deutlich angehoben werden.“ (GP 18)

„Im Leistungsgewährungsteil ist sicher auch einiges einer Überprüfung zumindest bedürftig, aber da muss ich ganz klar sagen, da kenn ich mich einfach zu wenig aus. Zum Beispiel-, ja gut, das mit der Miete ist ja dann auch schon wieder regional sehr schwierig. Hier mit der Miete ist es ein ganz schwieriges Thema. Es gibt keinen Mietspiegel in Und man muss sich ja eigentlich am Mietspiegel orientieren, aber es gibt keinen Mietspiegel. Und der Kreis ist dann einfach hergegangen und hat ein paar Mieten zusammengezählt und den Durchschnitt gebildet.

Welche Mieten zusammengezählt?

Die Daten müssten, denk ich mal, weiß nicht, werden sie entweder vom Wohngeld hergekriegt haben oder/und aus der Sozialhilfe. Und da haben Sie jetzt einfach einen Mittelwert gebildet. Und jetzt ist es, glaub ich, 4 Euro 50 der Quadratmeter kalt, peng, so. Es ist halt nicht so wirklich glücklich. Grad für Alleinstehende ist es immer schwieriger, eine angemessene Wohnung zu finden, ich bin mir ziemlich sicher, es gibt da nicht so arg viel hier in ..., und dann ist man halt ganz schnell über diesen 202 Euro, kalt ist es, glaub ich - drüber, und da haben wir dann auch schon viele Probleme mit, dass die Wohnungen zu teuer sind und das zieht dann immer gleich einen Rattenschwanz hinter sich her.

Weil die Leute das dann aus der Regelleistung zahlen müssen?

Genau, die müssen das dann aus der Regelleistung zahlen. Es wurde dann auch von höherer Stelle immer mal wieder angemahnt an den Kreis, dass man da doch mal irgendwie schauen müsste, dass man einen realistischen Mietsatz ausrechnet. Aber wirklich passiert ist da nichts bisher, also ich weiß es zumindest nicht. Und da wäre es auch teilweise wünschenswert, dass die Leute sich mehr auf die Hinterbeine stellen, also die Kunden. Mit Widersprüchen und schlussendlich auch Klagen, damit so Sachen dann auch klipp und klar geregelt sind und es nicht heißt, hei, wir machen das halt so.“ (GP 19)

5.1.4 Andere Kritikpunkte

Die Gesetzeslage wurde noch hinsichtlich einer Reihe weiterer Punkte kritisiert, allerdings nur von jeweils ein oder zwei Gesprächspartner/-inne/-n.

Je zwei Interviewpartner/-innen kritisierten die Einfügung von § 15 a ins SGB II, also die Einführung so genannter Sofortmaßnahmen, die Kürze der Anspruchsdauer für den Bezug von Arbeitslosengeld I auch bei langjähriger Versicherungszeit, sowie die Verpflichtung, mit jedem/jeder ALG II-Bezieher/-in eine Eingliederungsvereinbarung abschließen zu müssen. In dieser Frage wünscht man sich mehr Ermessensspielraum für den/die persönliche/-n Ansprechpartner/-in.

Je einmal wurde kritisiert, dass der Anspruch auf berufliche Förderungsleistungen an den Bezug von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes gekoppelt ist, dass unter 25-jährige Erwachsene nur noch mit Zustimmung der Behörde aus dem elterlichen Haushalt ausziehen dürfen und dass der Bezug von Arbeitslosengeld II nicht grundsätzlich zeitlich befristet ist. Die letzt genannte Kritik, die von Gesprächspartner 6 eingebettet in die Kritik an den unzureichenden Sanktionsmöglichkeiten genannt wurde, wurde bereits zitiert.

5.2 Arbeitgebererwartungen und eigene Ansprüche an die Arbeit

5.2.1 Vermutete Erwartungen von Vorgesetzten

In Kapitel 4.1.1 wurde dargestellt, dass 23 der 28 Gesprächspartner/-innen sich durch die Statistiken, die sie führen müssen, sowie durch das Controlling und Benchmarking, dem diese Statistiken dienen, belastet fühlen. Es wurde dort bereits berichtet, dass dieses Thema in den meisten Interviews an mehreren Stellen zur Sprache kam. Besonders häufig, nämlich von 14 Gesprächspartner/-innen, wurde die Frage nach den von ihnen vermuteten vordringlichen Erwartungen ihrer Vorgesetzten an erster Stelle oder ausschließlich oder am ausführlichsten damit beantwortet, dass die Statistik "stimmen" müsse. "Stimmig", so wurde regelmäßig erläutert, sei die Statistik dann, wenn alle abgefragten Kennzahlen regelmäßig erfasst würden und wenn die Auswertung der erfassten Kennzahlen zeige, dass die Vorgaben erfüllt seien und man bei den Kennzahlen, zu denen es keine eindeutigen Vorgaben gibt, man im Vergleich mit anderen SGB II-Trägern keine "schlechteren" Zahlen vorzuweisen habe. Zu den eindeutigen Vorgaben gehört bei den meisten Trägern eine bestimmte so genannte Kontaktdichte, also eine vorgegebene Häufigkeit, mit der die "zu aktivierenden" Klienten ins Amt bestellt werden oder zumindest mit ihnen telefoniert wird, der möglichst rasche Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung mit allen "zu aktivierenden" Klienten, sowie die Order, dass kein unter-25-Jähriger "unversorgt" sein dürfe. "Versorgt" sind die unter 25-Jährigen hauptsächlich dadurch, dass sie "Maßnahmen" oder Ein-Euro-Jobs zugewiesen sind. Mindestens bei einem Träger, dessen Mitarbeiter/-innen zu den Interviewpartner/-innen gehörten, gibt es auch die eindeutige Vorgabe, dass jede/r persönliche Ansprechpartner/-in 15 Arbeitsgelegenheiten besetzt haben sollte. Zu anderen Kennzahlen, wie zum Beispiel den Sanktionsquoten, gibt es zwar keine exakten Vorgaben, aber es ist für die Gesprächspartner/-innen unmissverständlich, dass eine unterdurchschnittliche Sanktionsquote eine "schlechte" oder doch zumindest stark rechtfertigungsbedürftige Zahl ist.

Drei Gesprächspartner/-innen haben die Erwartung ihrer Vorgesetzten genannt, dass alle Plätze in den Maßnahmen, die der SGB II-Träger eingekauft hat, besetzt werden.

"Meine Teamleiterin erwartet, dass die Maßnahmen voll werden, dass die AGH-Plätze besetzt werden. Die Maßnahmen sind ja teuer eingekauft, die müssen ja besetzt werden, und da wird ja immer ein Bedarf ausgerechnet, der schon etwas höher liegt als eigentlich da ist, denke ich mal. Integration steht an oberster Stelle,

jemand in Arbeit vermitteln. Ich wurde beim Vorstellungsgespräch über die Ziele der Agentur gefragt, also die Leistungen reduzieren und wirtschaftlich denken, ist oberstes Ziel. Und Arbeitslosenzahlen können Sie reduzieren, indem Sie die Leute zu einem bestimmten Zeitpunkt einfach in die Maßnahme tun, dann sind die zu dem Zeitpunkt nicht arbeitslos. Deshalb haben wir ja so hervorragende Arbeitslosenzahlen." (GP 17)

Neun Interviewpartner/-innen, von denen zwei an erster Stelle die Statistiken als Erwartung ihrer Vorgesetzten genannt haben, gehen davon aus, dass die Behörden- und Teamleiter/-innen auch oder vor allem Vermittlung erwarten. Dabei ist auch mit "Vermittlung" keineswegs nur oder vornehmlich die Vermittlung in reguläre Beschäftigungsverhältnisse gemeint, auch die Zuweisung zu Ein-Euro-Jobs zählt als Vermittlung.

Je vier Gesprächspartner/-innen nehmen an, dass es zu den vordringlichen Erwartungen der Vorgesetzten an die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen gehört, dass die Zahl der Bedarfsgemeinschaften - gleichgültig auf welchem Wege - reduziert wird beziehungsweise dass "Geld gespart"/"Passivleistungen verringert" werden. In den Zusammenhang der Reduktion von Passivleistungen gehört auch die Erwartung, die Zahl der Neuanträge durch Abschreckung zu senken. Mit dieser Erwartung sehen sich drei Gesprächspartner/-innen, die für je verschiedene Träger arbeiten, ausdrücklich konfrontiert, und sie kritisieren dies.

Fünf Gesprächspartner/-innen haben thematisiert, dass ein "respektvoller Umgang mit den Kunden" oder deren "individuelle Betreuung" auch zu den Erwartungen ihrer Vorgesetzten gehöre. Dabei haben vier dieser fünf Gesprächspartner/-innen zwischen den Erwartungen der Geschäftsführer und der Teamleiter/-innen differenziert und die Erwartung eines guten Umgangs mit den Klienten ausdrücklich auf die Teamleiter/-innen bezogen.

5.2.2 Eigene Ansprüche an die Arbeit

Sieben Gesprächspartner/-innen waren der Meinung, dass die Erwartungen ihrer Vorgesetzten und ihre eigenen Erwartungen an ihre Arbeit völlig oder weitgehend übereinstimmen. Zu ihnen gehören fünf der Interviewpartner/-innen, die davon ausgehen, dass die Vorgesetzten vor allem Vermittlung erwarteten. Die beiden anderen, die sich in Übereinstimmung mit ihren Vorgesetzten sehen, gehen davon aus, dass ihre Vorgesetzten, genauer: ihre Teamleitungen, in erster Linie eine individuelle Betreuung der Klienten erwarteten.

Etwa 20 Gesprächspartner/-innen sahen mehr oder minder starke Unterschiede zwischen den von ihnen wahrgenommenen vordringlichen Erwartungen ihrer Vorgesetzten und den Prioritäten, die sie selbst gern für ihre Arbeit setzen würden. Allerdings blieben die Aussagen zu den eigenen Zielen und Ansprüchen durchweg deutlich kürzer und verschwommener als die Feststellungen zu den kritisierten Erwartungen der Vorgesetzten.

Zwei derjenigen, die Unterschiede in den Erwartungshaltungen zwischen sich und den Vorgesetzten vermuten, finden, dass die Vorgesetzten das Ziel Vermittlung nicht vehement genug vertreten

"Also, wenn ich das, was Sie mir bis jetzt gesagt haben, richtig verstehe, ist die Priorität, die Sie eindeutig in Ihrer Arbeit setzen, Vermittlung

reine Vermittlung, ja

und schon auch, wenn es sein muss, mit Druck, also mit Sanktionen

klar, auf jeden Fall. Ohne Sanktionen geht nichts. ..." (GP 10)

"Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?

Dass sie keine Beschwerden kriegen.

Wenn Sie hier Ihr eigener Chef sein könnten, würden Sie dann andere Prioritäten setzen?

Dass es leichter ist, Leute in Arbeit zu kriegen. Also ich hab mir schon öfter die Aufgabe gestellt, Stellen zu besetzen, was ja eigentlich mein Job ist. Aber Sie müssen mal die Leute anrufen, grad wenn es eilt: Da ist der Anrufbeantworter dran, der ist nicht daheim, der ist im Urlaub. ... " (GP 12)

Die anderen Interviewpartner/-innen, die Differenzen zwischen den Erwartungen der Vorgesetzten und ihren eigenen Ansprüchen an ihre Arbeit sehen, haben andere Sorgen. Die meisten sagten, sie würden gern eine "persönliche Betreuung" oder eine "qualitative Betreuung" oder eine "gute Beratung" leisten können und kontrastieren diesen Anspruch mit der Erfüllung in Kennzahlen gefasster so genannter Standards.

Einen Interviewpartner stört es vor allem, dass er dazu beitragen soll, die Zahl der Neuanträge zu senken:

"Was ich vernachlässigen würde, wäre, die Anzahl der Neuanträge zu senken. Ich denke, es ist einfach eine Grundsicherung, und warum soll man jemandem, der das für sich selbst für notwendig erachtet, noch Steine in den Weg legen. Also ich denke, das würde ich auf jeden Fall sein lassen.

Auf welche Weise wird hier versucht, die Anzahl der Neuanträge zu senken?

Im Prinzip im Rahmen der Sofortmaßnahmenregelung, die es gibt." (GP 16)

Kritik an den so genannten Sofortmaßnahmen nach § 15 a des SGB II wurde an anderen Stellen der Interviews auch von zwei weiteren Gesprächspartner/-innen geübt.

Zwei Gesprächspartner/-innen würden, wenn sie anstelle ihrer Vorgesetzten handeln könnten, mehr in die Qualifikation der ALG-II-Beziehenden investieren.

"Wenn Sie hier Ihr eigener Chef sein könnten, würden Sie dann andere Prioritäten setzen?

Puh, das ist eine schwierige Frage, weil ich weiß, dass alles vom Geld abhängig ist. Momentan wird ja von der Wirtschaft ganz stark gebracht, dass die Leute zu wenig ausgebildet sind, wir haben zu wenig Fachkräfte. Im Moment können wir keine Umschulungen zahlen, die so normaler Weise zwei Jahre dauern

Was ist das Argument dafür?

Derjenige, der Arbeitslosengeld II bezieht, ist verpflichtet, alle Möglichkeiten zu nutzen, um diese Hilfebedürftigkeit zu verringern, das heißt, jede Art von Helfertätigkeit anzunehmen, und deshalb braucht er auch keine Umschulung. Und wenn jemand aus gesundheitlichen Gründen seinen erlernten Beruf nicht mehr machen kann, dann ist für die Umschulung der Rentenversicherungsträger zuständig.

Und wenn jemand einen Beruf gelernt hat in einem Bereich, in dem es inzwischen kaum mehr Arbeitsplätze gibt?

Dann hat er bloß Glück gehabt, wenn er diese Umschulung gemacht hat, solange er noch Arbeitslosengeld I kriegt, denn hier ist es dann vorbei. Das sind wirklich absolute Einzelfälle, wo man dem auch mal zustimmt.

Da wäre es natürlich schön, wenn wir hier mehr Möglichkeiten hätten für sinnvolle Weiterbildungen." (GP 1)

"Wenn Sie hier Ihr eigener Chef sein könnten, würden Sie dann andere Prioritäten setzen?"

Also ich möchte schon bei Kunden, wo ich merke, die wollen, würde ich auch gerne alles tun, um ihnen keine Steine in den Weg zu legen, sondern sagen, okay, wir schöpfen das Gesetz vollkommen aus, wir machen das und das, um dann die Menschen in Arbeit zu bringen. Das ist schon der Anspruch, den ich an mich selbst habe. Nur, es wird halt immer schwieriger. ... weil das Gesamtpotential ja nicht besser wird, sondern eher schlechter und damit auch die Integration schwieriger, und auf der anderen Seite mache ich meinen Vorgesetzten-, oder sage ich ihnen auch, es kann doch nicht angehen, dass keine Projekte oder sonst was möglich ist, weil kein Geld dafür da ist, soll man das Arbeitslosengeld verlängern, sollen die Arbeitslosenbeiträge sinken, ich bin der Meinung, die Arbeitslosenbeiträge sollen nicht sinken, sondern diese Millionen sollen für die Integration der Menschen ausgegeben werden, für die Qualifikation." (GP 21)

5.3 Einschätzung der eigenen Kompetenz und Fortbildungswünsche

Acht Gesprächspartner/-innen fühlen sich für ihre Arbeit als persönliche Ansprechpartner/-innen sehr gut, 13 fühlen sich gut dafür qualifiziert. Ihre tätigkeitsspezifische Kompetenz sehen sie in der Regel vorwiegend in ihren früheren beruflichen Erfahrungen, teils auch in ihren Ausbildungen begründet. Den kurzen Schulungen, an denen fast alle zu Beginn oder im Verlauf ihrer Beschäftigung als persönliche Ansprechpartner/-innen teilgenommen haben (siehe Kapitel 2.1), wird von den meisten nur geringe Bedeutung zugemessen. Vier Interviewpartner/-innen sind mit ihrer Qualifikation für die Arbeit, die sie zu bewältigen haben, zufrieden, sehen aber auch deutliche Mängel. Drei Gesprächspartner/-innen finden ihre qualifikatorischen Voraussetzungen für die Arbeit unbefriedigend.

Die vier Gesprächspartner/-innen, die mit ihrer Qualifikation für die Arbeit, lediglich zufrieden sind, führten aus:

"Fühlen Sie sich durch Aus- und Fortbildung für die Aufgaben, die Sie zu erfüllen haben, gut gerüstet?"

Ja, zu 75 Prozent. Ich stelle nämlich in dieser ganzen Zeit, wie auch die Kollegen, fest, dass wir eigentlich ein ganzes Stück weit auch Sozialarbeiter sind, und das sind wir von der Ausbildung her nicht. Das sind Aufgaben, die wir machen müssen, und das haben wir nicht. Jetzt kann man sich natürlich fragen, ob man seine Arbeit richtig sieht, weil man merkt, da fehlt mir was, ob man vielleicht zu viel macht, dann reicht das nicht aus. Ich denk aber, das ist schon so, wir alle hier in diesem Team, würd ich sagen, wir betrachten unsere Klienten schon ganzheitlich, das geht nicht anders, wenn jemand Probleme hat, Sie können das nicht aufteilen in verschiedene, der macht das, der macht das, und da schick ich ihn woanders hin und dann möchte man, wenn man so den Einzelnen und die ganze Situation vor sich hat, dann wünscht man sich schon, über das eine oder andere einfach mehr zu wissen, aber das ist nicht." (GP 6)

"Fühlen Sie sich durch Aus- und Fortbildung für die Aufgaben, die Sie zu erfüllen haben, gut gerüstet?"

Jein. Ja gut, ich kann einfach aufgrund meines Lebensalters und meiner ständigen Berufstätigkeit natürlich auf eine gewisse Portion Lebenserfahrung zurückgreifen. Ich war auch in Bereichen tätig, wo ich eben mit Menschen Umgang hatte, teilweise auch schwierige Situationen mit Menschen, Gruppen hatte. Von dem her, ja. Aber ich komm abends manchmal-, sprech mit ... und sage, eigentlich müsste ich eine psychologische Ausbildung haben oder eine sozialpädagogische Ausbildung, weil manche Fälle einen wirklich an den Rand dessen bringen, was man zu leisten imstande ist." (GP 14, ausschließlich für unter 25-Jährige und allein Erziehende zuständig)

"Fühlen Sie sich durch Aus- und Fortbildung für die Aufgaben, die Sie zu erfüllen haben, gut gerüstet?"

Durch meine Ausbildung mehr als durch die Fortbildung, ja, durch die Ausbildung, klar. Ich hatte auch noch während des Studiums so einen Grundkurs in Mediation gemacht. Also von daher: Ich komm mit den Leuten gut klar, das ist kein Problem.

Gut, ich bräuchte natürlich schon noch mehr Rüstzeug, was die Gesetze angeht. Also da wär es nicht verkehrt. Ja in erster Linie eigentlich so diese Gesetzesschiebe und vielleicht auch so ein bisschen mehr Verständnis oder Einblick in Verwaltungsarbeit an sich, einfach um da Sachen auch richtiger zu machen zum einen, zum andern auch einfach, um es zu verstehen, wieso, warum.

Was Gesprächsführung und so angeht, da wüsste ich jetzt nicht. Da gibt es vielleicht andere, die da mehr Bedarf hätten." (GP 19, hat eine pädagogische Ausbildung)

Der nächste hier zitierte Gesprächspartner gibt außer den Hinweisen auf die Wissenslücken, die er bei sich feststellt, auch einen tiefen Einblick in die Unbekümmertheit, mit der SGB II-Träger den Begriff "Fallmanagement" gebrauchen³⁴:

Fühlen Sie sich durch Aus- und Fortbildung für die Aufgaben, die Sie zu erfüllen haben, gut gerüstet?"

Teilweise ja, teilweise nein. Also, gerade in Fragen des Ausländerrechts, da kenn ich mich null aus, da weiß ich nicht mal die Paragraphen, geschweige, denn, was dann zu machen ist, wie eine Aufenthaltsgenehmigung zu verlängern ist. Da ist mehr so das Bauchgefühl, dass man sagt, gehen Sie dahin, beantragen Sie rechtzeitig die Verlängerung der Aufenthaltsgenehmigung. Da kenn ich mich gar nicht aus, da müsste ich dann mal nachlesen und mir das aneignen, aber die Zeit hat man dann wieder nicht. ...

Also Ausländerrecht, wenn dazu jemand eine gute Fortbildung anbieten würde, würden Sie die in Anspruch nehmen?"

Ja, ja. Fallmanagement, bin ich auch nicht geschult. Es gibt Fälle, wo wir uns raussuchen mussten, wen könnten wir ins Fallmanagement übernehmen, welche Kunden, wo dann besser zu dokumentieren ist. Aber ich hätte gern mal eine Schu-

³⁴ vgl. Reis, Claus 2007

lung zum Fallmanagement.

Sie sagen, bestimmte Kunden kann ich rausnehmen, die kommen-
das ist meine Entscheidung.

Was versteht man denn bei-

das ist halt die Frage. Das weiß ich nicht, das kann ich Ihnen nicht beantworten. Ich weiß nur, dass ich es besser zu dokumentieren habe, dass ich dies und jenes zu machen habe, was angeordnet wurde. Aber ich hab keine selbstständige Übersicht, was bedeutet Fallmanagement. In welcher Art und Weise habe ich den Kunden zu unterstützen. Das weiß ich nicht, dazu hätte ich gern eine Schulung." (GP 21)

Von den drei Gesprächspartner/-innen, die sich für ihre Aufgaben nicht gut gerüstet fühlen, thematisierte einer dieses Problem schon zu Beginn des Gesprächs:

"Die Dinge, die Ihnen eher zu schaffen machen, was ist das?"

Zum einen, ich hab eben keine Vorbildung im sozialen Bereich. Ich bin es nicht gewohnt, mit Problemen von anderen umzugehen. Das ist also ein Teil, der mir hier schon zu schaffen macht, dass ich es nicht schaffe, wenn ich die Bürotür hier hinter mir zumache, die auch geistig zuzumachen. Das heißt, ich wach nachts auf, mir kommen als Erstes irgendeine Kunden, was Positives oder was Negatives oder wo ich sag, oh, da hab ich jetzt nicht dran gedacht. Ich wach in der Früh auf, auch im Urlaub, ich muss mich wirklich konzentrieren, dass ich bewusst die Bürotüre zumache und das Ganze hinter mir lass und das nicht alles in mein Privatleben mit reintrage." (GP 1)

Die beiden anderen erläuterten folgende Unzufriedenheiten mit ihren Qualifikationsressourcen:

„Sie sagten grad, Strukturproblem sei auch, wie die Leute eingearbeitet werden. Wie meinten Sie das?"

Dass man als Externer relativ schnell dazu kommt, Leute zu beraten, Kunden zu beraten. Ich hab Verwaltungswissenschaften studiert, hab den fachlichen Hintergrund, aber hab überhaupt keine Schulung im Gespräch. Dafür bin ich überhaupt nicht ausgebildet.

Das, was Sie da bekommen haben (zweitägiges Kommunikationstraining) ist ja nicht so riesig-

genau, das war ein erster Schritt, das war aber zeitlich sehr versetzt. Das heißt, ich hab angefangen zu arbeiten, wurde intern geschult von einem Vermittler, was auch sehr sinnvoll war, was mich vorwärts gebracht hat, aber die Gesprächsschulung kam viel später. Das kam nach einem Jahr.

...

Fühlen Sie sich durch Aus- und Fortbildung für die Aufgaben, die Sie zu erfüllen haben, gut gerüstet?

Nein. Also, es gibt noch mal Schulungen im Bereich beruflicher Weiterbildung. Es gibt grundsätzlich Schulungen zum Bereich Berufs- und Wirtschaftskunde, die ich für mich sehr sinnvoll finden würde, weil ich eigentlich mit dem Bereich nichts zu tun hab, welche Berufe gibt es, wie hängen die zusammen, wie kommt man dahin, wie sind die Inhalte abgegrenzt, welche Ausbildungssysteme gibt es in dem Bereich?

Das würde Ihnen dann auch für die Beratungsgespräche mit den Kunden helfen?

Das würde helfen, ja. Das würde auch helfen, kreativer zu werden, nicht die Leute immer nur im gleichen Bereich weiterzubilden.

Dann würde ich gerne noch mal ne Weiterbildung machen im Bereich Gespräche, Deeskalation, das geht in den Bereich auch Kommunikationsschulung, Gespräche führen. So das sind eigentlich so die Punkte, also Förderung beruflicher Weiterbildung, Kommunikationstraining und Deeskalation und Berufs- und Wirtschaftskunde, - und Fallmanagement.

Haben Sie denn Aussicht, dass Sie wenigstens eins von den vier Sachen demnächst tun können?

Eventuell eine Grundlagenschulung zum Fallmanagement, eventuell.

Wann wäre die dann?

Keine Ahnung.

Und die anderen Sachen, da ist grad nichts im Angebot?

Nein, also ich hab das erst letzte Woche-, es wurde noch mal von der Regionaldirektion angefragt, welcher Bedarf da ist, und ich habe das noch mal angegeben, aber die Chancen für den Kurs Berufliche Weiterbildung schätze ich ganz gering ein, Deeskalation und Berufs- und Wirtschaftskunde eigentlich auch.

Also dass es überhaupt entsprechende Angebote geben wird?

Die Angebote gibt es, aber Wirtschafts- und Berufskunde wurde abgelehnt mit der Begründung, dass es nicht in meinem Arbeitsbereich liegt. Es heißt, das wäre Berufsberatung, in dem Bereich der Arbeitsvermittlung sei das nicht Kern.“ (GP 16)

Fühlen Sie sich durch Aus- und Fortbildung für die Aufgaben, die Sie zu erfüllen haben, gut gerüstet?

Nein, nicht gut.

Mit welchen Situationen kommen Sie nicht so gut klar?

Mit aggressiven Kunden oder wenn Kunden einen Antrag nach dem anderen stellen, obwohl sie wissen, dass diese abgelehnt werden müssen, weil die Voraussetzungen fehlen – so als Art Beschäftigungstherapie für den pap, so hat es ein Kunde genannt, mit ungerechtfertigten Beschwerden, in denen gelogen wird und der pap aufs Übelste beschimpft und diffamiert wird, mit persönlichen Beleidigungen und Beschimpfungen und dass der pap für alles - Gesetzte, Politik - verantwortlich gemacht wird.“ (GP 17)

Während 12 der 14 männlichen Gesprächspartner sich sehr gut oder gut für die Arbeit als persönlicher Ansprechpartner qualifiziert fühlt, gilt dies nur für neun der 14 Interviewpartnerinnen. Vermutlich wäre der Unterschied in der Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenz zwischen den Geschlechtern noch stärker, wenn die Ausbildungsarten gleichmäßiger verteilt wären. Zu den 16 Gesprächspartner/-innen mit (sozial-)pädagogischer Ausbildung gehören zehn Frauen und sechs Männer. Von den acht Männern ohne (sozial-)pädagogische Ausbildung finden sieben ihre Qualifikation für die Arbeit sehr gut oder gut. Von den vier Frauen ohne eine solche Ausbildung beurteilt eine ihre Qualifikation für die Arbeit als lediglich befriedigend, zwei beurteilen sie als schlecht. Freilich muss es einer anders angelegten, mit viel höherer Probandenzahl arbeitenden Studie vorbehalten bleiben, die sich hier andeutenden

Unterschiede in ihrer quantitativen Bedeutung und hinsichtlich der Begründungszusammenhänge zu überprüfen.

Hier kann zunächst nur festgehalten werden, dass die Unterschiede in der Selbsteinschätzung kaum mit objektiven Qualifikations- und Kompetenzunterschieden zu tun haben, sondern viel mehr mit unterschiedlichen Ansprüchen an die Arbeit und unterschiedlicher Sensibilität für die eigenen Schwächen.

Auch wenn dreiviertel der Gesprächspartner/-innen sich für die Arbeit als persönliche Ansprechpartner/-innen sehr gut oder gut qualifiziert fühlen, ist der Wunsch nach größeren oder kleineren Fortbildungen fast ebenso verbreitet.

Tabelle 10: Einschätzung der eigenen tätigkeitsspezifischen Kompetenz und Fortbildungswünsche

durch Aus- und Fortbildung gut für die Arbeit qualifiziert	Wunsch nach Fortbildung			Summe
	ja	nein	aktuell einjährige Fortbildung in Fallmanagement ¹⁾	
sehr gut	4	4		8
gut	10	2	1	13
befriedigend	3	1		4
unbefriedigend	3	0		3
Summe	20	7	1	28

¹⁾ An einer solche Fortbildung nahmen auch zwei weitere Gesprächspartner/-innen teil. Da sie aber darüber hinaus auch sonstige Qualifizierungswünsche geäußert haben, sind sie in der zweiten Tabellenspalte miteingefasst.

Welche Arten von Fortbildungen die Gesprächspartner/-innen sich wünschen, zeigt die nächste Tabelle. Einige Gesprächspartner/-innen haben mehr als einen Wunsch geäußert:

Tabelle 11: Fortbildungswünsche der persönlichen Ansprechpartner/-innen

Inhalt des Fortbildungswunsches	Zahl der Nennungen
rechtliche Fragen:	8
davon:	
rechtliche Fragen allgemein	2
Leistungsrecht	1
Arbeitsrecht/Personalwesen	2
Verwaltungsrecht	1
Ausländerrecht	2
Berufs- und Wirtschaftskunde	5
Fallmanagement	4
Beratung	4
Gesprächsführung	3
Profiling	1
Arbeit mit nicht-motivierten Kunden	1
Krankheitsbilder	1
Rhetorik	1
Entspannung / eigene Psychohygiene	1
Summe	29

5.4 Wahrnehmung der Klienten

5.4.1 Hilfebedürftigkeit und Kontrollbedarf

Die Frage, "würden Sie sich gern auf die Klienten konzentrieren können, die Ihre Unterstützung von sich aus suchen und wollen?", wurde von zehn Interviewpartner/-inne/-n bejaht, dies aber regelmäßig damit begründet, dass ihre Arbeit einfacher wäre, wenn sie sich nicht um die "unmotivierten" Klienten kümmern müssten. Die überwiegende Mehrheit der Gesprächspartner/-innen hat die Frage verneint. Sie haben ausgeführt, dass sie es nicht zulässig finden, wenn Leistungsbezieher/-innen "nur das Geld haben", aber "nichts dafür tun" wollen, und / oder dass sie sich auch um die "unmotivierten" Klienten kümmern wollen, um deren Resignation entgegenzuwirken.

Fehlende Motivation, mit den persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n zu "kooperieren" und an den "Eingliederungs"bemühungen des SGB II-Trägers mitzuwirken, wurde von den meisten Gesprächspartner/-innen umstandslos als fehlende Motivation zur Erwerbsarbeit interpretiert. Ein gutes Drittel der Gesprächspartner/-innen deutete darüber hinaus die ihnen gegenüber gezeigte Kontaktscheu zumindest eines Teils der Klienten als versteckten Ausdruck von besonderem Hilfebedarf.

Kaum ein/e Gesprächspartner/-in hat das im SGB II implizierte Axiom infrage gestellt, dass "erwerbsfähige Hilfebedürftige" nicht nur der Hilfe zur Sicherung ihres Lebensunterhaltes bedürfen, sondern auch der amtlichen Unterstützung "zur Eingliederung in Arbeit" oder doch

zumindest der amtlichen Kontrolle ihrer Arbeitsbereitschaft. Eine Ausnahme bildete Gesprächspartner 22, der Zweifel an diesem Axiom in seiner Kritik an § 15a anklingen ließ:

"Dann gibt es natürlich noch andere Widersprüche wie zum Beispiel den neu eingeführten Paragraphen 15a mit den Sofortangeboten. In erster Linie sind das ja Studenten, die nicht gleich eine Anstellung finden, oder es sind Selbstständige, die vielleicht jetzt aufhören mussten, oder es sind Leute, die aufgrund von Trennung oder so eine eigene Bedarfsgemeinschaft bilden. Also von der Tendenz her sind das nicht in erster Linie die Leute, denen man unterstellen müsste, dass sie nicht kooperieren wollen oder nicht selbst an einer Perspektive interessiert sind. Das heißt, das ist eigentlich völlig konträr. Also, der ist eigentlich nur dazu geschaffen worden, um Leute abzuschrecken, überhaupt einen Antrag zu stellen." (GP 22).

Derselbe Gesprächspartner hat auch als einziger Überlegungen dazu geäußert, dass das Förder- und Unterstützungs"angebot", das die SGB-II-Träger ihren Klienten unterbreiten, dazu beitragen könnte, dass Arbeitsuchende den Kontakt zur Behörde und den persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n und die Mitwirkung an dieser Art Förderung eher meiden als anstreben.

"Genauso der Aktionismus, die Jugendlichen schnell in Maßnahmen zu stecken, nur damit sie aus der Statistik sind. Es macht meiner Meinung nach viel mehr Sinn, auch mal eine gewisse Zeit sich zu geben beidseitig, die Sache zu begleiten: Wie entwickelt sich die Zusammenarbeit? Dann kann man auch ein Fingerspitzengefühl entwickeln, dann kann man Dinge auch besprechen, man kann das auch vereinbaren, kümmer dich mal um das und das, ich kümmer mich um das, und dann treffen wir uns wieder, tragen das zusammen und dann machen wir neue Schritte. Und das ist vor allem für die Jugendlichen der bessere Weg, die jetzt bessere Schulnoten mitbringen, einen besseren Schulabschluss. Die werden tendenziell eher unterschätzt, die Jugendlichen haben schon auch eigene Vorstellungen und eine eigene Motivation, was sie denn machen wollen. Und wenn man die einfach so pauschal in die Ecke stellt, die wollen ja eigentlich gar nicht und die müssen wir jetzt schnell versorgen, egal wie, dann macht man da sehr viel kaputt." (GP 22)³⁵

Dass sich viele ALG II-Betroffene weder wirksam gefördert noch bei der Arbeitsuche ernsthaft unterstützt fühlen³⁶, dass sich Ausbildungsabsolventen durch so genannte Sofortmaßnahmen bei der Arbeitsuche sogar behindert fühlen, wurde in keinem anderen Interview thematisiert.

Angesichts dessen, wie häufig sich die Interviewpartner/-innen in der Darstellung ihrer eigenen Perspektive kritisch zu "Maßnahmen" geäußert haben, die sie sinnlos finden, die sie füllen müssen, weil sie "eingekauft" wurden und/oder damit die Statistik "stimmt", oder davon gesprochen haben, dass sie häufig Klienten nur einladen, damit die vorgeschriebene "Kontaktdichte" eingehalten wird, oder von unpassenden Stellenangeboten, die ihren Klienten geschickt werden, berichtet haben, ist es erstaunlich, wie wenig die Wirkung solcher Maßnah-

³⁵ vgl. Bernhard Sarah u.a. 2006, S. 5, die in ihrer Analyse des Einsatzes von Ein-Euro-Jobs u.a. zu dem Ergebnis kommen: "Junge Erwachsene nehmen an Arbeitsgelegenheiten teil, obwohl sie einen Ausbildungs-, Studien- oder Arbeitsplatz finden könnten oder eine andere Maßnahme aktiver Arbeitsmarktpolitik besser geeignet wäre."

³⁶ vgl. Achatz, Juliane / Wenzig, Claudia 2007

men³⁷, Einladungen und Vermittlungsvorschläge auf die Klienten reflektiert wird. Dass viele Klienten nur widerwillig mitwirken, weil sie sich weder gefördert noch gefordert, sondern nur gegängelt fühlen, und dass die Widerwilligkeit der Mitwirkung auch ihr Scheitern, zum Beispiel den Abbruch von Maßnahmen begünstigt, spielte in den Erklärungen der Gesprächspartner/-innen zur mangelnden "Motivation" eines Teils ihrer Klienten keine Rolle.

Wie stark das Kontroll- und Machtbedürfnis einiger persönlichen Ansprechpartner/-innen gegenüber ihren - potentiellen - Klienten ist, zeigt ihre Empörung darüber, dass sie mancher Klienten "nicht habhaft" werden, weil Ärzte sie als arbeitsunfähig einschätzen. Auch wenn sie bereit sind, einen mehr oder minder großen Teil ihrer offiziell erwerbsfähigen Klienten als faktisch erwerbsunfähig anzuerkennen, so empört es sie doch, dass sie beziehungsweise der SGB II-Träger oder ein in seinen Diensten stehender Amtsarzt in dieser Frage nicht die entscheidende Instanz sind. Die freiberuflich arbeitenden Ärzte erscheinen in den Ausführungen dieser Interviewpartner/-innen geradezu als Komplizen der Klienten:

" Gibt es noch andere Verhaltensweisen oder Arten von Klienten, mit denen Sie nicht so gut zurechtkommen?

Ne, ansonsten, das sind halt die mit den Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, derer ich überhaupt nicht habhaft werde. Also, es gibt Kunden, die sind seit sechs Jahren, seit 99 oder so in der Leistung, und die hat man noch nicht zu Gesicht bekommen, weil auch die Mediziner sich eine entsprechende Krankschreibungstaktik da überlegt haben. Ich denk, das sind vielleicht auch frustrierte Mediziner, die mit der Gesundheitsreform unzufrieden sind, und dann einfach hier, wir sind auch ein Amt, dann kriegen die es jetzt reingedrückt. Ja, also: die Leute, derer man nicht habhaft wird. Wenn ich sie erst mal hier habe, dann funktioniert das eigentlich immer sehr gut. (GP 7)

„Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten? Wenn ja, welche?

Uhh, ganz schwierige Frage. Vielleicht weniger in der Gesetzgebung als in der Gesetzesauslegung. Zur Gesetzgebung kann ich eigentlich kaum großartig konstruktive Verbesserungsvorschläge machen, ...

Ja aber die Handhabung bei den Gerichten, bei den Widerspruchsstellen, die würde ich mir manchmal ein bisschen anders wünschen.

Zum Beispiel?

Also, es ist für uns sehr schwer oftmals, Leute zu sanktionieren, auch wenn es wirklich auf der Hand liegt, dass sie faul sind, dass sie wirklich zumutbare Arbeit immer wieder ablehnen und sich mit irgendwelchen fadenscheinigen Argumenten rausreden. Dann kommen sie oftmals mit irgendwelchen Krankmeldungen. Da hat mir die Frau ... (Kollegin) jetzt heute morgen erzählt, ein ganz aktueller Fall, dass einer vor Gericht geklagt hat gegen eine Sanktion und das Gericht hat dann die Krankmeldung von einem Arzt anerkannt, die zwei Wochen rückwirkend ausgestellt worden ist. Das ist was, was ich also phh, weil die Ärzte unseren Kunden teilweise so viele Freifahrtscheine ausstellen, dass man da wenigstens ein bisschen

³⁷ wie gering der statistische Zusammenhang zwischen der Teilnahme insbesondere an den weitaus überwiegenden nicht-betrieblichen Trainingsmaßnahmen, die 2005 begonnen wurden, und sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung 20 Monate nach Maßnahmenantritt ist, zeigt die Datenanalyse von Jozwiak und Wolff 2007. Ob die Teilnahme an Maßnahmen inzwischen häufiger mit nachfolgender Erwerbsarbeit korreliert, muss in künftigen Analysen überprüft werden.

genauer drauf gucken könnte. Also, ich hab oftmals das Gefühl, dass die Rechtsprechung wirklich sehr stark zugunsten der Arbeitslosen ausfällt. Was ich sehr schade finde, weil man damit halt Anreize schafft. Die Leute, die Arbeitslosen, die wissen ja, wenn die einigermaßen untereinander vernetzt sind und sich ein bisschen kurzschließen, dann kriegen die halt relativ schnell raus, wie man sich da irgendwie durchschlängeln kann. Und wir können dann im Prinzip bloß tatenlos zusehen, weil sie kommen dann entweder mit nem gelben Zettel oder mit sonst irgendwelchen Sachen, mit denen sie ihren Kopf aus der Schlinge ziehen können.“ (GP 9)

"Meine Körbe quellen über vor Krankmeldungen, und da sind die tollsten Geschichten drin. Da gibt es Ärzte, die schreiben Patienten als nicht-therapierbar resistent gegen Arbeit, solche Atteste kriegen wir, da fällst du vom Hocker. Da müsste es irgendwo so einen Amtsarzt geben, der sagt, okay, wenn Du krank bist als Hartz IV-Empfänger, dann hast du dich bei dem Arzt untersuchen zu lassen. Du kannst nachher-, freie Arztwahl schon, aber die Entscheidung, ob arbeitsfähig oder nicht, fällt der. Also auch da müsste man viel restriktiver vorgehen, weil die bringen uns Krankmeldungen, da hast Du keine Chance, die finden immer irgendwas." (GP 10)

"Also inzwischen kontrollieren wir ja hier, von welchem Arzt welche Krankmeldung kommt. Das wird dann auch reingeschrieben ins Programm." (GP 17)

„... und dann können die sich krank schreiben lassen. Auch die Krankschreibungen-, mit den Ärzten, wir haben so bestimmte Ärzte, die gibt es überall, da weiß man genau, die schreiben krank wochenlang, auch ohne Diagnose“ (GP 24)

In der Empörung über die freie Arztwahl der Klienten und die Beurteilungskompetenz der Ärzte geht dann auch mal das Wissen unter, dass der Teil von Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, der Arbeitgebern oder eben der Arbeitsverwaltung vorzulegen ist, regelmäßig keine Diagnose ausweist, weil er keine Diagnose ausweisen darf.

5.4.2 Vermutungen über Anteil und Motive der Klienten, die nicht (mehr) erwerbstätig sein wollen

Abgesehen davon, dass es fast allen Gesprächspartner/-innen offenbar sehr schwer fällt, zwischen der Arbeitsbereitschaft von Menschen, und ihrer Bereitschaft, an den im SGB II vorgesehenen "Leistungen zur Eingliederung" "mitzuwirken", zu differenzieren, sehen sie im Übrigen ihre Klienten, genauer: deren Lebenssituation, Probleme, Motive und Verhalten sehr unterschiedlich. Dies brachten sie besonders deutlich in ihren Schätzungen zum Anteil ihrer Klienten, der nicht erwerbstätig sein will, und in ihren Vermutungen zu den Gründen für den Arbeitsunwillen der Klienten zum Ausdruck. Die Angaben der 24 Interviewpartner/-innen, die den Anteil der betreffenden Klienten schätzungsweise bezifferten, streuen zwischen „fünf bis zehn Leute“ (bei einer Klientenzahl von 352) und „60 bis 80 Prozent“. Drei Interviewpartner/-innen mochten den Anteil ihrer Klienten, der vermutlich keine Erwerbsarbeit (mehr) anstrebt, nicht beziffern. In einem Interview habe ich die Frage nicht gestellt, aus dem gesamten Gespräch wurde jedoch deutlich, dass der Gesprächspartner die Zahl seiner Klienten, die nicht erwerbstätig sein "wollen", für äußerst gering hält.

Tabelle 12: von den Gesprächspartner/-innen vermutete Anteile der Klienten, die keine Erwerbsarbeit suchen

Anteil der Klienten, von denen vermutet wird, dass sie nicht erwerbstätig sein möchten	Anzahl der Gesprächspartner/-innen mit der jeweiligen Vermutung
0 bis 10 Prozent	8
10 bis 20 Prozent	2
20 bis 30 Prozent	3
30 bis 33 Prozent ¹⁾	7
33 bis 50 Prozent	2
50 und mehr Prozent	2
Summe	24

¹⁾ wegen der relativ hohen Zahl an Gesprächspartner/-inne/-n, die den Anteil ihrer nicht arbeitssuchenden Kunden auf "ein Drittel" schätzte, habe ich diese Stufe gesondert ausgewiesen

So unterschiedlich wie die Vermutungen zur Zahl der Klienten, die keine Erwerbsarbeit (mehr) anstreben, so vielfältig sind die Überlegungen zur Motivation dieser Klienten. Die meisten Gesprächspartner/-innen nannten mehrere Gründe, die nach ihrer Ansicht für unterschiedliche und unterschiedlich große Gruppen ihrer Klienten gelten. Dabei hängen die meisten der genannten Gründe - auch in den Erklärungen der Gesprächspartner/-innen - eng miteinander zusammen. Insbesondere die Annahme, Klienten hätten sich mit der Erwerbslosigkeit abgefunden und/oder darin eingerichtet, wird oft mit Hinweisen auf die Resignation der Klienten verbunden, und Resignation wird häufig im Zusammenhang mit geschädigtem Selbstwertgefühl und Versagensängsten gesehen. Andererseits wurden solche Zusammenhänge keineswegs von allen Gesprächspartner/-inne/-n formuliert; sie wagten sich sozusagen unterschiedlich tief in die Psyche ihrer Klienten vor.

Acht Gesprächspartner/-innen kamen auch bei der Frage nach dem Anteil und den Gründen der Klienten, die nicht erwerbstätig sein wollen, auf die **schlechte gesundheitliche Verfassung** vieler Klienten zu sprechen. Sie sind der Meinung, dass ein erheblicher Anteil ihrer Klienten, die nicht mehr erwerbstätig sein wollen, es auch nicht mehr können, weil sie zu krank dazu sind. Dieses Thema wurde in den Kapiteln 4.1.2.1 "Belastung durch Klienten, die vermutlich nicht arbeitsfähig sind. und 4.2.2.3.1.2 "Hohe Anforderungen der vorhandenen Arbeitsplätze" erörtert.

Einen Überblick darüber, welche anderen Ursachen für fehlende Erwerbsarbeitsmotivation von wie vielen Gesprächspartner/-innen vermutet wurden und welche Bedeutung sie einer Ursache, gemessen am Anteil der "unmotivierten" Klienten, für die die Ursache zutrifft, gibt Tabelle 13:

Tabelle 13: Von den Gesprächspartner/-innen vermutete Motive der Klienten, die keine Erwerbsarbeit suchen, und vermutete Häufigkeit des Motivs

Motive für fehlende Bemühungen um Erwerbsarbeit	Stellenwert des Motivs			Summe
	gering	mäßig	groß	
Schwarzarbeit	7		2	9
sich-eingerichtet-haben / sich abfinden	1	4	4	9
Resignation		4	5	9
mangelndes Selbstvertrauen / Versagensangst		4	4	8
"da hineingeboren" / "so erzogen"		2	3	5
Faulheit / Bequemlichkeit		1	2	3
gute Versorgung durch ALG II		1	1	2
hohe Schulden	2			2
betreuungsbedürftige Kinder		1	1	2
Divergenz zwischen den angestrebten und den angebotenen Arbeitsplätzen		2		2

Neun Gesprächspartner/-innen nannten unter anderem **Schwarzarbeit** als einen der Gründe dafür, warum ein Teil ihrer Klienten keine weitere Erwerbsarbeit sucht und/oder annehmen will. Allerdings nehmen nur zwei von ihnen an, dass ein quantitativ bedeutsamer Anteil der Klienten schwarz arbeitet:

"Das machen wir seit zwei Jahren: die Spreu vom Weizen trennen, zu schauen, wo gibt es Personenkreise, die es gar nicht drauf anlegen, sich auf dem Arbeitsmarkt zu bewerben.

Wie hoch schätzen Sie deren Anteil?

Dreißig Prozent.

Was vermuten Sie, welche Motive die haben?

Ganz unterschiedlich. Ich denke, einige können es gar nicht mehr, die sind zu lange draußen. Dann muss ich aber auch sagen, wir haben einen großen Ausländeranteil, die haben sich auch in diese soziale Hängematte gelegt und kommen damit gut zurecht. Aber da hab ich auch meine Erfahrung: sieben Jahre Arbeit mit ausländischen Bürgern und ihren Eltern, die haben sich da ganz gut reingegeben, obwohl sie auch nicht zufrieden sind. Ich denk, dass wir auch einen großen Anteil an Schwarzarbeit haben, das kriegen wir auch im Einzelfall mit.

Da müssen wir halt schauen, wenn da keine Bereitschaft ist, obwohl es eigentlich gehen würde. Klar, wir müssen natürlich die Jobs haben, klar, Produktionshelferbereich, sind im Einzelfall auf jeden Fall noch Tätigkeiten da. Ist natürlich ne schwierige Geschichte, muss man einfach sehen." (GP 2)

„Wie hoch schätzen Sie denn den Anteil Ihrer Kunden, der eigentlich nicht erwerbstätig sein will?

Ich würde sagen, mindestens 60 bis 70 Prozent, mindestens, eher 80, weil die Leute mit dem Geld eigentlich gut klarkommen. Vor allem, da die meisten Familien haben mit Kindern ...

Also, Sie sagen, Familien mit Kindern suchen deshalb keine Arbeit, weil sie mit Hartz IV besser gestellt-

natürlich, auf jeden Fall. Das lohnt sich für die gar nicht zu arbeiten.

Und Alleinstehende, was glauben Sie, was die für Gründe haben, keine Arbeit suchen zu wollen?

*Ja, da sag ich halt auch, bei Vielen ist es so, dass sie sich mit dem Geld arrangiert haben und dass viele nebenbei noch schwarz schaffen. Das ist ganz klar, die Kontrolle ist hier viel zu lau und viel zu gering. Die Außendienste, die wir haben, haben keine Möglichkeiten, groß zu ermitteln. Der Zoll tut nichts, der Zoll ermittelt nicht einmal mehr, wird nicht aktiv. Die haben keine Lust dazu, weil das zu wenig Punkte bringt bei ihnen für die Bewerbung, und der Aufwand es nicht wert ist. So gesehen, das ist so, da bin ich mir ganz sicher, jede Menge unserer Leute, die kommen manchmal sogar hierher und haben noch die dreckige Hose an oder haben noch den Gips an der Hose. Ja also, die Fingernägel noch dreckig und ja. Also, Du weißt ganz genau, da läuft was, und wir haben auch schon einige gesehen, oder Du siehst da mal zufällig, wenn Du durchläufst, wie sie in einer Gaststätte bedienen oder sonst. Natürlich war das dann nur heute. Ja, viele werden nebenbei Geld machen. Oder was bei uns hier in der Gegend oft geht, dass sie im Wald Holz machen und es verkaufen, zum Beispiel, das kannst Du nie entdecken, und da geht also vieles in dem Bereich. Viele haben sich einfach mit dem arrangiert und sagen, okay, geht irgendwie. Also es muss allen gut gehen im Prinzip, weil die kommen alle mit den modernsten Handys hierher, die trinken alle, die rauchen alle. Dafür ist scheinbar genug Geld da. Also, Sie müssten mal hier draußen sitzen an einem Öffnungstag, vom Klapphandy bis zum Schiebehandy, da ist alles da.“
(GP 10)*

Ebenfalls neun Gesprächspartner/-innen vermuteten, dass sich ein größerer oder kleinerer Teil ihrer Klienten **in der Erwerbslosigkeit und im Bezug von Sozialleistungen "eingesrichtet"** hat und damit auskommt. Etwa fünf von ihnen schätzen die Bedeutung dieses Faktors mäßig bis gering ein. Die vier anderen sehen darin einen der Hauptgründe für das fehlende Streben nach Erwerbsarbeit. Einer von ihnen, Gesprächspartner 2, wurde bereits zitiert, weil er auch der Schwarzarbeit ein großes Gewicht beimisst.

Die Gesprächspartner/-innen, die darauf hinweisen, dass sich ein Teil der Klienten in der Erwerbslosigkeit eingesrichtet hat, bewerten dieses Verhalten nicht gleich. Etwa die Hälfte von ihnen missbilligt das Sich-Einrichten, während die andere Hälfte eher Verständnis dafür ausdrückt, dass Menschen sich nach längerer vergeblicher Arbeitssuche mit der Erwerbslosigkeit abfinden.

Missbilligung kommt etwa so zum Ausdruck:

"Aber es gibt eine sehr breite Masse, die sich so über die Jahre arrangiert haben, die sich gar nicht vorstellen können, die man also wirklich triezen muss, dass sie ihren Tagesablauf ändern, dass sie sich organisieren, dass sie in Bewegung kommen. Das ist also eine sehr breite Masse. Man erlebt auch immer wieder, wenn

jemand in Arbeit kommt, dass er dann erst mal krank ist und damit natürlich schon wieder die Kündigung hat. Und ich glaub dem zum Teil auch, dass der wirklich sich krank gefühlt hat, aber ich denke auch, dass da die Krankheitschwelle sehr, sehr niedrig ist. Das Potential, das sich einfach arrangiert hat, ist schon ziemlich hoch.

Wie hoch schätzen sie es?

Also, da denk ich mal schon an die 40, 50 Prozent. Die zwar sich vorstellen können zu arbeiten, wenn sie 4000 Euro verdienen, aber für 1000 Euro, mm, da ist das Arbeitslosengeld ja schon gleich so hoch. Dann muss man ja jeden Tag aufstehen und braucht noch eine Fahrkarte und braucht noch-, muss mir da was kaufen, da brauch ich dann ja mehr Geld als momentan. Und da rentiert es sich gar nicht, dass man in Arbeit geht.“ (GP 1)

„Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?

Ich tu mich echt schwer mit schätzen. Auch so ein Fünftel,

...

Was vermuten Sie, welche Gründe die, die gar nicht wollen, haben?

„Puh. Eingerichtet im Status quo. Dann auch, unterstell ich mal, doch andere Quellen an Geld oder an sonstiger Unterstützung. Also dass sie nicht wirklich nur auf dieses Geld angewiesen sind, oder was weiß ich, von Freunden unterstützt werden oder vielleicht da mal Lebensmittel kriegen, keine Ahnung. Ich denke jedenfalls, dass da noch woanders was herkommt. Dann sicherlich auch Angst vor den Anforderungen, sich dem auszusetzen, das eigene Selbstbild wird dann ja auch wieder infrage gestellt, wenn ich mich mit was konfrontier. Dass das auch so ein Schutz ist, es hat sich was eingependelt, kommen halbwegs damit zurecht mit ihrem Alltag und mit der Situation und bleiben lieber in der Situation drin.“ (GP 3)

Stärkeres Verständnis für das Verhalten der Klienten, die "sich eingerichtet" haben, drückt sich zum Beispiel so aus:

"Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?

Beliebte Frage im Freundeskreis auch. Ich schätz ihn ziemlich gering ein, ehrlich gesagt. Dadurch, dass ich nicht so den Überblick hab, wer denn überhaupt erwerbsfähig ist von den ganzen Leuten, die ich betreue, finde ich es immer wahn-sinnig schwierig, da jetzt irgendwelche Zahlen zu nennen. Ich weiß nicht, zehn Prozent vielleicht.

Sie denken, es gibt sowie noch einen Teil, der ist sowieso nicht erwerbsfähig die kommen dann noch dazu, genau.

Welche Gründe haben die anderen Ihrer Vermutung nach?

Ich glaube, manche haben einfach resigniert und haben sich dann dadurch-, also das sind schon überwiegend die, die schon länger arbeitslos sind, sind sehr frustriert bestimmt auch und haben sich dann irgendwann mit der Situation auch arrangiert, sagen, okay, ich komm da ganz gut mit hin und hab mich da jetzt auch eingerichtet und find das so bequemer, glaub ich. Was wir relativ oft erleben, ist so dieses Ding, bei den Leuten, die schon länger arbeitslos sind, wenn es dann

langsam konkret wird mit irgendeiner Stelle, kriegen die Angst. Also, das erleben wir schon relativ häufig.

Können Sie diese Angst nachvollziehen?

Ja. Kann ich schon nachvollziehen, so einfach dieses-, ja man ist lange, zwei, drei Jahre draußen gewesen oder noch länger und fühlt sich dann einfach der Aufgabe nicht gewachsen, die da auf einen zukommt, kann ich schon nachvollziehen." (GP 19)

"Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?

Also, wenn ich jetzt fragen würde, ganz offen und ehrlich, haben Sie sich so eingerichtet, sollen wir Sie einfach in Ruhe lassen, also, ich glaub, dass die, die sich so damit abgefunden haben, dass das ganz schön viele sind, vielleicht fünfzig Prozent sogar. Also, die nicht von sich aus hierher kommen würden, die es irgendwie, vielleicht sind es auch dreißig Prozent, die sich damit abgefunden haben, die sich irgendwie arrangiert haben. Die wollen aber nicht wirklich nicht arbeiten. Also, die bewerben sich nicht mehr, gucken die Zeitung nicht mehr an, also, die haben sich irgendwie damit arrangiert, würden schon gern, wenn man es ihnen antragen würde. Gut, es sind auch ganz viele Ängste da, kann ich es überhaupt, kann ich dem noch standhalten. Also das,- bei ganz vielen Leuten, wenn sie sich dann doch irgendwo bewerben sollen oder man bietet ihnen mal was an, dann, glaube ich, gehen viele nicht nicht hin, weil sie keine Lust haben, sondern sie gehen nicht hin, weil sie Ängste haben, da zu versagen. Den Eindruck habe ich. Dass da dieses Selbstbewusstsein so kaputt, so niedrig ist, dass sie sich gar nichts mehr zutrauen. Ja, und dann geht man auch noch nicht mal zur Arbeitsgelegenheit, weil man da auch denkt, man versagt, man kann das nicht mehr. Man kann da nicht bestehen. Das ist schwer einschätzbar, wie viele jetzt wirklich nicht mehr arbeiten wollen, also ich glaub, wenn man Menschen dann fördert und wieder motiviert, dann sind sie alle nicht zufrieden oder die meisten nicht zufrieden mit diesem Level, auf dem sie leben. Also, würden vielleicht schon auch gern wieder integriert sein, weil wirklich zufrieden ist man ja auch nicht, wenn man erst um zehn aufsteht und in den Tag so reingammelt, nichts zu tun hat, keine Anerkennung kriegt. Deswegen finde ich das schwer zu beantworten." (GP 26)

In den beiden zuletzt zitierten Interviewpassagen klingt der Faktor **Resignation** an, den mindestens neun Gesprächspartner/-innen bei einem Teil ihrer Klienten als Grund für deren fehlende Bemühungen um Erwerbsarbeit ausmachen. Fünf dieser Gesprächspartner haben die Motivation derjenigen ihrer Klienten, die keine Erwerbsarbeit suchen, hauptsächlich mit Resignation erklärt:

"Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Klienten, der gar keine Erwerbsarbeit sucht?

Vielleicht ein Drittel.

So als Motiv von den Leuten, wenn ich es richtig verstanden habe, sagten Sie grad, die sind da so dran gewöhnt, die kennen es gar nicht anders,

ja, da kennt es auch die Familie nicht anders. Das wird halt weitergegeben an die nächste Generation. Da könnten Ihnen die Kollegen aus der Jugendagentur wahrscheinlich mehr sagen.

Gut, aber wenn wir die nehmen, die zu Ihnen kommen, für die Sie zuständig sind, haben Sie da noch andere Vermutungen zu deren Motiven?

Es gab Zeiten, in denen der Arbeitsmarkt wirklich mal schlecht war, richtig schlecht, und das lange Zeit, in der kontinuierlich die Arbeitslosenzahlen gestiegen sind, in der Leute, selbst wenn sie sicher mal die feste Absicht gehabt haben, sich lange erfolglos beworben haben, und solche Leute hören irgendwann auf und haben einfach kein Vertrauen mehr. ... Also, ich hab auch solche, die sind schlicht und einfach weg vom Arbeitsmarkt. Der Zug ist abgefahren, da ist nichts mehr. Die werden wir auch mit noch so viel Geld oder Betreuung oder was auch immer nicht unterbringen.“ (GP 6)

"Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Klienten, der wirklich keine Arbeit sucht, von dem Sie annehmen, dass er nicht erwerbstätig sein will.

Bei meinem jetzigen Kundenstamm sind es sehr wenige. Wenn ich es jetzt grob schätzen müsste, würde ich sagen, es sind vielleicht zehn Prozent.

Was vermuten Sie, welche Motive die haben?

ja, die unterschiedlichsten. Ich glaube, die wenigsten Leute kommen faul zur Welt. Ich glaub, viele sind einfach durch jahrelange Arbeitslosigkeit und durch jahrelange negative Erfahrungen mit dem Arbeitsmarkt oder jahrelange Erfolglosigkeit einfach zu dem Punkt gekommen, dass sie ihre eigenen Bemühungen nicht nur auf ein Minimum reduzieren, sondern ganz einstellen. Und das können wir hier halt nicht so ohne weiteres tolerieren, logischerweise, wir müssen die Leute ja immer ein bisschen triezen. Ja aber bei den meisten gibt es schon Gründe, warum sie dann faul sind, faul in Anführungszeichen. Die sind das in den seltensten Fällen meiner Meinung nach aus Überzeugung.“ (GP 9)

Auch wenn zahlreiche Gesprächspartner/-innen Verständnis für die Resignation eines Teils ihrer Klienten ausdrücken, so wird dies doch durchweg als abweichendes Verhalten eingeschätzt, dem entgegengewirkt werden muss. Das Sich-Einrichten in einem Leben, das nicht von der Teilnahme am Erwerbsarbeitsmarkt geprägt ist, das Sich-Einrichten in einem materiell sehr bescheidenen Lebensstil, die dauerhafte Inanspruchnahme staatlicher beziehungsweise kommunaler Unterhaltszahlungen wird nicht als Bewältigungsverhalten, als "Streben nach subjektiver Handlungsfähigkeit"³⁸ verstanden und anerkannt. Handlungsfähig fühlen sich Menschen, wenn sie Ziele, die ihnen erreichbar erscheinen, mit Mitteln, die sie beherrschen, verfolgen können. Um Handlungsfähigkeit zu sichern oder wiederherzustellen, kann die Abkehr von als unerreichbar erlebten Zielen, also auch der Verzicht auf Erwerbsarbeit nach längerer erfolgloser Suche, durchaus sinnvoll sein.³⁹ Auch Erwerbslose können ihr Leben nicht als endlosen Ausnahmezustand leben, sondern haben wie andere Menschen "Sehnsucht nach Normalisierung"⁴⁰. Nur in wenigen Interviews wurden in zaghafte Ansätzen, die in Kapitel 4.2.2.3.1.3 dargestellt wurden, auch Überlegungen laut, dass die "Aktivierung" von Menschen für den Arbeitsmarkt nicht nur faktisch, sondern auch offiziell anerkannt ihre Grenzen haben müsse.

Acht Interviewpartner/-innen vermuten, dass **mangelndes Selbstvertrauen und Angst, an Erwerbsarbeitplätzen zu versagen**, bei einem Teil ihrer Klienten dazu führt, dass sie keine

³⁸ Böhnisch, Lothar 1999, S. 20

³⁹ Mayring, Philipp 1988, S. 147

⁴⁰ Böhnisch, Lothar 2005, S. 46

Erwerbsarbeit mehr suchen. Die bereits zitierten Gesprächspartner 3, 19 und 26 gehören dazu.

"Wie gesagt, ich denke, das Thema Schwarzarbeit ist jetzt nicht so gravierend. Ich glaube, es sind eher solche Fälle, die einfach so persönlich-, die sich aufgegeben haben, die absolut keine Motivation mehr haben, weil sie langzeitarbeitslos über die Jahrzehnte waren. Und das ist natürlich sehr schwierig. Das ist das, was ich vorher gesagt habe, dass ich denke, so jemand in Arbeit zu vermitteln, das ist ein Prozess, der vielleicht auch Jahrzehnte braucht, den erst mal so weit zu kriegen, dass er an sich glaubt." (GP 4)

"Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Klienten, der nicht erwerbstätig sein will?

Ich würde etwas unterscheiden. Ich denke, dass viele hierher kommen und zumindest nicht vermitteln können, dass sie in Arbeit wollen. Ich weiß es nicht, ich kann es nicht sagen. Ich würde mal 30 Prozent sagen.

30 Prozent, von denen Sie annehmen, dass sie froh sind, wenn sie wieder hier raus gehen können, ohne dass sie gesagt haben, ich hab da einen Job.

Ja, andererseits in diesen 30 Prozent würde ich auch einige so sehen, dass sie sich nicht trauen.

Es sich nicht zutrauen?

von jetzt auf nachher in einen Betrieb zu gehen. Also, ich erleb da-. Wie gesagt, die Arbeitslosigkeit bringt einiges mit sich. Und da unterscheide jetzt zwischen denen, die als Schwarzarbeiter oder sonst was oder die jetzt einfach Leistungen beziehen als Aufstockung. Ich seh die, die vielleicht auch sehr schwach sind und sich nicht trauen, da hinzugehen. Also, ich bin halt eher Sozialarbeiter. Ich seh dann auch welche, die was laufen haben, die die Miete bezahlt kriegen, aber mir sind die nicht im Fokus. Ich denke, die kriegt man irgendwie mit, aber ich bin da nicht auf der Suche.

Also, sie denken in den 30 Prozent von Leuten, die zumindest nicht deutlich machen, dass sie einen Job wollen, sind auch Leute, die es sich einfach nicht mehr zutrauen.

Ja, das nicht so wissen, nicht so wahrnehmen, sondern einfach Ängste erfahren. ... Ich weiß aus eigener Arbeitslosigkeit, auch wenn das jetzt nicht die Dramatik hatte, dass, wenn man länger von bestimmten Geschehnissen, von sozialen Dingen abgetrennt ist, dass man dann bestimmte Verhaltensweisen entwickelt, die sich äußern und die ich interpretier als Angst, Unsicherheit, als Aggressivität, aber als Schutz, oder diese depressiven Menschen-. (GP 15)

"Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der eigentlich gar keine Erwerbsarbeit sucht?

Das wag ich gar nicht zu schätzen. Auch da muss man wieder differenzieren, es gibt ganz viele, die haben einfach Angst, nicht mehr bestehen zu können, wo man dann bestimmte Schritte gehen muss. Da gibt es einfach die Arbeitsplätze nicht mehr für die Leute." (GP 24)

Fünf Gesprächspartner/-innen vermuten, dass ein Teil ihrer Klienten **nicht dazu erzogen** worden ist, Erwerbsarbeit zu suchen und auszuüben.

Die diesbezügliche Äußerung von Gesprächspartner 6 ist unter dem Stichwort "Resignation" bereits zitiert. Andere meinten:

"Es gibt ein Drittel, die haben einfach kein Interesse.

Dieses Drittel, wo Sie sagen, die haben einfach kein Interesse-, denken Sie, die haben kein Interesse daran, erwerbstätig zu sein, oder kein Interesse an Kontakt mit der Arge?

Also, ich denke, das ist hier relativ leicht zu beantworten. Wir haben hier einen Sozialhilfeadel, der in dritter und vierter Generation einfach zum Amt gegangen ist, und das Geld bekommen hat, wo also von der ganzen Sozialisation auch die Kinder und Kindeskiner kein Interesse an Arbeitsvermittlung haben." (GP 7)

„Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?
Auf circa zehn bis fünfzehn Prozent.

Welche Gründe haben diese Leute Ihrer Vermutung nach?

Bisher verlangte keiner von ihnen, dass sie arbeiten sollen, oder sich bewerben, zu viele Enttäuschungen und Absagen, Selbstzweifel, wenig Selbstvertrauen, Ängste den Ansprüchen der heutigen Erwerbswelt nicht gewachsen zu sein, Schulden, die so hoch sind, dass sie diese in ihrem Leben nicht mehr abbezahlen können, Krankheiten, Sucht, psychische Einschränkungen." (GP 17)

„Wie groß, glauben Sie denn, ist der Anteil Ihrer Klienten, der eigentlich nicht erwerbstätig sein will?

Der jetzt wirklich nicht will, obwohl er könnte? Also, da würde ich mal sagen, dass das auf jeden Fall unter zehn Prozent sind, zwischen fünf und zehn.

Was schätzen Sie, was die Leute für Motive haben?

Zum einen ist es so eine gewisse Grundhaltung, die über die Erziehung, auch über Generationen auch weitervermittelt wurde, was wir so sagen, es ist kein schöner Begriff: ‚alter Sozialadel‘, da hat sich das irgendwie halt so entwickelt, dass Arbeiten gehen nicht infrage kommt. Und dann ist es auch wirklich schwierig, gegen diese Mauer anzukämpfen." (GP 22)

„Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, die gar nicht ernsthaft Erwerbsarbeit suchen?

30 Prozent gut. Die waren schon so im Sozialstaat, und die bleiben auch so.

Was denken Sie, welche Motive die haben?

Die sind so aufgewachsen. Die sind so hineingeboren worden, die kennen das nicht anders. Die kommen mit dem kleinen Geld aus, die sind zufrieden auf irgendeine Art und Weise. Nach außen hin zeigen Sie Unzufriedenheit, weil sie gern mehr hätten, aber sie wollen nichts mehr dafür tun. Aber sie kommen klar damit. Ich bewundere manchmal welche, wie sie mit dem Geld auskommen, aber ihre Eltern waren so, und jetzt sind sie (unverständlich). Und die Jugend, die jetzt nachkommt, viele bleiben genau das Gleiche. Die sehen, was ihre Eltern machen und wie die es geschafft haben, sich durchzumogeln." (GP 28)

Drei Gesprächspartner/-innen vermuteten, dass ein Teil ihrer Klienten aus **Bequemlichkeit** oder „Faulheit“ nicht erwerbstätig sein mag. Allerdings unterscheiden sich diese drei Gesprächspartner/-innen ganz erheblich hinsichtlich des Anteils ihrer Klienten, dem sie fehlende Arbeitsmotivation unterstellen:

„Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Klienten, von denen Sie denken, die Leute suchen gar keine Erwerbsarbeit?

Die Hälfte.

Was vermuten Sie, was die für Motive haben?

Bequemes Leben. Jeder Mensch neigt zur Bequemlichkeit, sonst würde man ja verschiedene Dinge gar nicht verkaufen können. Mixer zu Beispiel, man könnte ja auch mit der Hand schlagen. Also die ganzen Haushaltsgeräte: Staubsauger, Auto ist ja auch ein Mittel, das die Bequemlichkeit fördert. Es ist eigentlich ganz menschlich, dass jemand sich ein nicht so anstrengendes Leben gestalten möchte. Das ist ja unsere Motivation, die Technik auch ständig fortzuführen, sich das Leben zu erleichtern.“ (GP 12)

„Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?

... Von meinen 124 (unter 25-Jährigen) würde ich mal schätzen, so zwischen 8 und 10

Prozent oder Personen?

ja Personen, also, das kommt dann ungefähr hin.

Welche Gründe haben diese Leute Ihrer Vermutung nach?

Wenn ich es in meinem Kopf jetzt so durchgehe, würde ich sagen, okay, man hat sich mit dem arrangiert, also man kann mit dem leben, man kommt mit dem klar, was man hat, wobei bei einem ich überzeugt bin, dass da nebenher gearbeitet wird, also dass man sich so was dazuverdient. Ähm, keine Lust, keine Lust, irgendwas zu tun. Schlicht und ergreifend Faulheit. Anders kann ich es nicht sagen, das ist definitiv Faulheit. Beim einen oder andern sicher auch, wie soll ich sagen, Resignation, aber schon eine Art rebellische Resignation, also ‚null Bock, bringt eh nichts, egal, was ich tu, es funktioniert nichts‘, also so eine Antihaltung, so: ‚Erst wollte ich und nichts ist passiert, und ich hab gemacht und getan, es hat zu nichts geführt meine ganzen Anstrengungen, und jetzt habe ich meine Anstrengungen halt eingestellt, jetzt mach ich gar nichts mehr.‘“ (GP 14)

„Wie hoch schätzen Sie denn den Anteil Ihrer Kunden, die eigentlich nicht wirklich Ausbildung oder Arbeit suchen?

Ja, da liegen wir dann schon bei 30 Prozent, so was; ein Drittel würde ich sagen.

Was vermuten Sie, was die für Motive haben?

Motiv wird sein, dass sie erstens wahrscheinlich noch nie wirklich etwas machen mussten, halt ein bisschen Schule und nach der Schule hängt man halt rum, dann ist es die Faulheit, die Bequemlichkeit und dass man ja, ja man hat ja eigentlich alles ...“ (GP 25)

Ähnlich wie der zuletzt zitierte Gesprächspartner, der sich auf unter 25-Jährige bezog, führte ein weiterer Gesprächspartner die von ihm vermutete fehlende Erwerbsbereitschaft seiner

Klienten darauf zurück, dass zumindest die ALG-II-Beziehenden mit Kindern "eigentlich" gut versorgt seien. Dass seine Rechnung falsch ist, weil eine Familie, um einen ALG-II-Anspruch von 2500 Euro zu haben, viel mehr Kinder als "drei oder vier" haben müsste und eine solch kinderreiche Familie, wenn sie nicht auf ALG II angewiesen ist, noch erhebliche Kindergeldbeträge, bei einem Nettoeinkommen von 1800 Euro auch Wohngeld zusätzlich zum Erwerbseinkommen bekäme, stört seine Überlegungen nicht.

„Wie hoch schätzen Sie denn den Anteil Ihrer Kunden, der eigentlich nicht erwerbstätig sein will?

*Ich würde sagen, mindestens 60 bis 70 Prozent, mindestens, eher 80, weil die Leute mit dem Geld eigentlich gut klarkommen. Vor allem, da die meisten Familien haben mit Kindern, und Kinder, auch wenn es blöd klingt, aber wer als Hartzler Kunde ist hier, der ist eigentlich dazu verdammt, Kinder zu machen, weil dann kriegt er richtig gut Leistung. Es lohnt sich definitiv nicht zu arbeiten für jemand, der drei oder vier Kinder hat. Der kriegt soviel Leistung von uns, dass es eigentlich reicht. Das ist auch so ein Punkt, den ich einfach ändern würde. Familien mit Kindern müssen gestuft weniger kriegen. Das ist ja im Privatleben auch, das zweite Kind braucht einfach weniger als das erste. Ja, und ich würde nicht jedem Kind dann die volle Leistung geben, und am Schluss hat eine Familie zweieinhalb tausend Euro, und ein normaler Mensch, der heute arbeitet, hat vielleicht 1800 netto. Und ne Familie, die Hartz IV bekommt, zweieinhalb, das passt nicht zusammen.“
(GP 10)*

Ebenfalls je zwei Gesprächspartner nannten die **hohen Schulden, betreuungsbedürftige Kinder oder die Divergenz zwischen den angestrebten und den angebotenen Arbeitsplätzen** als bei einem Teil ihrer Klienten wirksame Motive, nicht erwerbstätig sein zu wollen. Wobei das zuletzt genannte Motiv von dem einen der beiden Gesprächspartner heftig kritisiert wird, bei dem anderen auf großes Verständnis stößt:

„Und dann habe ich halt ganz viele, die einfach durch familiäre Umstände, dadurch, dass sie alleinerziehend sind, dadurch, dass sie verschiedene Krankheiten haben, einfach sehr eingeschränkt, also für mich auch praktisch, tatsächlich sehr eingeschränkt sind.“

...

Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?

Ich tu mich echt schwer mit schätzen. Auch so ein Fünftel, wobei diejenigen, die bewusst provozieren da auch dazu gehören. Es ist ja nicht so, dass jemand so kundtut, ich will nicht arbeiten. Aber es ist so, dass die Bedingungen, die die Leute an die Arbeit stellen, so fern der Realisierung sind. Wenn man die jetzt auch noch dazu zählt, dann sind es sicherlich mehr. Also die Leute-, viele haben zu wenig -, meines Erachtens-, die Selbstwahrnehmung und die Fremdwahrnehmung gehen arg auseinander. Die Einschätzung, was sie alles noch fordern können und verdienen können und was ihnen eigentlich zusteht an Lohn und an Art des Arbeitsplatzes im Verhältnis zu dem, was sie tatsächlich realisieren können, das ist oftmals auseinander.

...

Also, Sie denken, die Leute haben zu hohe Ansprüche an die Arbeitsplätze, die sie sich wünschen?

Ja, ja.

Sowohl vom Geld her, als auch-

von der Art der Arbeit her. Und sie merken nicht, dass sie die Voraussetzungen dazu gar nicht haben und gar nicht bereit sind, entsprechend auch was zu bieten. Wenn ich die jetzt da noch dazu zählen würde, Leute, die nur ganz hohe Arbeit annehmen würden, dann sind wir sicherlich bei mehr. ...“ (GP 3)

„Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?

Grundsätzlich fast alle Mütter mit Kindern unter 14, 15 oder 10 (Jahren), und das sind ungefähr 15, 20 Prozent. Ich glaub, 80 Prozent unserer Kunden haben einen Migrationshintergrund und dann eben auch viele Frauen, die automatisch jetzt über Hartz IV arbeitslos werden. Also, da muss man immer vorsichtig sein, vielleicht sind es auch nicht so viele, vielleicht sind es auch nur zehn Prozent.

Und die andere Sache ist natürlich: unter den gegebenen Bedingungen am Arbeitsmarkt, unter der Bedingung, dass sie eine Arbeit für 6 Euro zwanzig annehmen müssen. Das ist immer schwer zu sagen, also, man kann das, glaube ich, gar nicht so pauschal sagen. Die Leute fragen immer, ja, wie viel wird denn bezahlt? Ist ja auch ganz normal, so handel ich ja eigentlich auch, wenn ich mich irgendwie bewerbe, interessiert es mich ja auch, lohnt es sich zu arbeiten oder nicht, beziehungsweise ist die Bezahlung ein Anreiz oder nicht. Und wenn man jetzt die mit einbezieht, die wegen schlechter Bezahlung wenig interessiert sind, dann kommen wir vielleicht schon auf 25 Prozent.

Also, Sie denken, betreuungsbedürftige Kinder und schlechte Bezahlung sind wesentliche Gründe, warum Leute nicht wollen?

Ja, und die harten Arbeitsbedingungen, schlechte Arbeitszeiten, Schichtarbeit.“ (GP 11)

5.5 Sanktionen nach § 31 SGB II

5.5.1 Einstellungen zu Sanktionen

Ebenso stark, wie sich die Schätzungen der Interviewpartner/-innen zum Anteil ihrer Klienten, der keine Erwerbsarbeit anstrebt, und zu den Ursachen für die mangelnde Erwerbsarbeitsmotivation unterscheiden, unterscheiden sich die Einstellungen zu Sanktionen und die Intensität, in der die Interviewpartner/-innen von § 31 SGB II Gebrauch machen.

Am einen Ende der Skala steht die Meinung:

"Ohne Sanktionen geht nichts. Im Gegenteil, ich finde sogar die Maßnahme Sanktionen sollte vielmehr ausgebaut werden Da müsste ich viel härter gehen, weil ich einfach sag, im Moment, nach dem jetzigen Arbeitsmarkt kann jeder, der laufen kann und gesund ist, Arbeit finden, in einer Zeitarbeitsfirma immer, nur, ich muss wollen, und das ist das Problem, dass die meisten bei uns nicht wollen. Und da muss man mehr Druck machen können." (GP 10)

Ähnlich wie Gesprächspartner 10 waren mindestens drei weitere Interviewpartner/-innen der Meinung, dass die Sanktionsmöglichkeiten zu schwach, insbesondere die Sanktionsverfahren zu umständlich seien.

Der Gegenpol lautet:

"Wie denken Sie über § 31 SGB II?"

Wende ich sehr selten an.

Wie viele Sanktionen haben Sie in den letzten vier Wochen veranlasst?

In den letzten vier Wochen gar keine. Mit einem habe ich drüber geredet, da hab ich überlegt, ob ich eine Sanktion verhängen soll, bin dann aber zu dem Schluss gekommen, dass ich es nicht mache, ich hab es aber mit ihm thematisiert.

Und die letzten drei Monate?

Vielleicht eine.

Warum so wenig?

Also, ich verwende sehr viel Zeit drauf, wenn so ein Ereignis eintritt, das eigentlich eine Sanktion auslösen könnte, sprich: jemand kommt nicht zu den Terminen bei mir, nicht nur einmal, kommt auch zum zweiten Termin nicht, kommt auch zum dritten Termin nicht, oder jemand bricht einen Ein-Euro-Job ab oder sonst eine Maßnahme, oder ich schick jemand ein Stellenangebot und er bewirbt sich nicht, dann verwende ich schon sehr viel Zeit drauf, rauszufinden, warum, also ich lad die Leute ein oder ich ruf sie an, meistens stellt sich dann schon raus, irgendwas steckt schon dahinter. Es hapert dann oft an der Kommunikation, die Leute haben schon irgendwie einen Grund oder eine Unzufriedenheit, aber sind dann halt nicht so, wie ich das vielleicht wär, dass ich das dann so offen sagen würde, sondern es ist was da und ich weiß es nicht. Das versuch ich schon rauszufinden." (GP 23)

Starke Zweifel an der Zweckmäßigkeit und/oder der Zulässigkeit von Sanktionen äußern auch weitere fünf Gesprächspartner/-innen, allerdings weniger entschieden als Gesprächspartner 23. Einer von ihnen formulierte sehr pragmatisch:

"Gut, dass sie (die Möglichkeit zu sanktionieren) da ist, aber es ist ja schon so wenig Geld da, und das muss anders gehen. Weil mit Geld wegnehmen-, die müssen doch wohin fahren, die müssen sich die Zähne putzen und Zahnpasta kaufen oder zum Friseur. Das hat keinen Zweck, den Leuten was wegzunehmen und zu erwarten, jetzt bewirbst du dich motivierter als vorher. Das passt nicht zusammen. Deswegen nutze ich das so selten." (GP 5)

Zwischen den beiden Polen stehen etwa sieben Interviewpartner/-innen, die die Bestimmungen des § 31 SGB II sinnvoll und notwendig finden und keine Skrupel formuliert haben, davon Gebrauch zu machen, sowie etwa elf Interviewpartner/-innen, die sich offenbar größere Mühe geben, Sanktionen zu vermeiden, aber doch auch betonen, dass es in manchen Fällen notwendig sei, "um den Klienten die Rahmenbedingungen aufzuzeigen".

Einer dieser Gesprächspartner/-innen erklärte die Notwendigkeit von Sanktionen damit, dass einerseits per Controlling und Benchmarking die "Aktivierungsaktivitäten" der persönlichen Ansprechpartner/-innen gezählt und verglichen werden (siehe Kapitel 4.1.1), aber andererseits zu wenig Zeit zur Verfügung steht, um eine intensivere Beziehung zu den Klienten zu entwickeln:

"Wenn ich eine angemessene Betreuung ermöglichen könnte, dann wäre der § 31 nicht sehr wichtig. Er wird dann wichtig, wenn ich vorweisen muss, dass ich so viel Gespräche hatte mit Jugendlichen oder sonst was. ... Es gibt sicherlich verschiedene Bereiche, die gibt es auch, wo ich denke, dass man einfach auch durchziehen muss. Aber es sollte einfach auch berücksichtigt werden, dass er angewandt wird aus Mangel an Zeit, Mangel an Zeit und einfach auch, weil man Be-

treuung nicht den Wert gibt, den sie haben sollte. Da wird das Mittel 31 wichtig." (GP 15)

Auch der folgende Gesprächspartner spricht den Zusammenhang zwischen Klientenzahl, Zeitmangel und der "Notwendigkeit" zu sanktionieren im letzten Satz der nächsten Interviewpassage an, in der er zunächst ausführlich und mit erfrischender - wahrscheinlich seiner Jugend zu dankenden - Offenheit erläutert, wie sehr er seine Handlungsfähigkeit von der Macht über die Klienten abhängig sieht, die ihm durch § 31 SGB II gegeben ist:

"Phantasieren Sie doch mal: Angenommen, es gäbe den § 31 SGB II nicht, also den Sanktionsparagrafen, was wäre dann anders? Was würde sich dann ändern an Ihrer Arbeit?

Dann würde sich vieles ändern. Ich denke, zum ersten die Motivation, die würde nicht mehr da sein.

bei den Kunden?

nein, bei mir

bei Ihnen? Wieso bei Ihnen?

Also, wenn ich merk, ich hab überhaupt keine Grundlage mehr, irgendwas zu machen, sondern die können mir ja-, ich kann denen zwar erzählen und sagen, was ich will, aber es ist immer noch in denen ihrer Hand, ob sie das befolgen oder nicht. Das heißt, sie können mir sprichwörtlich auf der Nase rumtanzen, dann würde ich mich irgendwann überflüssig fühlen. Obwohl es natürlich immer noch die gibt, die dann drauf hören, die das auch gut finden und es befolgen, den Rat dann auch annehmen. Aber ich denke, es würde dann irgendwann zu belastend werden zu merken, dass man eigentlich für viele Leute bloß der Depp ist, der halt was erzählt, aber der kann mir ja gar nichts. Man ist dann eigentlich ja auch keine Respektperson mehr, man verliert dann jegliche Autorität, und ich denke, das kriegen die Leute dann schnell raus, und dementsprechend wird man dann ja auch behandelt. Also gibt es einen komplett anderen Umgang. Aus dem Grund würde ich sagen, würde meine Motivation stark in den Keller sinken. Warum sollte ich eigentlich heute morgen aufstehen, es hört mir doch eh keiner zu. Die paar Hansele, die reißen es auch nicht mehr raus.

Also für Sie ist der § 31 ein ganz wichtiges Instrument, um sich überhaupt hier handlungsfähig zu fühlen.

*Ja, ich würde zwar gern ein anderes Instrument haben, hab ich mir auch schon oft überlegt, was es denn noch gäbe außer einer Sanktion, fällt mir aber nichts ein. Es ist so das einzigste, was wir haben. Ich find das selbst ein bisschen traurig, dass es dann immer gleich heißt, okay, dann muss man halt sanktionieren, aber es sind schließlich auch zwangsläufig erwachsene Leute. Da kann man nicht mehr viel machen erzieherisch. **Und dadurch, dass man sie eh bloß alle paar Wochen sieht, hat man nicht viel Handhabe, auf der persönlichen Ebene irgendwas zu machen.**" (GP 25)*

Angemerkt zum Zitat sei, dass Gesprächspartner 25 für unter 25-Jährige zuständig ist.

5.5.2 Sanktionen als Beziehungsstörung

Es wurde nicht nur von einzelnen Gesprächspartner/-innen die Überlegung geäußert, dass man Sanktionen braucht, weil es kaum möglich ist, Beziehungen zu den Klienten aufzuba-

en und zu pflegen. Einzelne haben auch darauf hingewiesen, dass eben die Anwendung von Sanktionen den Aufbau und die Pflege von Beziehungen untergräbt.

"Also, ich hab noch niemand bis auf null runtergekürzt, das Höchste war, glaub ich, 70 oder 80 Prozent, und da hab ich gemerkt, da ist die Beziehung zu diesem Klienten komplett abgebrochen. Also, ich hatte mir eigentlich erhofft, dass sich dadurch was tut, der ist nicht zur Arbeitsgelegenheit gegangen, hat nicht reagiert, und ich hab jetzt den Eindruck, der ist untergetaucht und sieht mich als Feindbild, und unsere Beziehung ist zerstört dadurch." (GP 4)

"Und ich mach mir auch häufig meine Beratungsprozesse kaputt. Und es ist mir auch schon passiert, dass Kollegen mir Kunden abgeben mussten, weil sie mit denen nicht mehr weiterarbeiten konnten, weil sie sanktioniert wurden, weil das völlig keine tragbare Basis mehr gab." (GP 11)

"Wenn ich einen Jugendlichen mit hundert Prozent sanktioniere, der tut nichts mehr, der sagt, du kannst mich mal. Der taucht nicht mehr auf." (GP 28)

Auch Gesprächspartner 25, dessen Erklärung, warum ohne § 31 SGB II seine persönliche Arbeitsmotivation litte, im vorangegangenen Abschnitt zitiert wurde, hatte an einer vorangegangenen Stelle des Interviews auf die beziehungsuntergrabende Wirkung von Sanktionen hingewiesen:

"Und das fänden Sie gut, wenn Sie so was machen könnten: Fallmanagement im eigentlichen Sinne?"

*Ja, wenn man da ein bisschen mehr Handhabe hätte. Im Endeffekt sitzen wir ja bloß hinterm Schreibtisch und können sagen, 'gehen Sie dahin'. Wenn Sie nicht hingehen, dann haben wir wieder unsere Sanktionen, das ist ja immer die finanzielle Sanktion. Mehr können wir ja nicht machen. Und es ist vielleicht auch nicht immer die Zeit da, um diese persönlichen Kontakte so zu knüpfen und dieses Vertrauen aufzubauen, dass so etwas funktioniert. **Im Endeffekt, dadurch dass wir sanktionieren, kann man nicht so ein Verhältnis aufbauen, wie es erforderlich wäre.***

Wie viele Sanktionen haben Sie in den letzten Wochen etwa verhängt?

acht, ja, zwischen fünf und zehn ist.

Im Durchschnitt sind es im Monat zwischen fünf und zehn?

Ja. Es kommt immer drauf an, wie viele Maßnahmen anlaufen. Grad im unter 25-Jährigen-Bereich kann man rechnen, man lädt 30 ein, 15 kommen. Und von den 15 kann man rechnen-, bei zehn hat man dann eine Sanktionsgrundlage, fünf haben vielleicht eine Entschuldigung. Aber das sind dann zehn gleich auf einem Haufen." (GP 25)

Es mag freilich manchen Trägern und manchen persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n die beziehungsstörende Wirkung von Sanktionen durchaus willkommen sein. Schließlich ist ein Klient, der nach einer Sanktion den Kontakt zur Behörde vollends abbricht und keine Leistungen mehr beantragt, auch ein "Abgang aus Hilfebedürftigkeit". Einige Gesprächspartner/-innen rechtfertigten solche Art der Beendigung des Leistungsbezugs damit, dass ein Klient, der nach Sanktion kein ALG II mehr beantragt, damit den Beweis angetreten habe, dass er schwarz arbeitet:

"Manchmal geht es auch nicht ohne (Sanktionen), um halt so ein klein bisschen Bewusstseinsänderung zu vollziehen oder um festzustellen, dass der Kunde gar kein ALG II braucht.

Weil er, wie Sie vermuten, schwarz arbeitet?

*Genau. Das ist eine Möglichkeit, die wir einfach auch ausschöpfen sollten. Und da stehen wir als Team, gut, ganz unterschiedlich da. Ich denke, das ist noch nicht so eine einheitliche Sichtweise. Es ist natürlich immer eine Ermessenssache auch. Wie weit gehe ich. Wie interpretiere ich dieses Verhalten, lass ich es laufen oder-
." (GP 2)*

5.5.3 Sanktionshäufigkeit und Anlässe

Entsprechend der Unterschiedlichkeit der Einstellungen zu § 31 SGB II streuten die Angaben der Gesprächspartner/-innen zur Zahl der Sanktionen, die sie in den drei Monaten vor dem Interviewzeitpunkt veranlasst haben, sehr stark. Wenn man die angegebene Zahl der Sanktionen auf die angegebene Zahl der Klienten bezieht, beträgt das Minimum der so errechneten Sanktionsquoten⁴¹ 0,43 Prozent, das Maximum beträgt 22,5 Prozent. In zwei Fällen wurden keine Sanktionsquoten errechnet, weil im einen Fall die Angaben zur Zahl der zu betreuenden erwerbsfähigen Hilfebedürftigen zu unklar sind und im anderen Fall der Bezug der innerhalb von drei Monaten veranlassten Sanktionen zur aktuellen Klientenzahl mit den anderen Sanktionsquoten nicht vergleichbar gewesen wäre, da der Gesprächspartner als Sofortvermittler einen viel höheren "Durchlauf" an Klienten hat als die persönlichen Ansprechpartner/-innen.

Wie Tabelle 14 zeigt, entsprechen die Unterschiede der Sanktionsquote in etwa den Unterschieden in der Größe des Anteils der Klienten, von denen angenommen wird, dass sie keine Erwerbsarbeit suchen. Es gibt aber durchaus auch Gesprächspartner/-innen, die bei einem hohen Anteil ihrer Klienten vermuten, dass sie nicht mehr am Erwerbsarbeitsmarkt teilnehmen wollen, aber dennoch relativ niedrige Sanktionsquoten haben. Sie gehören zu den im vorangegangenen Kapitel Zitierten, die Verständnis für die Resignation der Klienten geäußert haben.

⁴¹ die Sanktionsquoten, die in der SGB II-Statistik der Bundesagentur ausgewiesen sind, werden etwas anders errechnet, nämlich nach der Kennzahlen-Beschreibung zu der Statistik als "Anteil der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen mit wirksamen Sanktionen". Vermutlich sind die zum betrachteten Stichtag wirksamen Sanktionen gemeint.

Tabelle 14: Sanktionsquoten nach geschätztem Anteil von Klienten, der keine Erwerbsarbeit sucht.

Sanktionsquoten ¹⁾	geschätzter Anteil der Klienten, der keine Erwerbsarbeit sucht						Summe
	nicht gefragt	nicht befragt	0 bis 10 %	10 bis 30 %	30 bis 50 %	50 und mehr %	
unter 5 %	1	2	3	2	4		12
5 bis unter 10 Prozent			4	2	1		7
10 bis unter 15 Prozent		1		1	1		3
15 % und mehr			1		2	1	4
nicht errechnet					1	1	2
Summe	1	3	8	5	9	2	28

¹⁾ Zahl der in den letzten drei Monaten vor dem Interview veranlassten Sanktionen bezogen auf die Zahl der Klienten

Die starke Streuung in der Häufigkeit, mit der sanktioniert wird, macht deutlich, dass diese Streuung nichts mit der Häufigkeit zu tun hat, mit der Klienten ihre "Mitwirkungspflichten" tatsächlich ohne "wichtigen Grund für ... (ihr) Verhalten" (§ 31 SGB II) verletzen⁴². Denn die Annahme, dass die Klienten der Gesprächspartner/-innen zu derart unterschiedlich hohen Anteilen aus "mitwirkungsunwilligen" Personen bestehen, wäre völlig unplausibel. Vielmehr begründen die Ausführungen der Gesprächspartner/-innen die Vermutung, dass die persönlichen Ansprechpartner/-innen ihren Klienten zum einen sehr unterschiedliche Mitwirkungspflichten aufbürden und dass sie sich zum anderen stark darin unterscheiden, was sie als "wichtige Gründe" für unterlassene Mitwirkung akzeptieren. Darüber hinaus spricht einiges für die Vermutung, dass gerade das Verhalten der persönlichen Ansprechpartner/-innen gegenüber ihren Klienten, ein häufiger Grund für die Nicht-Mitwirkung eines Teils der Klienten ist. Für die Vermutung spricht unter anderem der Befund, dass der häufigst genannte Sanktionsanlass darin besteht, dass Klienten einer Aufforderung, beim/bei der persönlichen Ansprechpartner/-in zu erscheinen, nicht nachkommen, ohne sich rechtzeitig zu entschuldigen⁴³.

Terminversäumnisse sind nicht nur der Sanktionsgrund, der von den Gesprächspartner/-inne/-n am häufigsten genannt wurde, sondern diejenigen, die diesen Grund nannten, sagten

⁴² vgl. Schneider, Julia 2007

⁴³ vgl. Schneider, Julia 2007, S. 3

in der Regel auch dazu, dass sie persönlich am häufigsten wegen Terminversäumnissen sanktionieren. Ob ein Klient/eine Klientin zum / zur persönlichen Ansprechpartner/-in gehen mag oder nicht, dürfte jedoch hauptsächlich davon abhängen, mit welchen Gefühlen er oder sie dem Gespräch entgegen sieht⁴⁴.

Einen Überblick über die Sanktionsanlässe und die Häufigkeit, mit der sie genannt wurden, gibt die folgende Tabelle:

Tabelle 15: Sanktionsanlässe

Sanktionsanlässe	Häufigkeit der Nennung
Nicht-Erscheinen zu anberaumten Terminen bei persönlicher/-m Ansprechpartner/-in	18
Nicht-Antritt oder Abbruch von Maßnahmen	14
Nicht-Antritt oder Abbruch von Ein-Euro-Jobs	8
keine Bewerbung auf Vermittlungs“vorschläge“, inclusive Vorschläge zur Vermittlung in Ein-Euro-Jobs	8
Verstöße gegen Eingliederungsvereinbarung / fehlende Eigenbemühungen	3
kein Arbeitsantritt	3
verhaltensbedingte Kündigungen	3

Die Mitwirkung, die ALG-II-Beziehenden abverlangt wird, besteht offenbar hauptsächlich darin, dass sie zu ihren persönlichen Ansprechpartner/-innen kommen sollen, wenn diese es wünschen. Wobei immerhin zehn Gesprächspartner/-innen das Problem, dass ihre Klienten zu anberaumten Terminen unentschuldigt nicht kommen, nicht kennen, oder es kommt bei ihnen zumindest so selten vor, dass es ihnen als Sanktionsanlass im Interview nicht einfiel. Die hohe Bedeutung von Terminversäumnissen als Sanktionsanlass erklärt, dass die Sanktionsquoten von sieben der zehn Gesprächspartner/-innen, die diesen Sanktionsanlass nicht nannten, unter fünf Prozent liegen. Umgekehrt liegen die Sanktionsquoten von 12 der 18 Gesprächspartner/-innen, die Terminversäumnisse als Sanktionsgrund genannt haben - zum Teil deutlich - höher als fünf Prozent. Die folgende Tabelle zeigt die quantitativen Verhältnisse detaillierter: Pointiert könnte man formulieren: Persönliche Ansprechpartner/-innen, deren Verhalten es Klienten erschwert, bei ihnen zu erscheinen, sorgen für Mitwirkungspflichtverletzungen und damit für Sanktionsanlässe.

⁴⁴ Ames, Anne 2007, S. 56 ff.

Tabelle 16: Sanktionsquoten nach Terminversäumnissen als Sanktionsgrund

Sanktionsquote	Nicht-Wahrnehmung eines Termins beim persönlichen Ansprechpartner als Sanktionsgrund		
	nicht genannt	genannt	Summe
unter 5 %	7	5	12
5 bis unter 10 Prozent	1	6	7
10 bis unter 15 Prozent	1	2	3
15 % und mehr		4	4
entfällt	1	1	2
Summe	10	18	28

An zweiter Stelle der von den ALG II-Bezieher/-inn/-n geforderten und von einigen offenbar verweigerten Formen der Mitwirkung steht die Teilnahme an Maßnahmen sowie die Bewerbung für und die Verrichtung von Ein-Euro-Jobs. Dass eine nennenswerte Zahl Betroffener die Teilnahme an qualifizierten Bildungsmaßnahmen verweigert, ist angesichts der in Kapitel 4.2.2.2.1.3 beschriebenen Verhältnisse nicht wahrscheinlich. Es wurde dort erörtert, dass qualifizierte Bildungsmaßnahmen eher von Klienten vehement eingefordert werden müssen, als dass solche Förderungen den Klienten angetragen würden.

Nach Terminversäumnissen, Nicht-Teilnahme an Maßnahmen und Ablehnung oder Abbruch von Ein-Euro-Jobs folgen als Sanktionsanlässe erst mit deutlichem Abstand solche Verhaltensweisen, die als Nicht-Realisierung einer Möglichkeit, sich in den Erwerbsarbeitsmarkt zu integrieren, interpretiert werden könnten. ALG II-Bezieher/-innen werden offenbar ganz überwiegend dafür bestraft, dass sie sich der Arbeitsverwaltung und deren "Maßnahmen" nicht zur Verfügung stellen, kaum dafür, dass sie dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung stünden. "Konfliktpotenziale ergeben sich offenbar nicht aus einem – vom gesetzlichen Setting unterstellten – Aktivierungsdefizit, sondern aus misslingender Aushandlung eines von beiden Seiten getragenen Integrationswegs."⁴⁵

Dass der Arbeitsmarkt vielen ALG II-Beziehenden ohnehin verschlossen ist, wurde in Kapitel 4.2.2.3.1.2 erörtert. Wenn die Gesprächspartner/-innen den Sanktionsanlass "keine Bewerbung auf Vermittlungsvorschläge" nannten, konnten sie auf Nachfrage regelmäßig nicht differenzieren, in wie weit es dabei um Ein-Euro-Jobs oder um reguläre Beschäftigungsverhältnisse ging.

Die "Vorschläge" zur Vermittlung in "reguläre" Arbeit - dazu zählt inzwischen durchaus auch die Arbeit in Leiharbeitsfirmen - werden offenbar in etlichen Fällen nicht von den persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n und auch ohne Absprache mit ihnen unterbreitet. Die Klienten kennen den Arbeitgeberberater oder den Arbeitgeberservice, von dem die "Vorschläge" kommen, unter Umständen gar nicht. Diesen Dualismus der Zuständigkeit für Vermittlungsvorschläge hatte ich bei der Konzeption der Untersuchung nicht im Blick, er gehört daher zu den Themen, die in den Interviews nur zufällig auftauchten, die aber in weiterführenden Untersuchungen systematischer erfasst werden müssten. In diesem Dualismus verbirgt sich vermut-

⁴⁵ Baethge-Kinsky, Volker u.a. 2007, S. 53

lich eine weitere Ursache für die Verunsicherung und Überforderung von ALG II-Beziehenden.

"Sie sagten, die Kunden, mit denen Sie zu tun haben, die sind entweder gut arbeitsmarktnah oder sie sind zumindest von den paps als integrationsnah eingestuft. Geh ich recht in der Annahme, dass Sie es dabei dann weniger mit Kunden zu tun haben, die zur Arge nur widerwillig kommen?"

Ne, also da würde ich schon sagen, wir haben beides. Ich muss ja auch vermitteln, das heißt, wenn ich einen Bauhelfer suche, dann ist der nicht unbedingt bei mir in der Gruppe. Das heißt, ich suche ja, wenn ich Arbeitsvermittlung mache, im ganzen Jobcenter nach geeigneten Kunden. Das heißt, ich ruf auch Personenkreise an, die nicht motiviert sind und die keine Lust haben oder auch mit uns gar nichts zu tun haben wollen. Das ist eher im Telefonkontakt, aber im Einzelfall natürlich auch im Beratungsgespräch." (GP 2)

Gesprächspartner 2 arbeitet als "Arbeitgeberberater". Woher er die "Motivation" der Kunden, die nicht in seiner Gruppe sind, kennt, bleibt unklar.

"Welches sind die häufigsten Anlässe für Sanktionen?"

Dass jemand sich nicht bewirbt auf Vorschläge, die verschickt werden entweder von den Kollegen vom Arbeitgeberservice oder aus der Vermittlung, dass jemand einfach sagt, nein, da bewerbe ich mich nicht, weil es vielleicht eine Zeitarbeitsfirma ist oder weil es nicht dem Bildungsstand entspricht, wobei das kommt selten vor. Versäumte Termine zum Vermittler ist auch ein häufiger Grund." (GP 16)
(Anmerkung: GP 16 meint hier mit "Vermittler" sich selbst.)

"Sie sprachen vorhin von den unklaren Strukturen. Wenn Sie das vielleicht noch ein bisschen erläutern könnten, wie Sie das gemeint haben.

...

Oder dass ein Arbeitgeberservice Menschen, die wir als psychisch krank mit Sperrvermerk (führen), trotzdem teilweise rausschickt, weil sie nicht mehr die Zeit haben, alle Vermerke zu lesen." (GP 20)

"Also Nicht-Wahrnehmung einer Einladung ist so ein Grund, was sind weitere Gründe (für Sanktionen)?"

Maßnahmen nicht antreten, keinen Grund dafür liefern, oder es erfolgt ein Abbruch, das entscheide ich, nicht der Träger, ob wirklich abgebrochen wird. Es gibt manche Träger, die rufen an, ja, können wir nicht abbrechen, weil sie den Kunden halt einfach nicht mehr haben wollen bei sich, das gibt es auch. Und Nicht-Vorstellung auf einen Vermittlungsvorschlag vom Arbeitsamt. Da kommen viele zurück, wo drin steht, Kunde hat sich nicht vorgestellt, dann wird ne Anhörung verschickt, wo dem Kunden Zeit gegeben wird, innerhalb einer Frist von vier Wochen seine Stellungnahme darzulegen. Obwohl mir da schon aufgefallen ist, dass viele Zeitarbeitsfirmen das Kreuz an der falschen Stelle machen, weil der Kunde sich sowohl telefonisch gemeldet hat als auch dies und jenes, und dann sprech ich keine Sanktion aus. Aber wenn ich vom Kunden keine Rückmeldung kriege, dann entscheide ich halt nach Arbeitgebersicht und bin dann auch gezwungen, die Sanktion durchzuführen.

Also, es kommt wirklich vor, dass die Zeitarbeitsfirmen Ihnen da auch Fehlinformationen schicken?

Mehr als genug. Also bei Zeitarbeitsfirmen bin ich mittlerweile sehr skeptisch, weil dort die linke Hand oft nicht weiß, was die rechte macht. Da nimmt einer ein Telefonat an, da bewirbt sich einer um ne Stelle, dann heißt es, ja, schicken Sie die Bewerbungsunterlagen zu, und dann schickt man die zu, aber mittlerweile wird vom andern der VV ausgefüllt, 'hat sich nicht gemeldet', wird dann zurückgeschickt, und ich hab manchmal das Gefühl, dass die gar nicht wissen, was sie damit auslösen." (GP 21)

„Erinnern Sie sich noch an den oder die letzte, die Sie in den Ersten Arbeitsmarkt vermittelt haben? Was das für ein Job war und wer die vermittelte Person war?

Also, die ich vermittelt hab? Wie meinen Sie vermittelt?

Ja, also Sie haben einen Vermittlungsvorschlag an jemanden geschickt, der dann auch wirklich den Job bekommen hat?

Also, die meisten Leute, ich hab ja hier einen Zettel, damit ich sehe, wie viele ich abmelde in Arbeit, das läuft dann halt nicht über diese Vermittlungsvorschläge, sondern die finden dann was.

Gut die letzte, ja, das war eine Biologin. Gut, eine Hochschulabsolventin, die hat sich dann in den Bodenseeraum, also das war tatsächlich über unsere Stellenvermittlung, die hat sich drauf beworben und hat die Stelle gekriegt.

Und davor, vor der Biologin?

Also, über das, was an Stellenangeboten von unserem Arbeitgeberservice kommt, das finde ich nicht effizient. Die Leute finden dann selbst was, auf was sie sich selbst bewerben wollen. Das passt auch oft nicht, man lässt das dann halt so raus, weil da drin steht, Lagerhelfer, und dann kriegen das fünfzig Leute zugeschickt, die Leute sind dann oft nicht sonderlich motiviert über diese Stellen, die sie da zugeschickt kriegen. Wenn sie sich selbst was suchen, können sie sich da bewerben oder sich da was raussuchen, wo sie gleich denken, das passt. Die kriegen ja Sachen zugeschickt, wo dann drinsteht, nur mit Führerschein Klasse drei, haben den aber gar nicht, oder Arbeitszeiten von bis, und dann wird Nacharbeit verlangt, das ist nicht passgenau, was da verschickt wird.

Obwohl das ja im PC festgehalten wird, ob die Leute einen Führerschein haben oder nicht

Eigentlich schon. Also, ich mach es relativ wenig, dass ich den Leuten die Vorschläge mitgebe. Aber unser Arbeitgeberservice macht es halt, die schicken da schon. Und wir kriegen dann halt die Rückläufe.

Aber der Arbeitgeberservice, der macht das schon auch mit Rechtsfolgenbelehrung?

Ja. Deswegen müssen sie uns ja dann eine Rückmeldung schicken, unsere Kunden, warum sie sich nicht beworben haben, ob sie sich beworben haben, oder ob sie nicht genommen wurden. Das kommt dann hier zurück, und wir müssen es dann konsolidieren. Aber da kann ich mich echt nicht erinnern, da haben wir vielleicht zwei im Jahr, die aufgrund von so einem Vorschlag eine Stelle gefunden haben. Wir haben schon viele Abmeldungen in Arbeit, aber die Leute suchen halt einfach selbst.“ (GP 26)

5.5.4 Zwischen freiem Ermessen und Druck zu sanktionieren

Etliche Gesprächspartner/-innen haben beim Thema Sanktionen auf ihren Ermessensspielraum hingewiesen und Zufriedenheit darüber geäußert, dass sie diesen Spielraum haben. Selten wurde dieser Spielraum als Willkür, der die Klienten unterliegen, wenigstens ansatzweise problematisiert:

"... zum Beispiel das Thema Sanktionen. Also ich glaube, wenn Sie hier alle paps beobachten würden, jeder arbeitet anders, jeder denkt, es ist richtig, und es hängt vom pap ab, wie ein Kunde bedient wird. Und ich denke, das ist eigentlich nicht gut, dass es so individuell abhängig ist. Es gibt nicht richtige-, ja, Qualitätskriterien für unsere Arbeit." (GP 3)

"Ich merk aber, dass es ganz unterschiedlich gehandhabt wird von Mitarbeiter zu Mitarbeiter, und dass da schon auch eine Unsicherheit da ist. Und manchmal hab ich den Eindruck, dass vorschnell sanktioniert wird, um Geld zu sparen. Und ich denk, das kann es nicht sein. Und erstaunlich oft hab ich gemerkt, dass die Klienten sich nicht die Blöße geben wollen, tatsächlich nach einem Lebensmittelgutschein zu fragen." (GP 4)

"Also ich denk mal, es ist schon ein Instrument, das auch notwendig ist bei manchen. Es ist halt immer die Frage, wie man damit umgeht. Das ist halt schlussendlich nicht einheitlich und klar geregelt, was zum einen natürlich ein Vorteil ist. Es gibt auch andere Kollegen, die sicherlich weniger individuell entscheiden, sondern wo dann einfach, okay Anhörung, kein wichtiger Grund, peng fertig, Sanktion." (GP 19)

Einerseits gibt es, wie Gesprächspartner 3 formulierte und wie die vorliegende Untersuchung nachdrücklich bestätigen muss, keine Qualitätskriterien, jedenfalls keine fachlich fundierten und von den persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n geteilten Qualitätskriterien für die Arbeit. Andererseits sehen sich einige Gesprächspartner/-innen unter Druck, nicht zu wenig zu sanktionieren.

"Und das sind auch so Sachen, wo ich manchmal nach Hause gehe, und mich auch frage, bin ich hier eigentlich richtig? Weil ich es eigentlich machen müsste, und es kann auch sein, dass ich irgendwann ein paar auf den Deckel bekomme, weil ich nicht genug sanktioniere, weil es auch Rankings bezüglich der Sanktionen gibt. Also, es ist positiv, es wird als positiver Indikator dargestellt, wenn viele Sanktionen erfolgen." (GP 11)

"Klar, es ist ausgesprochen, dass man sanktionieren muss, es ist ausgesprochen, dass man vermitteln muss, dass man Zusatzjobs-, alles da. Selbst wenn es diffus ist, dass manche Sachen nicht so genau benannt sind. Es ist immer wie so ein-, wie bei Kindern, die immer denken, 'jetzt krieg ich sie dann',

die Prügel?

Ja ..." (GP 15)

"Also, Sie müssen sich rechtfertigen, wenn Sie eine Sanktion nicht verhängen, und dann kann es schon mal von einem Vorgesetzten kritische Nachfragen geben, wieso hast du das nicht gemacht?"

Ja, genau. Also, und das nimmt auch zu. Es scheint irgendwie so einen Vergleich zu geben, das ist wohl auch so eine wichtige Kennzahl, die Anzahl der Sanktionen, und da hat sich irgendwie herausgestellt, dass der Kreis unterdurchschnittlich ist.

Dramatisch.

Für unsere Führungskräfte ist das dramatisch." (GP 22)

Angemerkt sei, dass die Sanktionsquote des Trägers nach der offiziellen Statistik der Bundesagentur im September 2007 um 0,1 Prozentpunkt unter dem Bundesdurchschnitt und um 0,3 Prozentpunkte unter dem Durchschnitt der westdeutschen Träger lag.

"... also wir sind angehalten, mehr zu sanktionieren, also denen mehr auf die Finger zu hauen und drauf zu gucken." (GP 25)

Auffallend ist, dass zehn der 14 Gesprächspartner/-innen, deren Sanktionsquote über 5 Prozent liegt, mit befristeten Arbeitsverträgen arbeiten. Diejenigen, die nicht so stark sanktionieren, sind je zur Hälfte befristet beziehungsweise unbefristet beschäftigt. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass die Unsicherheit von Arbeitsverhältnissen die Wahrscheinlichkeit erhöht, sich dem Druck zu Sanktionen zu beugen. Auch diese Hypothese wäre in einer fortführenden Untersuchung, die eine größere Zahl von Proband/-inn/-en einbeziehen kann, zu überprüfen.

Tabelle 17: Arbeitsplatzsicherheit der persönlichen Ansprechpartner/-innen und Sanktionsquote

Stelle befristet	Sanktionsquote unter 5 %	Sanktionsquote über 5 %	Sanktionsquote nicht berechnet	Summe
nein	6	4	1	11
ja	6	10	1	17
Summe	12	14	2	28

Die Sanktionsquoten unterscheiden sich aber auch auffallend danach, wo die Gesprächspartner/-innen vor ihrer Tätigkeit als persönliche Ansprechpartner/-innen gearbeitet haben:

Tabelle 18: vorherige Arbeitgeber der Gesprächspartner/-innen und Sanktionsquoten

vorheriger Arbeitgeber	Sanktionsquote unter 5 %	Sanktionsquote über 5 %	Sanktionsquote nicht berechnet	Summe (davon mit befristetem Arbeitsvertrag)
Agentur für Arbeit	1	3	1	5 (0)
kommunale Sozialverwaltung	6	1		7 (2)
Privatwirtschaft	2	4		6 (6)
andere Arbeitgeber oder Studium	3	6	1	10 (9)
Summe	12	14	2	28

Die Sanktionsquoten von sechs der sieben Gesprächspartner/-innen, die zuvor in der kommunalen Sozialverwaltung gearbeitet haben, liegen unter 5 Prozent (genauer: zwischen 0,43 und 2,96 Prozent). Von den anderen Gesprächspartner/-inne/-n haben zwei Drittel beziehungsweise drei Viertel Sanktionsquoten, die - zum größeren Teil deutlich - über fünf Prozent liegen.

Dass von den Gesprächspartner/-inne/-n mit befristetem Arbeitsvertrag ein deutlich höherer Anteil hohe Sanktionsquoten hat als von den Gesprächspartner/-inne/-n mit unbefristetem Vertrag, könnte sich also zum Teil auch dadurch erklären, dass die unbefristet Beschäftigten zum großen Teil ehemalige Mitarbeiter/-innen der kommunalen Sozialverwaltung sind, was ihre Wahrnehmung der Klienten möglicherweise beeinflusst. Für diese Überlegung spricht auch, dass die Gesprächspartner/-innen, die vor Einführung des SGB II in der Agentur für Arbeit gearbeitet haben, ausnahmslos unbefristet beschäftigt sind, dennoch die meisten von ihnen sehr hohe Sanktionsquoten haben.

5.5.5 "Nicht-Mitwirkung" als Devianz

Die Nichterfüllung der in § 31 SGB II aufgeführten "Mitwirkungs"pflichten muss als Gegenstand sozialwissenschaftlicher Devianztheorie und -forschung erst noch entdeckt werden. Zu sehr ist dieser Forschungszweig, sobald er empirisch wird, immer noch fast ausschließlich mit Delinquenz im strafrechtlichen Sinne beschäftigt⁴⁶, obwohl der Devianzbegriff in der Theorie viel weiter und grundlegender gefasst ist.

Meines Erachtens besteht damit aus mindestens zwei Gründen eine für die gesellschaftliche Wirklichkeit sehr empfindliche Forschungslücke. Zum einen ist beim Verhalten "Nicht-Mitwirkung" noch nicht einmal die Norm wirklich geklärt, die durch die Etikettierung und Bestrafung dieses Verhaltens als abweichend geschützt werden soll. Nur in sehr oberflächlicher Betrachtung geht es um die Norm "Erwerbsarbeitsbereitschaft" oder "nicht ohne Not auf Kosten anderer leben". Schon ein näherer Blick auf den Text des Paragraphen 31 im SGB II zeigt, dass die Weigerung, "zumutbare Arbeit" zu leisten, dort erst an dritter Stelle steht und nur ein Posten in einem Katalog von strafbaren Verhaltensweisen ist. Dass die anderen im Katalog aufgeführten sanktionsauslösenden Verhaltensweisen - Nicht-Zustimmung zu einer Eingliederungsvereinbarung, Nicht-Nachweis behördlich geforderter Eigenbemühungen, Nicht-Teilnahme an oder Abbruch von Maßnahmen, Nicht-Ausübung oder Abbruch von Ein-Euro-Jobs, Nicht-Erscheinen zu anberaumten Terminen in der Behörde - in einem kausalen Zusammenhang mit der Erwerbsarbeitsbereitschaft stünden, ist wenig plausibel und schon gar nicht empirisch belegt. Auch die Ergebnisse dieser Studie bieten keine Anhaltspunkte dafür, dass Arbeitslosengeld II-Bezieher/-innen in der Hauptsache deswegen sanktioniert würden, weil sie Sozialleistungen in Anspruch nehmen wollten, anstatt erwerbstätig zu sein.⁴⁷ Es müsste also dringend untersucht werden, welche Norm mit dem mit § 31 SGB II formulierten Devianz-Verdikt und den dort vorgeschriebenen Strafen verteidigt wird, in welche Pflicht die ,in die Pflicht nehmende Reziprozität'⁴⁸, die mit der Hartz-Gesetzgebung angeblich normiert worden ist, die Bezieher von Arbeitslosengeld II genommen werden.

⁴⁶ vgl. Peters, Helge 1989, Lamnek, Siegfried 1994, Böhnisch, Lothar 1999

⁴⁷ vgl. zur Erwerbsbereitschaft etwa Sesselmeier, Werner; Yollu-Tok, Aysel 2007, S. 21

⁴⁸ Sesselmeier, Werner; Yollu-Tok, Aysel 2007, S. 28

Die Dringlichkeit einer solchen Untersuchung sehe ich darin, dass die Strafen, die den von der ungeklärten Norm Abweichenden drohen oder gegen sie verhängt werden, empfindlicher sind, die Betroffenen stärker in ihrer körperlichen Unversehrtheit und ihren sozialen Teilhabemöglichkeiten treffen, als dies viele Sanktionen nach dem Strafgesetzbuch tun, gleichzeitig aber die Strafen nach § 31 SGB II mit einer Umstandslosigkeit verhängt werden können, die mit rechtsstaatlichen Prinzipien nicht vereinbar ist.

5.6 Fazit zu den Rollenverständnissen der persönlichen Ansprechpartner/-innen

Ein konsistentes Rollenverständnis war am ehesten noch bei den Gesprächspartnern 10 und 12 zu erkennen. Sie verstehen sich entschieden als "Arbeitsvermittler" und sind der Meinung, dass zumindest der Leiharbeitsmarkt jedem, "der laufen kann", oder jedem, "der motiviert ist und flexibel ist und einen Führerschein hat", wie Gesprächspartner 12 etwas moderater formulierte, einen Arbeitsplatz bietet. Dass es dennoch sehr viele erwerbslose Bezieher/-innen von Arbeitslosengeld II gibt, erklären sie damit, dass 60 bis 80 Prozent beziehungsweise die Hälfte dieser Menschen "nicht wollen", weil sie zu bequem oder durch das Arbeitslosengeld II zu gut versorgt seien und/oder schwarz arbeiteten. Sie bedauerten es, nicht schärfer und nicht mit weniger Umständen sanktionieren zu können, obwohl ihre Sanktionsquoten ohnehin schon extrem hoch liegen. Beide fühlen sich für ihre Arbeit als persönliche Ansprechpartner gut beziehungsweise sehr gut gerüstet. Am Angebot der beruflichen Förderung für ALG II-Bezieher/-innen bemängeln sie nichts. Die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes nach dem SGB II finden sie zu großzügig beziehungsweise würden sie "mehr auf Essensgutscheine umstellen". Es ließen sich noch eine Reihe weiterer Elemente nennen, die sich sehr bruchlos in dieses konsistente Rollenverständnis des "Forderers" einfügen.

Es gibt eine Reihe weiterer Gesprächspartner/-innen, die nach ihren Sanktionsquoten ebenfalls als entschiedene "Forderer" eingeschätzt werden könnten, die auch an zahlreichen Stellen der Interviews Einstellungen ausgedrückt haben, die denen von Gesprächspartner 10 und 12 sehr nahe kommen, die aber auch relativierende Überlegungen geäußert haben, die sowohl den Arbeitsmarkt als auch die Probleme und Motive der Klienten differenzierter sehen.

Es gibt auf der anderen Seite des Spektrums einige Gesprächspartner/-innen, deren Sanktionsquoten niedrig sind, die den Arbeitsmarkt sehr skeptisch einschätzen und die sich offenbar bemühen, die Perspektiven, Probleme und Wünsche ihrer Klienten wahrzunehmen. Man könnte geneigt sein, diese persönlichen Ansprechpartner/-innen als "Förderer" zu bezeichnen, wenn ihre Ausführungen zu ihren Möglichkeiten des Förderns nicht ebenso karg geblieben wären wie die der anderen Gesprächspartner/-innen. Sie gehören zwar zu den Gesprächspartner/-innen, die sich insbesondere zum Angebot an beruflicher Qualifizierung kritisch geäußert haben, aber darin unterscheiden sie sich nicht von der überwiegenden Mehrheit der Gesprächspartner/-innen. (Vgl. Tabelle 7 in Kapitel 4.2.2.2.1.2)

Bei den meisten Gesprächspartner/-innen war ein konsistentes Rollenverständnis für mich nicht erkennbar. Die Auswertung der Interviews führt meines Erachtens zu dem Schluss, dass das Rollenverständnis fast aller Gesprächspartner/-innen so diffus ist wie die Aufgabe, vor die sie sich gestellt sehen. Da der "Konflikt zwischen widersprüchlichen Leitbildern und

Anforderungen ... nicht offen ausgetragen wurde"⁴⁹, ist ihr gesetzlicher Auftrag in § 14 SGB II ohnehin äußerst knapp, um nicht zu sagen unkenntlich formuliert. Sie sollen "erwerbsfähige Hilfebedürftige umfassend mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit" unterstützen. Konkretisiert wird der Auftrag auch durch die Vorgaben der SGB II-Träger kaum, und er geht zum anderen an der von fast allen persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n erlebten Realität des Arbeitsmarktes und der Klienten vorbei.

Die meisten persönlichen Ansprechpartner/-innen betrachten den so genannten ersten Arbeitsmarkt nicht oder nicht mehr als realistische Perspektive für einen großen Teil der ALG II-Bezieher/-innen. Dass sie mit dieser Betrachtungsweise nicht allein stehen, wird daran deutlich, dass ein Träger all seine "Kunden" in solche für den "ersten" und solche für den "zweiten" Arbeitsmarkt einteilt, ohne dass ein zweiter Arbeitsmarkt tatsächlich vorhanden wäre. Hinter der „Mitwirkungspflicht“ dieses Großteils der Alg II-Bezieher/-innen steht ein äußerst diffuser und unreflektierter Integrationsbegriff. Es bleibt völlig unklar, in was die betroffenen Menschen integriert werden sollen.

Zwar haben einige Gesprächspartner/-innen erläutert, dass ihre Arbeit zu einem erheblichen Teil aus "Sozialarbeit" bestünde, indem sie sich um soziale und gesundheitliche Probleme von Klienten kümmern, um die sich sonst niemand kümmert. Sie haben aber selbst Zweifel geäußert, ob solche vielleicht der sozialen Integration der Betroffenen dienende Arbeit sinnvoll im Jobcenter angesiedelt ist, und sie haben deutlich gemacht, dass sie mit diesem Teil ihrer Arbeit nicht die an sie gerichteten Erwartungen erfüllen und dafür Anerkennung finden. Sie leiden unter dem Widerspruch, in einer hierarchisch organisierten Behörde, die einen sehr starken Kontroll- und Disziplinierungsanspruch gegenüber den Hilfebedürftigen hat, klientenzentrierte Hilfeleistungen erbringen zu wollen.⁵⁰ Der Zwang zum "Lavieren zwischen derart widersprüchlichen Orientierungssystemen"⁵¹, der für die in Sozialadministration eingespannte Sozialarbeit ohnehin typisch ist, hat in der Rolle des/der persönlichen Ansprechpartners/-in nach dem SGB II seinen vorläufigen Höhepunkt gefunden.

Die Gesprächspartner/-innen, die sich nicht als Sozialarbeiter/-innen, sondern Arbeitsvermittler/-innen verstehen wollen, die die "Arbeitsmarktferne" eines Großteils ihrer Kunden aber auch nicht einfach als Faulheit deuten können, sondern die Situation ihrer Klienten wenigstens im Ansatz aus deren Perspektive wahrnehmen können, sind in der Frage, was sie mit diesen Klienten "anfangen" sollen, besonders orientierungslos.

Die Vorgaben der SGB II-Träger tragen nichts zur Klärung des Integrationsbegriffes und zur Klärung der Mittel, mit denen Integration bewirkt werden soll, bei. Die Vorgaben bestehen nach eindringlicher Darstellung fast aller Gesprächspartner/-innen in der Hauptsache in Kennzahlen, die erreicht werden sollen. Eine solche Anforderung stellt den Sinn von Statistik auf den Kopf und macht sie als Informations-Hilfsmittel wertlos. Die Bedeutung der Kennzahlen wird zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter/-inne/-n nicht vermittelt und schon gar nicht diskutiert. Es gibt keine Auseinandersetzung und erst recht keinen Konsens darüber, welche Kennzahl für welchen Sachverhalt kennzeichnend ist oder sein soll. Aus den Ausführungen der Gesprächspartner/-innen wird deutlich, dass sie sich überwiegend redlich bemühen, die Kennzahlen zu erreichen. Sie beschreiben, in welchem hohem Maß sie "Profiling" durchführen,

⁴⁹ Bartelheimer, Peter 2007, S. 5

⁵⁰ vgl. Heinz, Walter R. 1995, S. 91 ff

⁵¹ Müller, Siegfried 2001, S. 70

Eingliederungsvereinbarungen abschließen, zu Maßnahmen und Ein-Euro-Jobs zuweisen, um quantitative Vorgaben zu erfüllen. Als Hilfestellung zur Entscheidung der Frage, warum und wie sie mit den Klienten interagieren sollen, erleben die Gesprächspartner/-innen die in Form von Kennzahlen vermittelten Vorgaben nicht. Kennzahlen sind nicht sinnstiftend. Offenbar erwarten SGB II-Träger von ihren Mitarbeiter/-inne/-n dieselbe "Gleichgültigkeit gegenüber ihrer Tätigkeit"⁵², wie der Gesetzgeber sie den Erwerbslosen abverlangt. Die für die Entwicklung eines Rollenverständnisses wichtige Antwort auf die Frage, wem die Arbeit wozu nützen soll, finden die persönlichen Ansprechpartner/-innen in den Erwartungen ihrer Vorgesetzten kaum. Sie suchen ihre je eigene Antwort oder umgehen die Frage ebenso, wie ihre Vorgesetzten dies tun. Einige Gesprächspartner/-innen haben Furcht vor weiterer und noch stärkerer Standardisierung ihrer Arbeit durch Kennzahlen mitgeteilt. Denn dies würde sie noch stärker daran hindern, den Sinn, den sie selbst ihrer Arbeit geben, durch reales Handeln einzulösen.

Wie sehr die SGB-II-Träger offenbar davon ausgehen, zu erreichende Kennzahlen an die Stelle prozess- und zielbezogener fachlicher Anforderungen an ihre als persönlichen Ansprechpartner/-innen beschäftigten Mitarbeiter/-innen setzen zu können, wird schon an den völlig unterschiedlichen Qualifikationen und beruflichen Erfahrungen der persönlichen Ansprechpartner/-innen deutlich, sowie daran, dass es kaum tätigkeitspezifische Weiterqualifikation, schon gar keine verbindliche, gibt. Die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen ist im Verständnis der SGB-II-Träger offenbar Hilfsarbeit, die keiner spezifischen Aus- oder Weiterbildung bedarf.

Was zur Entwicklung eines konsistenten Rollenverständnisses der persönlichen Ansprechpartner/-innen aus Sicht beruflicher Sozialisationsforschung, in der die Wirkung unterschiedlicher Arbeitsbedingungen auf die Fähigkeiten zu verantwortlichem Handeln in den Blick gerät⁵³, fehlt, ist der fachliche Austausch und die fachliche Auseinandersetzung untereinander und mit der Fachwissenschaft. Für die fachliche Auseinandersetzung gibt es kaum Foren, weder in Form von Fachzeitschriften noch in Form von Fachveranstaltungen.⁵⁴ Gegenwärtig haben die persönlichen Ansprechpartner/-innen zwar große Freiheit zur Rolleninterpretation, aber kein Gegenüber, an dessen Ansichten sie ihre eigenen "abarbeiten" können⁵⁵. Die Klienten sind hierfür in einer zu untergeordneten und abhängigen Position, und die Vorgesetzten verstecken sich hinter Kennzahlen, über deren Bedeutung sie keine Diskussion zulassen. So bedeutet die Freiheit entweder fortwährende Unsicherheit oder sie wird zur blanken Anmaßung und Machtausübung gegenüber den Bezieher/-innen von Arbeitslosengeld II genutzt.

Ohne fachlichen Austausch kann der diffuse Integrationsbegriff nicht reflektiert, kritisiert und durch einen tragfähigen Integrationsbegriff abgelöst werden und können keine gemeinsamen Qualitätsstandards für die Arbeit entwickelt werden. Allerdings ist außer den fehlenden Foren

⁵² Heinz, Walter R. 1998, S. 398. Heinz weist darauf hin, dass eine solche Erwartung die herausragende Bedeutung von Berufsarbeit in der Entwicklung des Selbstverständnisses von Menschen verkennt.

⁵³ Heinz, Walter R. 1990, S. 398 ff.

⁵⁴ zwar kann man den Mangel an "berufsmäßig organisierte(r) Diskussion, die der Profession die Möglichkeit der Artikulation auch jenseits der Anstellungsträger bietet" (Kessl, Fabian u.a., 2006, S. 117) auch für die Sozialarbeit insgesamt beklagen. Für die "persönlichen Ansprechpartner/-innen" ist die Situation jedoch deutlich verschärft: So haben zum Beispiel die Einrichtungen, die Sozialarbeiter/-innen ausbilden, noch kaum entdeckt, dass die SGB II-Träger eine wachsende Rolle als Arbeitgeber ihrer Absolventen spielen.

⁵⁵ Joas, Hans, S. 143 und Krappmann, Lothar, S. 57

auch die gegenwärtige Gleichgültigkeit der SGB II-Träger gegenüber der Grundqualifikation und dem Reflexionsvermögen ihrer persönlichen Ansprechpartner/-innen keine gute Voraussetzung für das Gelingen der erforderlichen fachlichen Auseinandersetzung. Freilich "ist grundsätzlich zu fragen, ob sich das Aktivierungsparadigma und das Paradigma professioneller Einzelfallhilfe für Arbeitsuchende überhaupt gleichzeitig wirksam verfolgen lassen, oder ob nicht eine Verständigung darüber, was gute Beratung und gute Vermittlung auszeichnet ..., eine strategische Entscheidung zwischen beiden Leitorientierungen voraussetzt"⁵⁶. Womöglich könnte aber der institutionalisierte fachliche Austausch zumindest semi-professionell qualifizierter und entsprechend anspruchsvoller "persönlicher Ansprechpartner/-innen" den Druck auf die Politik spürbar erhöhen, die ausstehende strategische Entscheidung zu treffen.

6 Kurzfassung der Ergebnisse

Arbeitsbedingungen, die im Fokus der Aufmerksamkeit der Interviewpartner/-innen standen

Statistiken, Benchmarking, Controlling

Keine andere Anforderung ist offenbar für die persönlichen Ansprechpartner/-innen so belastend wie die Statistiken, die sie führen müssen, sowie das Controlling und Benchmarking, dem diese Statistiken dienen. 23 der 28 Gesprächspartner/-innen beschrieben diese Belastung in der Regel wiederholt und an verschiedenen Stellen der Interviews in unterschiedlichen thematischen Zusammenhängen.

Das Problem oder der Problemkomplex belastet in fünffacher Hinsicht: Zum einen nehmen die diversen Statistiken einen erheblichen Teil der Arbeitszeit in Anspruch, was das Gefühl von Arbeitsüberlastung durch zu hohe Fallzahlen, die an zweiter Stelle der wahrgenommenen Belastungen steht, noch erheblich verschärft. Zum zweiten sehen sich viele Interviewpartner/-innen durch die Notwendigkeit, bestimmte Werte bei den statistischen Kennzahlen zu erreichen, zu Tätigkeiten gezwungen, die ihnen nicht oder wenig sinnvoll erscheinen. Dadurch erleben sie die Zeit für von ihnen als sinnvoll erlebte Arbeit weiter verknappt. Als solche für die Statistik erbrachte Tätigkeiten werden der frühzeitige Abschluss formeller Eingliederungsvereinbarungen mit sämtlichen Klienten, die Durchführung schematischer Profilings, die Einhaltung einer vorgegebenen Häufigkeit des Kontaktes mit allen Klienten, in einigen Fällen auch die Zuweisung von Klienten zu Maßnahmen genannt. Die Statistiken haben also im Erleben der Gesprächspartner/-innen nicht nur die Funktion, die Arbeitsabläufe und -ergebnisse quantifiziert zu erfassen, sondern einen Großteil der Arbeitsabläufe und -ergebnisse vorzugeben. Sie erfüllen in erheblichem Maß die Funktion von Arbeitsanweisungen.

Ein drittes mit den Statistiken verbundene Problem besteht für zahlreiche Gesprächspartner/-innen darin, dass ihrer Ansicht nach die Vorgesetzten, insbesondere Amtsleitungen oder Geschäftsführungen, die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen nur insoweit wahrnehmen und wertschätzen, als sie sich in statistischen Kennzahlen niederschlägt. Insbesondere Intensität und Qualität der Gespräche mit den Klienten und die Suche nach im Einzelfall

⁵⁶ Bartelheimer, Peter (2007), S. 9

hilfreichen Problemlösungsversuchen werden nach ihrer Wahrnehmung nicht oder zu wenig beachtet und anerkannt.

Viertens kritisierten einige Gesprächspartner/-innen, dass die Statistiken auch in der Öffentlichkeit ein wenig realistisches Bild von Anforderungen an die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen vermittelten. Dies gelte um so mehr, als die Statistiken trotz der vielen Zeit und Aufmerksamkeit, die sie beanspruchen, fehleranfällig seien und in der Öffentlichkeit in der Regel nicht klar sei, welcher Sachverhalt hinter welchem statistischen Merkmal stünde.

Ein fünfter als problematisch angesprochener Aspekt der Statistiken ist die Konkurrenz, die zwischen den Mitarbeiter/-innen und zwischen Mitarbeiterteams entstünde, weil man sich anhand der Kennziffern auch gegenseitig vergleiche beziehungsweise befürchte, dass man anhand der Ziffern miteinander verglichen und bewertet würde.

Zu hohe Klientenzahl

Nach den Statistiken, die zu führen sind und auf deren „Stimmigkeit“ hin zu arbeiten ist, steht die zu hohe Zahl an Klienten, also der "arbeitslosen und arbeitssuchenden erwerbsfähigen Hilfebedürftigen", an zweiter Stelle der von den Gesprächspartner/-innen berichteten Belastungen ihrer Arbeitssituation. 19 Interviewpartner/-innen waren entschieden der Meinung, dass die Fallzahl zu hoch ist und es ihnen nicht erlaubt, die Arbeit so zu machen, wie sie es für vernünftig und notwendig halten. Diejenigen, die sich nicht durch zu hohe Fallzahlen belastet fühlten oder in dieser Frage unentschieden waren, hatten zum Interviewzeitpunkt tatsächlich eine vergleichsweise niedrige Zahl von Klienten zu betreuen beziehungsweise sahen die hohe Klientenzahl auch als Chance, "objektiv messbare Erfolge, also Eingliederung in Arbeit" vorweisen zu können.

Abgesehen von drei Ausnahmen, die wegen besonderer Zuständigkeiten als "Sofortvermittler", "Vermittler - Erster Arbeitsmarkt" oder wegen der erst sehr kurzen Beschäftigungsdauer niedrigere Fallzahlen haben, streut die Zahl der Klienten der Gesprächspartner/-innen zwischen 150 und 470, bei 18 Gesprächspartner/-innen liegt sie höher als 200. Die "gewünschten" Fallzahlen, also die Fallzahlen, von denen man annimmt, dass man damit sachgerecht arbeiten könne, liegt bei den meisten Gesprächspartner/-innen mit sozialpädagogischer Ausbildung deutlich niedriger als bei den Gesprächspartner/-innen mit anderer Ausbildung.

Faktisch nicht erwerbsfähige Klienten

Es sind aber nicht nur die hohen Fallzahlen als solche, die viele persönliche Ansprechpartner/-innen belasten. Etliche Gesprächspartner/-innen wiesen auch darauf hin, dass zu ihren Klienten eine nicht geringe Zahl an Menschen gehört, die zwar offiziell als erwerbsfähig gelten, faktisch jedoch nicht mehr oder - unter den gegebenen Bedingungen - nicht arbeitsfähig sind. Am häufigsten genannt werden Klienten, die durch chronische Krankheiten in ihrer Leistungsfähigkeit so eingeschränkt sind, dass schon aus diesem Grund eine Arbeitsmarktintegration nicht mehr zu erwarten ist. Außerdem sind Frauen mit betreuungsbedürftigen Kindern und ältere Frauen, die sich über Jahrzehnte als Hausfrauen definiert haben, Gruppen von Klienten, die zur Arbeitsbelastung beitragen, die aber nach der Erfahrung der persönlichen Ansprechpartner/-innen kaum Aussicht auf "Vermittlungserfolge" bieten.

Starker Druck durch Vorgesetzte und fehlende Anerkennung

Nach der Häufigkeit, in der Problemkomplexe angesprochen wurden, steht das Verhalten von Vorgesetzten an dritter Stelle der Belastungen der Arbeitssituation, wobei das Verhalten

von Geschäftsführungen beziehungsweise Amtsleitungen häufiger beklagt wird als das der unmittelbar vorgesetzten Teamleiter/-innen. Kritisiert werden nicht realisierbare und/oder unplausible Vorgaben sowie der starke Druck, die Vorgaben trotzdem zu erfüllen, das mangelnde Interesse von Vorgesetzten an der Arbeitssituation und den mit ihr verbundenen Belastungen, mangelnde Anerkennung und fehlendes Feedback sowie die mangelnde Nutzung des Sachverstandes der Mitarbeiter/-innen.

Prekäre und periphere Beschäftigungsverhältnisse

Die Befristung der Beschäftigungsverhältnisse, von der 17 Gesprächspartner/-innen betroffen waren, und die damit verbundene berufliche und private Planungsunsicherheit, die fehlende Einbindung in die Personalentwicklungs- und Beförderungsstrukturen der eigentlichen Anstellungsträger Bundesagentur oder Kommune sowie die schlechte und ungleiche Bezahlung ihrer Arbeit sind arbeitsvertragliche beziehungsweise organisatorische Probleme, die ebenfalls von einer Reihe von Gesprächspartner/-innen als Belastung ihrer Arbeitssituation beschrieben wurden.

Arbeitsbedingungen, die seltener spontan thematisiert wurden

Unklarheiten in den gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben

Neun Gesprächspartner/-innen fanden die gesetzlichen und verwaltungsinternen Vorgaben für ihre Arbeit ausreichend klar, und/oder sie verwiesen auf ihren Ermessensspielraum oder die Möglichkeit, Entscheidungen im Zweifelsfall von der Teamleitung absegnen zu lassen. Acht Gesprächspartner/-innen bemängelten, dass die Informationsflut zu groß sei und/oder die Vorschriften, Handlungsanweisungen und Handlungsempfehlungen so schwer zugänglich seien, dass eben dadurch viele Vorgaben unklar blieben. Fünf Gesprächspartner/-innen fanden die verwaltungsinternen Vorgaben für ihre Arbeit in wichtigen Fragen unklar, wobei drei von ihnen auch deutlich gemacht haben, dass diese Unklarheit ihre Handlungssicherheit beeinträchtigt. Drei Gesprächspartner/-innen fanden, dass die Vorgaben zwar klar, aber aufgrund der Arbeitsbelastung oder aufgrund der Verfassung der Klienten nicht zu erfüllen seien. Auch gesetzesinhärente Widersprüche oder die Kluft zwischen gesetzlichem Handlungsauftrag für die persönlichen Ansprechpartner/-innen und eingeschränkten Möglichkeiten, ihn zu erfüllen, wurde bei der Frage nach der Klarheit der Vorgaben angesprochen.

Einschränkungen des Handlungsspielraum

Elf Interviewpartner/-innen äußerten sich mit dem Handlungsspielraum, den die gesetzlichen und die verwaltungsinternen Vorgaben und Vorschriften lassen, zufrieden. 17 Gesprächspartner/-innen sehen sich in ihrem Handlungsspielraum mehr oder minder stark eingeschränkt. Als einschränkend werden vor allem der Zeitaufwand für Statistiken und andere Verwaltungsarbeiten sowie die Vorgaben zur Kontaktdichte und generellem und frühzeitigem Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen erlebt. Fünf Gesprächspartner/-innen sahen in den begrenzten Möglichkeiten der beruflichen Förderung ihrer Klienten eine Einschränkung ihres Handlungsspielraums. Etliche Interviewpartner/-innen haben die Befürchtung geäußert, dass ihr Handlungsspielraum künftig eingeschränkt oder noch weiter eingeschränkt würde, weil sich Argen und Optionskommunen immer stärker den Vorgaben der Bundesagentur für Arbeit anpassen beziehungsweise die Einhaltung der durch die Statistiken vorgegebenen Standards immer stärker gefordert würde.

Einschränkungen des Spielraums zur Gewährung beruflicher Eingliederungsleistungen und des Angebots an beruflicher Qualifizierung für die Klienten

Auch wenn bei der allgemeinen Frage nach dem Handlungsspielraum nur fünf Interviewpartner/-innen angegeben haben, dass sie sich in ihren Möglichkeiten, die Klienten beruflich zu fördern, eingeschränkt fühlen, haben zwölf Gesprächspartner/-innen ihren Spielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen als eingeengt oder sehr eingeengt beschrieben, als sie direkt nach diesem Aspekt des Handlungsspielraums gefragt wurden. Das Angebot an beruflicher Qualifizierung für ihre Klienten fanden auf ausdrückliche diesbezügliche Nachfrage sogar 18 Gesprächspartner/-innen eingeschränkt bis schlecht. Dagegen scheint der Mangel an finanziellen Mitteln - jedenfalls im Sommer und Frühherbst 2007, als die Interviews stattgefunden haben - nicht das Haupthindernis für berufliche Förderung dargestellt zu haben. Nur fünf Interviewpartner/-innen spürten einen deutlichen Druck zur Sparsamkeit, sieben Gesprächspartner/-innen berichteten, dass sie im Gegenteil angehalten seien, so genannte Eingliederungsmittel auszugeben. Vielmehr scheint das eingeschränkte Angebot an beruflicher Bildung sowohl die finanzielle Freiheit, in der sich die meisten Gesprächspartner/-innen subjektiv fühlen, als auch den Handlungsspielraum, den sie durch die formelle Entscheidungskompetenz genießen, zu unterlaufen. Das vorhandene „Angebot“ wird zudem in vielen Fällen weniger als Angebot, sondern mehr als Verpflichtung - auch für die persönlichen Ansprechpartner/-innen - gesehen, weil es nicht selten darum geht, die angebotenen „Maßnahmen voll zu kriegen“.

Häufig wird auch bemängelt, dass die Fortbildungsangebote auf ein enges Repertoire begrenzt sind und es schwierig oder fast nicht möglich ist, auf die berufliche Ausbildung und Erfahrung der Klienten aufbauende fachlich spezifische Fortbildungsangebote zu unterbreiten. Insbesondere, wenn der SGB-II-Träger nicht in oder in der Nähe einer Großstadt angesiedelt ist, vermissen einige Gesprächspartner/-innen wohnortnahe Weiterbildungsmöglichkeiten, die über ein inhaltlich sehr eingeschränktes Standardangebot hinausgehen.

Beklagt wurden auch die fehlenden Möglichkeiten, Schulabschlüsse oder Ausbildungen nachzuholen, wenn die Klienten nicht mehr ganz jung sind. Vereinzelt werden auch Teilzeitbildungsangebote für Klienten, die Kinder zu betreuen haben, ein auf die Nachfrage am örtlichen Arbeitsmarkt abgestimmtes Bildungsangebot oder Angebote für Klienten mit geringen oder fehlenden formalen Bildungsvoraussetzungen vermisst.

Etliche Gesprächspartner/-innen haben im Zusammenhang mit dem Thema berufliche Weiterbildung den Sachverhalt angesprochen, dass Arbeitslosengeld II-Bezieher/-innen dann am ehesten eine Chance auf fachspezifische berufliche Förderung hätten, wenn sie selbst über passende berufliche Bildungsangebote gut informiert seien und sich bei der Vertretung ihrer Interessen als hartnäckig erwiesen. Ein Grund hierfür ist die von einigen Gesprächspartner/-innen ausgedrückte Skepsis, ob berufliche Qualifizierung ihren Klienten tatsächlich den Zugang zum Arbeitsmarkt öffnet. Ein weiterer Grund dafür, dass ALG II-Bezieher/-innen von ihren persönlichen Ansprechpartner/-innen nur wenig Beratung und Aufforderung zu fachlicher Aus- oder Weiterbildung zu erwarten haben, dürfte in den fehlenden oder unzureichenden berufskundlichen Kenntnissen der persönlichen Ansprechpartner/-innen liegen. Einige Gesprächspartner/-innen haben den Mangel an solchen Kenntnissen von sich aus angesprochen und bedauert und ihre vergeblichen Bemühungen um eine diesbezügliche Zusatzqualifikation erwähnt.

Sonstige Hilfen nach § 16 Abs. 2 SGB II

Lediglich fünf Gesprächspartner/-innen, die alle beim selben städtischen SGB-II-Träger beschäftigt sind, sahen keine Mängel der sozialen Infrastruktur, die es ihnen erschweren, ihren Klienten den Zugang zu Hilfen nach § 16 Abs. 2 zu verschaffen. Die anderen Gesprächspartner/-innen sahen überwiegend in völlig unzureichenden Kapazitäten der Schuldnerberatung und/oder der Tagesbetreuung von Kindern schwerwiegende Mängel. Angesprochen wurde in einigen Interviews auch die Situation, dass Frauen sich zwar dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stellen sollen, sobald die Kinder drei Jahre alt sind, dass aber die Finanzierung einer ganztägigen Betreuung der Kinder ungeklärt sei, ohne sichergestellte Betreuung der Kinder die Arbeitsuche der Frauen aber kaum Erfolgsaussichten hätte.

Einschätzungen des örtlichen Arbeitsmarktes:

Dominanz von Zeitarbeit

Nach der Logik der Hartz-Gesetze müsste die Möglichkeit, Bezieher/-innen von Arbeitslosengeld II zu fordern, im Wesentlichen darin bestehen, von ihnen die Aufnahme von Erwerbsarbeit zu fordern. Dies setzt ein entsprechend großes Angebot an Erwerbsarbeitsplätzen für die Menschen voraus, die auf Arbeitslosengeld II angewiesen sind.

Nach ihrer Einschätzung des örtlichen Arbeitsmarktes für ihre Klienten gefragt, gab es kaum Interviewpartner/-innen, die nicht auf die dominierende Rolle von Zeitarbeitsfirmen hinwiesen. Wobei etliche Gesprächspartner/-innen es durchaus begrüßten, dass es die Zeitarbeitsfirmen als - wenigstens zeitweilige - Arbeitgeber für ihre Klienten gibt. Ohne Zeitbeziehungsweise Leiharbeit wären nur selten "Vermittlungserfolge" zu verzeichnen. Zahlreiche Gesprächspartner/-innen äußerten aber auch Kritik an Zeitarbeit und den damit geschaffenen Erwerbsarbeitsverhältnissen: Sie erleben, dass es sich dabei oft nur um kurzfristige Arbeitsverhältnisse handelt, dass die Löhne häufig so niedrig sind, dass die Arbeitenden trotzdem noch ergänzendes Arbeitslosengeld II brauchen, und dass die Beschäftigung als Zeitarbeiter/-in in der Regel nicht in ein reguläres Arbeitsverhältnis führt. Angesprochen, wenn auch nur von zwei Gesprächspartner/-innen, wurde auch das Problem, dass die Geschwindigkeit, mit der Zeitarbeitsverhältnisse oftmals zustande kommen und/oder beendet werden, die Flexibilität der Leistungssachbearbeitung überfordert.

Kluft zwischen den Anforderungen der angebotenen Stellen und der Leistungsfähigkeit der Klienten

Außer der Dominanz von Zeitarbeit thematisierten die Gesprächspartner/-innen in ihren Einschätzungen des örtlichen Arbeitsmarktes auch die wachsende Kluft zwischen den Anforderungen der angebotenen Stellen und der Leistungsfähigkeit der Klienten hin. Der Großteil ihrer Klienten, so führten viele Gesprächspartner/-innen aus, verfüge nicht über die geforderten Qualifikationen und/oder nicht über die nötige Mobilität, um wohnortferne Arbeitsplätze einzunehmen, und/oder nicht über die Unabhängigkeit von familiären Verpflichtungen, die es ihnen ermöglichen, zu den gewünschten Arbeitszeiten zur Verfügung zu stehen, und/oder nicht über die geforderte körperliche und seelische Belastbarkeit. Viele Gesprächspartner/-innen zweifelten an der Erwerbsfähigkeit eines mehr oder minder großen Teils ihrer Klienten/-innen.

Angesichts dessen, dass für einen Teil der Klienten das Bemühen um Arbeitsmarktintegration aussichtslos erscheint, wünschten sich vier Gesprächspartner/-innen eine Art "verpflichtungsloses" Grundeinkommen für diese Klienten.

Maßnahmen als Ersatzinstrumente des Forderns, schillernde Funktion von Ein-Euro-Jobs

Auf dem regulären Arbeitsmarkt sind nach Darstellung der Gesprächspartner/-innen die meisten Menschen, die Arbeitslosengeld II beziehen, also kaum nachgefragt. Selbst der boomenden Leiharbeitsmarkt nimmt nur einen Teil von ihnen, und das in der Regel nur vorübergehend und zu nicht existenzsichernden Löhnen auf. Die Möglichkeit, von den ALG II-Bezieher/-innen Erwerbsarbeit zu fordern, ist also wegen der Bedingungen des Arbeitsmarktes sehr eingeschränkt. Ersatzweise wird von den Erwerbslosen die Übernahme von Ein-Euro-Jobs und die Teilnahme an "Maßnahmen" gefordert. Obwohl es sich bei Maßnahmen programmatisch um Instrumente des "Förderns" handelt, machen viele Beschreibungen, wie die Teilnahme an Maßnahmen zustande kommt, deutlich, dass es sich in der Wirklichkeit häufig um Instrumente des Forderns handeln dürfte.

Auch Ein-Euro-Jobs werden als Instrumente des Forderns eingesetzt, häufig jedoch auch als Möglichkeit gesehen, den Klienten in soweit zu helfen, dass die Mehraufwandsentschädigung deren finanzielle Notlage lindert.

Eingliederungsvereinbarungen als lästige Routine und Sanktionsgrundlage

Eingliederungsvereinbarungen sind für die meisten Gesprächspartner/-innen eine lästige Pflicht, die sie erfüllen, weil es vorgeschrieben ist und "controlled" wird. Der Eindruck, dass es sich bei diesen "Vereinbarungen" um das Ergebnis eines eingehenden Austausch- und Beratungsprozesses zwischen Klient/-in und persönlichem Ansprechpartner/persönlicher Ansprechpartnerin handelt, wurde in keinem Interview vermittelt. Das ist auch schon deshalb kaum möglich, weil bis auf die Mitarbeiter/-innen eines Träger alle anderen persönlichen Ansprechpartner/-innen berichteten, dass sie eine Eingliederungsvereinbarung nicht nur mit allen zu "aktivierenden" Klienten abschließen müssen, sondern, dass dies auch möglichst rasch nach Antragstellung zu geschehen hat.

Zehn Gesprächspartner/-innen waren der Meinung, Eingliederungsvereinbarungen seien nur in bestimmten Situationen sinnvoll, wenn es zum Beispiel um die Teilnahme an kostspieligen Maßnahmen ginge, sechs Gesprächspartner/-innen haben grundlegende Zweifel am Instrument Eingliederungsvereinbarung geäußert. Sie beanstanden, dass die Eingliederungsvereinbarungen hauptsächlich oder ausschließlich getroffen würden, um eine Sanktionsgrundlage zu haben, dass die Klienten nicht in der Rolle gleichberechtigter Partner sind, und dass der Begriff "Eingliederungs"vereinbarung suggeriere, es gäbe einen Arbeitsmarkt, in den die Klienten eingegliedert werden könnten.

Beziehungen zu den Fachkolleg/-innen: Keine Auseinandersetzung und keine Verständigung über Ziele und Methoden der Arbeit

19 Gesprächspartner/-innen beurteilten ihre Beziehungen zu den Fachkolleg/-inn/-en, also zu den anderen persönlichen Ansprechpartner/-innen, als gut. Hierbei wurde jedoch meistens betont, dass es um die Kolleginnen und Kollegen im eigenen Team ginge, während man mit den Kollegen aus anderen Teams kaum zu tun habe.

Sieben Interviewpartner/-innen wiesen auf problematische Aspekte der Beziehungen zu den Fachkolleg/-innen hin, zwei beurteilten die Beziehungen als geradezu schlecht. Bemängelt wurden der fehlende fachliche Austausch und das Fehlen verbindlicher Qualitätskriterien für die Arbeit. Auch von den 19 Gesprächspartner/-inne/-n, die das Klima unter den Fachkolleg/-inn/-en und die Zusammenarbeit zumindest im eigenen Team als gut beurteilten, begründete niemand die Zufriedenheit damit, dass es einen eingehenden fachlichen Austausch und ein

daraus hervorgehendes gemeinsames Problemverständnis gäbe. Die Zufriedenheit scheint darauf zu gründen, dass man freundlich zueinander ist, sich nicht zu nahe tritt und sich gegenseitig dann mit Rat und Information zu Seite steht, wenn man im Einzelfall bezüglich der Rechtslage oder anderer Vorschriften unsicher ist.

Neben der fehlenden Verständigung über die Arbeitsweisen belasten auch Konkurrenzgefühle und Konkurrenzverhalten sowie das Erleben von Ungleichbehandlung die kollegialen Beziehungen. Nicht nur ständige Kennzahlen-Vergleiche, das Nebeneinander befristeter und unbefristeter Arbeitsverträge und unterschiedliche Entlohnungen wegen der Änderung des Tarifsystems fördern Konkurrenz und Eifersucht. Auch der Umstand, dass es mit Bundesagentur und Kommunen zwei verschiedene Anstellungsträger und dadurch unterschiedliche Entlohnung, unterschiedliche Organisationskulturen sowie die Konkurrenz zwischen Geschäftsführungs-Mitgliedern gibt, fördern einerseits das Gefühl von Ungleichbehandlung und andererseits Abgrenzungsbemühungen zwischen den Mitarbeiter/-inne/-n.

Beziehungen zu den Kolleg/-inn/-en von der Leistungsabteilung: Schlechter Informationsfluss und Vermeidung von "Grenzübertritten"

Wesentlich häufiger als die Beziehungen zu den Fachkolleg/-inn/-en wurden die Beziehungen zu den Kolleg/-inn/-en, die für die Leistungssachbearbeitung zuständig sind, als problematisch beurteilt. Hierbei fällt auf, dass die Zusammenarbeit um so eher eine Chance hat, als gut beurteilt zu werden, wenn die persönlichen Ansprechpartner/-innen und die Leistungssachbearbeiter/-innen derselben Organisationseinheit zugeordnet sind. Es ist hauptsächlich der mangelhafte Informationsfluss, der die Zusammenarbeit und damit auch die kollegialen Beziehungen stört. Und der Kommunikationsfluss hat eben um so höhere Hürden zu überwinden, wenn beide Arbeitsbereiche in unterschiedlichen Abteilungen mit je eigener Hierarchie organisiert sind, zumal mit einer solchen Organisationsform regelmäßig auch eine größere räumliche Entfernung verbunden ist.

Der schlechte Informationsfluss belastet nicht zuletzt deswegen, weil Fragen und Probleme der Gewährung von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts in den Gesprächen zwischen persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n und ihren Klienten durchaus eine Rolle spielen, auch wenn die persönlichen Ansprechpartner/-innen dies in der Regel gerne vermeiden würden. Aber für die Lebenssituation der Klienten sind solche Fragen oft von herausragender Bedeutung, und die persönlichen Ansprechpartner/-innen sind meist leichter erreichbar als die Leistungssachbearbeiter/-innen. Einige Gesprächspartner/-innen haben jedoch darauf hingewiesen, dass sie zu leistungsrechtlichen Fragen keine Auskünfte geben dürfen: Entweder gibt es ein explizites diesbezügliches Verbot, oder die persönlichen Ansprechpartner/-innen spüren, dass mit den organisatorischen Grenzen auch die eigenen Kompetenzgrenzen festgelegt und Konflikte mit der Leistungssachbearbeitung zu vermeiden sind.

Geringe Belastung durch das Verhalten von Klienten

Durch das Verhalten von Klienten fühlen sich die weitaus meisten Gesprächspartner/-innen, jedenfalls ihren eigenen Angaben nach, nur manchmal oder sehr selten belastet. Auch diejenigen, die sich häufiger belastet fühlen, schilderten die Bedeutung dieser Belastung als nachrangig im Verhältnis zu anderen Belastungen. Ärger lösen am ehesten Verhaltensweisen von Klienten aus, mit denen diese in der Wahrnehmung der persönlichen Ansprechpartner/-innen ihren Arbeitsunwilligkeit demonstrieren oder zumindest ihren Unwillen, mit dem/der persönlichen Ansprechpartner/-in zu kooperieren, zum Ausdruck bringen. Auch verbal-aggressives Verhalten von Klienten wurde von einigen Gesprächspartner/-innen als Belastung genannt.

Weitgehende Einheitlichkeit der Arbeitsbedingungen bei den verschiedenen SGB-II-Trägern

Die Auswertung der Interviews lieferte nur in zwei Punkten einen deutlichen Hinweis darauf, dass die Arbeitsbedingungen der persönlichen Ansprechpartner/-innen sich danach unterscheiden, für welchen SGB-II-Träger sie arbeiten: Zum einen wird, wie erläutert, die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen, die für die Leistungssachbearbeitung zuständig sind, bemerkenswert seltener als problematisch beurteilt, wenn beide Arbeitsbereiche nicht organisatorisch und durch je eigene Hierarchien getrennt sind. Zum anderen werden die Unterstützungsmöglichkeiten nach § 16 Abs. 2 von allen Gesprächspartner/-innen bemängelt, außer von den Gesprächspartner/-innen eines städtischen Trägers, die - trotz aller Unterschiede in der Beurteilung sonstiger Gegebenheiten - mit ihren Unterstützungsmöglichkeiten nach § 16 Abs. 2 zufrieden sind.

Bei allen anderen Aspekten der Arbeitsbedingungen ergab die Auswertung der Interviews, dass sich die Träger hinsichtlich dieser Aspekte kaum voneinander unterscheiden, dass aber unterschiedliche Mitarbeiter/-innen desselben Trägers offenbar gleichen Bedingungen unterschiedliche Relevanz zumessen und sie in unterschiedlichem Maße und/oder aus unterschiedlichen Gründen als belastend oder nicht belastend erleben. Die Unterschiede in den sozialpolitischen Einstellungen und beruflichen Orientierungen der persönlichen Ansprechpartner/-innen tragen zu den Unterschieden in der Wahrnehmung der Arbeitsbedingungen offenbar viel stärker bei als objektive Unterschiede zwischen den Arbeitsbedingungen.

Rollenverständnisse

Die sozialpolitischen Einstellungen der Gesprächspartner/-innen, aber auch die verbreitete Scheu, ihre sozialpolitische Position zu klären, kommt in den Beurteilungen des SGB II zum Ausdruck.

Die unterschiedlichen beruflichen Handlungsorientierungen bilden sich in den vor dem Hintergrund der vermuteten Erwartungen der Vorgesetzten formulierten eigenen Ansprüche an die Arbeit, in der Einschätzung der eigenen Kompetenz und Kompetenzlücken sowie der Einschätzungen zu Situation und Motiven der Klienten ab.

Als wesentliches Kennzeichen des tatsächlichen Rollenhandelns kann die zwischen den persönlichen Ansprechpartner/-innen sehr stark streuende Quote der Sanktionen nach § 31 SGB II betrachtet werden. Die diesbezüglichen Zahlen waren den Gesprächspartner/-innen präsent, und sie gaben hierüber sehr freimütig und mit der Überzeugung, sachgerecht zu handeln, Auskunft.

Kritik am SGB II

Die Frage, "gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten?" wurde von den meisten Gesprächspartner/-innen vergleichsweise zögerlich beantwortet. Etliche wiesen darauf hin, dass sie über den Inhalt des Gesetzes relativ schlecht informiert seien. Als Grundlagen ihres beruflichen Handelns betrachten die meisten Interviewpartner/-innen hauptsächlich die behördeninternen Anordnungen und Handlungsempfehlungen.

Diejenigen, die Kritik am SGB II formulierten, beanstandeten am häufigsten die zu weite Definition von Erwerbsfähigkeit und die in § 10 SGB II zu eng gefassten Ausnahmen von der Erwerbsverpflichtung. Dies entspricht dem Befund, dass zahlreiche persönlichen Ansprechpartner/-innen sich durch den Zwang zur Arbeit mit Klienten belastet fühlen, die sie für nicht vermittelbar halten.

Häufiger kritisiert wurden auch die Sanktionsregelungen und die Bestimmungen zu den Unterhaltsleistungen. Wobei an diesen beiden Themen deutlich wird, wie stark die Ansichten der persönlichen Ansprechpartner/-innen divergieren: Drei Gesprächspartner/-innen sind die Sanktionen zu milde und die Verfahren, Sanktionen zu verhängen, zu umständlich, zwei anderen finden die Sanktionsregelungen zu scharf. Zwei halten die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes für zu großzügig, vier finden sie unzureichend.

Divergenzen zwischen den Erwartungen der Vorgesetzten und den eigenen Ansprüchen an die Arbeit

Wie bereits beim Thema "Statistiken, Benchmarking, Controlling" erörtert, gehen die meisten Interviewpartner/-innen davon aus, dass ihre Vorgesetzten vor allem von ihnen erwarten, dass die Statistik "stimmt". "Stimmig", so wurde regelmäßig erläutert, sei die Statistik dann, wenn alle abgefragten Kennzahlen regelmäßig erfasst würden und wenn die Auswertung der erfassten Kennzahlen zeige, dass die Vorgaben erfüllt seien und man bei den Kennzahlen, zu denen es keine eindeutigen Vorgaben gibt, im Vergleich mit anderen SGB II-Trägern keine "schlechteren" Zahlen vorzuweisen habe. Zu den eindeutigen Vorgaben gehört bei den meisten Trägern eine bestimmte so genannte Kontaktdichte, also eine vorgegebene Häufigkeit, mit der die "zu aktivierenden" Klienten ins Amt bestellt werden oder zumindest mit ihnen telefoniert wird, der möglichst rasche Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung mit allen "zu aktivierenden" Klienten sowie die Order, dass kein unter-25-Jähriger "unversorgt" sein dürfe. "Versorgt" sind die unter 25-Jährigen hauptsächlich dadurch, dass sie "Maßnahmen" oder Ein-Euro-Jobs zugewiesen sind.

Neun Interviewpartner/-innen, von denen zwei an erster Stelle die Statistiken als Erwartung ihrer Vorgesetzten genannt haben, gehen davon aus, dass die Behörden- und Teamleiter/-innen auch oder vor allem Vermittlung erwarten. Dabei ist auch mit "Vermittlung" keineswegs nur oder vornehmlich die Vermittlung in reguläre Beschäftigungsverhältnisse gemeint, auch die Zuweisung zu Ein-Euro-Jobs zählt als Vermittlung.

Je vier Gesprächspartner/-innen nehmen an, dass es zu den vordringlichen Erwartungen der Vorgesetzten an die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen gehört, dass die Zahl der Bedarfsgemeinschaften - gleichgültig auf welchem Wege - reduziert wird beziehungsweise dass "Geld gespart" wird, indem die "Passivleistungen verringert" werden. In den Zusammenhang der Reduktion von Passivleistungen gehört auch die Erwartung, die Zahl der Neuanträge durch Abschreckung zu senken. Diese Erwartung wurde von drei Gesprächspartner/-innen, die für je verschiedene Träger arbeiten, kritisiert.

Fünf Gesprächspartner/-innen haben thematisiert, dass ein "respektvoller Umgang mit den Kunden" oder deren "individuelle Betreuung" auch zu den Erwartungen ihrer Vorgesetzten gehöre. Dabei haben vier dieser fünf Gesprächspartner/-innen zwischen den Erwartungen der Geschäftsführer und der Teamleiter/-innen differenziert und die Erwartung eines guten Umgangs mit den Klienten ausdrücklich auf die Teamleiter/-innen bezogen.

Etwa 20 Gesprächspartner/-innen sahen mehr oder minder starke Unterschiede zwischen den von ihnen wahrgenommenen vordringlichen Erwartungen ihrer Vorgesetzten und den Prioritäten, die sie selbst gern für ihre Arbeit setzten würden. Allerdings blieben die Aussagen zu den eigenen Zielen und Ansprüchen durchweg deutlich kürzer und verschwommener als die Feststellungen zu den kritisierten Erwartungen der Vorgesetzten. Die meisten sagten, sie würden gern eine "persönliche Betreuung" oder eine "qualitative Betreuung" oder eine "gute Beratung" leisten können und kontrastieren diesen Anspruch mit der Erfüllung in Kennzahlen gefasster so genannter Standards.

Einschätzung der eigenen Kompetenz und Fortbildungswünsche

Drei Viertel der Gesprächspartner/-innen bezeichneten sich als für ihre Arbeit gut bis sehr gut qualifiziert. Ihre tätigkeitsspezifische Kompetenz sehen sie in der Regel vorwiegend in ihren früheren beruflichen Erfahrungen, teils auch in ihren Ausbildungen begründet. Dies gilt auch dann, wenn die Ausbildung und bisherige Berufstätigkeit nicht einmal annähernd mit der jetzigen Arbeit zu tun hatte. Den kurzen Schulungen, an denen fast alle zu Beginn oder im Verlauf ihrer Beschäftigung als persönliche Ansprechpartner/-innen teilgenommen haben, wird von den meisten nur geringe Bedeutung zugemessen. Vier Interviewpartner/-innen sind mit ihrer Qualifikation für die Arbeit, die sie zu bewältigen haben, zufrieden, sehen aber auch deutliche Mängel. Drei Gesprächspartner/-innen finden ihre qualifikatorischen Voraussetzungen für die Arbeit unbefriedigend. Vier dieser insgesamt sieben Gesprächspartner/-innen vermissen eine sozialpädagogische Ausbildung, je einmal wurden fehlende Kenntnisse in Sozialrecht und Verwaltungsarbeit, im Fallmanagement sowie in Beratung /Gesprächsführung und in Berufs- und Wirtschaftskunde bedauert.

Während 12 der 14 männlichen Gesprächspartner sich sehr gut oder gut für die Arbeit als persönlichen Ansprechpartner qualifiziert fühlt, gilt dies nur für neun der 14 Interviewpartnerinnen. Vermutlich wäre der Unterschied in der Selbsteinschätzung der eigenen Kompetenz zwischen den Geschlechtern noch stärker, wenn die Ausbildungsarten gleichmäßiger verteilt wären. Zu den 16 Gesprächspartner/-innen mit (sozial-)pädagogischer Ausbildung gehören zehn Frauen und sechs Männer. Von den acht Männern ohne (sozial-)pädagogische Ausbildung finden sieben ihre Qualifikation für die Arbeit sehr gut oder gut. Von den vier Frauen ohne eine solche Ausbildung beurteilt eine ihre Qualifikation für die Arbeit als lediglich befriedigend, zwei beurteilen sie als schlecht. Persönliche Ansprechpartnerinnen sind also deutlich häufiger als ihre männlichen Kollegen der Ansicht, dass die Arbeit eine sozialpädagogische Qualifikation erfordert.

Auch wenn drei Viertel der Gesprächspartner/-innen sich für die Arbeit als persönliche Ansprechpartner/-innen sehr gut oder gut qualifiziert fühlen, haben 20 den Wunsch nach größeren oder kleineren Fortbildungen geäußert. Darunter sind auch 14 derjenigen, die sich gut oder sehr gut gerüstet fühlen. Als Themen der gewünschten Fortbildungen wurden am häufigsten unterschiedliche Rechtsgebiete genannt, dem folgte Berufs- und Wirtschaftskunde mit fünf Nennungen, Fallmanagement mit vier Nennungen, Beratung und Gesprächsführung mit vier beziehungsweise drei Nennungen.

Wahrnehmung der Klienten

Kaum ein/e Gesprächspartner/-in hat das im SGB II implizierte Axiom infrage gestellt, dass "erwerbsfähige Hilfebedürftige" nicht nur der Hilfe zur Sicherung ihres Lebensunterhaltes bedürfen, sondern auch der amtlichen Unterstützung "zur Eingliederung in Arbeit" oder doch zumindest der amtlichen Kontrolle ihrer Arbeitsbereitschaft. Wenn Klient/-inn/-en den Kontakt zum/zur persönlichen Ansprechpartner/-in meiden oder nur erkennbar widerwillig pflegen, gilt dies regelmäßig als Hinweis auf mangelnde Erwerbsarbeitsbereitschaft oder doch zumindest als nicht zu dulden mangelnde "Kooperationsbereitschaft". Die Möglichkeit, dass Arbeitssuchende keiner amtlichen Hilfe zu ihrer "Eingliederung" bedürfen oder die realen Hilfsangebote nicht nützlich, vielleicht sogar eher hinderlich finden, wurde lediglich in einem Interview in Betracht gezogen.

Angesichts dessen, wie häufig sich die Interviewpartner/-innen in der Darstellung ihrer eigenen Perspektive kritisch zu "Maßnahmen" geäußert haben, die sie sinnlos finden, die sie fül-

len müssen, weil sie "eingekauft" wurden und/oder damit die Statistik "stimmt", oder davon gesprochen haben, dass sie häufig Klienten nur einladen, damit die vorgeschriebene "Kontaktdichte" eingehalten wird, oder von unpassenden Stellenangeboten, die ihren Klienten geschickt werden, berichtet haben, ist es erstaunlich, dass die Wirkung solcher Maßnahmen, Einladungen und Vermittlungsvorschläge auf die "Kooperationsbereitschaft" der Klienten offenbar kaum reflektiert wird.

Abgesehen davon, dass es fast allen Gesprächspartner/-innen anscheinend recht schwer fällt, zwischen der Arbeitsbereitschaft von Menschen, und ihrer Bereitschaft, an den im SGB II vorgesehenen "Leistungen zur Eingliederung" "mitzuwirken", zu differenzieren, sehen sie im Übrigen ihre Klienten, genauer: deren Lebenssituation, Probleme, Motive und Verhalten sehr unterschiedlich. Dies brachten sie besonders deutlich in ihren Schätzungen zum Anteil ihrer Klienten, der nicht erwerbstätig sein will, und in ihren Vermutungen zu den Gründen für die Arbeitsunwilligkeit dieser Klienten zum Ausdruck. Die Angaben der 24 Interviewpartner/-innen, die den Anteil der betreffenden Klienten schätzungsweise bezifferten, streuen zwischen „fünf bis zehn Leute“ (bei einer Klientenzahl von 352) und „60 bis 80 Prozent“.

So unterschiedlich wie die Vermutungen zur Zahl der Klienten, die keine Erwerbsarbeit (mehr) anstreben, so vielfältig sind die Überlegungen zur Motivation dieser Klienten. Die meisten Gesprächspartner/-innen nannten mehrere Gründe, die nach ihrer Ansicht für unterschiedliche und unterschiedlich große Gruppen ihrer Klienten gelten.

Acht Gesprächspartner/-innen kamen auch bei der Frage nach dem Anteil und den Gründen der Klienten, die nicht erwerbstätig sein wollen, auf die schlechte gesundheitliche Verfassung vieler Klienten zu sprechen. Sie sind der Meinung, dass ein erheblicher Anteil ihrer Klienten, die nicht mehr erwerbstätig sein wollen, es auch nicht mehr können, weil sie zu krank dazu sind.

Neun Gesprächspartner/-innen nannten unter anderem Schwarzarbeit als einen der Gründe dafür, warum ein Teil ihrer Klienten keine weitere Erwerbsarbeit sucht und/oder annehmen will. Allerdings nahmen nur zwei von ihnen an, dass ein quantitativ bedeutsamer Anteil der Klienten schwarz arbeitet.

Ebenfalls neun Gesprächspartner/-innen vermuteten, dass sich ein größerer oder kleinerer Teil ihrer Klienten in der Erwerbslosigkeit und im Bezug von Sozialleistungen "eingerichtet" hat und damit auskommt. Etwa vier sehen in diesem Faktor einen weit verbreitenden Grund für das fehlende Streben nach Erwerbsarbeit. Die Gesprächspartner/-innen, die darauf hinweisen, dass sich ein Teil der Klienten in der Erwerbslosigkeit eingerichtet haben, bewerten dieses Verhalten nicht gleich. Etwa die Hälfte von ihnen missbilligt dieses Verhalten deutlich, während die andere Hälfte eher Verständnis dafür ausdrückt, dass Menschen sich nach längerer vergeblicher Arbeitssuche mit der Erwerbslosigkeit und ihrer Angewiesenheit auf Sozialleistungen abfinden.

Ebenfalls mindestens neun Interviewpartner/-innen vermuteten Resignation bei einem Teil ihrer Klienten als Grund für deren fehlende Bemühungen um Erwerbsarbeit. Fünf dieser Gesprächspartner haben die Motivation derjenigen ihrer Klienten, die keine Erwerbsarbeit suchen, hauptsächlich mit Resignation erklärt.

Acht Interviewpartner/-innen vermuten, dass mangelndes Selbstvertrauen und Angst, an Erwerbsarbeitplätzen zu versagen, bei einem Teil ihrer Klienten dazu führt, dass sie keine Erwerbsarbeit mehr suchen.

Einzelne Gesprächspartner/-innen erklärten die Arbeitsunwilligkeit von Klienten mit deren Faulheit oder Bequemlichkeit und damit, dass die Betroffenen durch das Arbeitslosengeld II zu gut versorgt seien. Hohe Schulden, betreuungsbedürftige Kinder und die fehlende Übereinstimmung zwischen Arbeitsplatzwünschen und Arbeitsplatzangeboten waren weitere Faktoren, mit denen einzelne Interviewpartner/-innen die von ihnen vermutete mangelnde Erwerbsarbeitsmotivation eines Teils ihrer Klienten erklärten.

Sanktionen

Ebenso stark, wie sich die Schätzungen der Interviewpartner/-innen zum Anteil ihrer Klienten, der keine Erwerbsarbeit anstrebt, und zu den Ursachen für die mangelnde Erwerbsarbeitsmotivation unterscheiden, unterscheiden sich die Einstellungen zu Sanktionen und die Intensität, in der die Interviewpartner/-innen von § 31 SGB II Gebrauch machen.

Einige wenige Gesprächspartner/-innen waren der Meinung, dass die Sanktionsmöglichkeiten zu schwach und die Sanktionsverfahren zu umständlich seien. Im Kontrast dazu äußerten einige andere Gesprächspartner/-innen starke Zweifel an der Zweckmäßigkeit und/oder der Zulässigkeit von Sanktionen.

Zwischen den beiden Polen stehen etwa sieben Interviewpartner/-innen, die die Bestimmungen des § 31 SGB II sinnvoll und notwendig finden und keine Skrupel formuliert haben, davon Gebrauch zu machen, sowie etwa elf Interviewpartner/-innen, die sich offenbar größere Mühe geben, Sanktionen zu vermeiden, aber doch auch betonen, dass sie in manchen Fällen notwendig seien, "um den Klienten die Rahmenbedingungen aufzuzeigen".

Zwei Gesprächspartner erklärten die Notwendigkeit von Sanktionen damit, dass einerseits per Controlling und Benchmarking die "Aktivierungsaktivitäten" der persönlichen Ansprechpartner/-innen gezählt und verglichen werden, aber andererseits zu wenig Zeit zur Verfügung steht, um eine intensivere Beziehung zu den Klienten zu entwickeln und sie dadurch zur Mitwirkung zu motivieren.

Einzelne Interviewpartner/-innen haben auch darauf hingewiesen, dass eben die Anwendung von Sanktionen den Aufbau und die Pflege von Beziehungen untergrabe, dass die Kommunikation zwischen Klient und persönlichem Ansprechpartner gestört würde und sanktionierte Klienten den Kontakt zur Behörde vollends abbrechen. Einige Gesprächspartner/-innen rechtfertigten solche Art der Beendigung des Leistungsbezugs damit, dass ein Klient, der nach Sanktion kein ALG II mehr beantragt, damit den Beweis angetreten habe, dass er schwarz arbeitet.

Entsprechend der Unterschiedlichkeit der Einstellungen zu § 31 SGB II streuten die Angaben der Gesprächspartner/-innen zur Zahl der Sanktionen, die sie in den drei Monaten vor dem Interviewzeitpunkt veranlasst haben, sehr stark. Wenn man die angegebene Zahl der Sanktionen auf die angegebene Zahl der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen bezieht, beträgt das Minimum der so errechneten Sanktionsquoten 0,43 Prozent, das Maximum beträgt 22,5 Prozent.

Die starke Streuung in der Häufigkeit, mit der sanktioniert wird, macht deutlich, dass diese Streuung nichts mit der Häufigkeit zu tun hat, mit der Klienten ihre "Mitwirkungspflichten" tatsächlich ohne "wichtigen Grund für ... (ihr) Verhalten" (§ 31 SGB II) verletzen. Denn die Annahme, dass die Klienten der Gesprächspartner/-innen zu derart unterschiedlich hohen Anteilen aus "mitwirkungsunwilligen" Personen bestünden, wäre völlig unplausibel. Vielmehr begründen die Ausführungen der Gesprächspartner/-innen die Vermutung, dass die persön-

lichen Ansprechpartner/-innen ihren Klienten zum einen sehr unterschiedliche Mitwirkungspflichten aufbürden und dass sie sich zum anderen stark darin unterscheiden, was sie als "wichtige Gründe" für unterlassene "Mitwirkung" akzeptieren.

Das Nicht-Erscheinen zu anberaumten Terminen beim/bei der persönlichen Ansprechpartner/-in ist der am häufigsten genannte Sanktionsgrund. Die 18 Gesprächspartner/-innen, die diesen Grund genannt haben, haben in der Regel auch angegeben, dass sie am häufigsten wegen Terminversäumnissen sanktionierten. An zweiter Stelle steht mit 14 Nennungen der Nicht-Antritt oder Abbruch von Maßnahmen. Dem folgt mit jeweils acht Nennungen der Nicht-Antritt oder Abbruch von Ein-Euro-Jobs sowie die Nicht-Bewerbung auf "Vermittlungsvorschläge", die entweder von den persönlichen Ansprechpartner/-inne/-n selbst oder - häufiger - von den so genannten Arbeitgeberservices in der Behörde verschickt wurden. Als "Vermittlungsvorschläge" gelten auch die Aufforderungen, sich für einen Ein-Euro-Job zu bewerben.

Jeweils drei Nennungen entfielen auf die Sanktionsgründe "Verstöße gegen die Eingliederungsvereinbarung / fehlende Eigenbemühungen", "kein Arbeitsantritt" sowie "verhaltensbedingte Kündigung".

ALG-II-Bezieher/-innen werden offenbar ganz überwiegend dafür bestraft, dass sie sich der Arbeitsverwaltung und deren "Maßnahmen" nicht zur Verfügung stellen, kaum dafür, dass sie dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung stünden.

Etliche Gesprächspartner/-innen haben beim Thema Sanktionen auf ihren Ermessensspielraum hingewiesen und Zufriedenheit darüber geäußert, dass sie diesen Spielraum haben. Selten wurde dieser Spielraum als Willkür, der die Klienten unterliegen, wenigstens ansatzweise problematisiert.

Andererseits sehen sie sich einige Gesprächspartner/-innen unter dem Druck, nicht zu wenig zu sanktionieren. Auffallend ist, dass zehn der 14 Gesprächspartner/-innen, deren Sanktionsquote über 5 Prozent liegt, mit befristeten Arbeitsverträgen arbeiten. Diejenigen, die nicht so stark sanktionieren, sind je zur Hälfte befristet beziehungsweise unbefristet beschäftigt. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass die Unsicherheit von Arbeitsverhältnissen die Wahrscheinlichkeit erhöht, sich dem Druck zu Sanktionen zu beugen. Die Sanktionsquoten unterscheiden sich aber auch auffallend danach, wo die Gesprächspartner/-innen vor ihrer Tätigkeit als persönlichen Ansprechpartner/-innen gearbeitet haben. Die Sanktionsquoten von sechs der sieben Gesprächspartner/-innen, die zuvor in der kommunalen Sozialverwaltung gearbeitet haben, liegen unter drei Prozent. Von den Gesprächspartner/-innen, die aus anderen Arbeitsbereichen kommen, haben zwei Drittel beziehungsweise drei Viertel Sanktionsquoten, die - zum größeren Teil deutlich - über fünf Prozent liegen.

Fazit zu den Rollenverständnissen

Zwei Gesprächspartner haben sich in den Interviews als entschiedene "Forderer" profiliert. Die Konsistenz ihres Rollenverständnisses verdankt sich ihrem unkritischen Blick auf den Arbeitsmarkt und ihrer ebenso unbekümmerten Einschätzung der Klienten. Deren Arbeitslosigkeit erklären sie sich im Wesentlichen damit, dass sie nicht arbeiten wollen, weil sie entweder ohnehin schwarz arbeiten oder durch das Arbeitslosengeld II gut versorgt seien oder eben zu bequem, um zu arbeiten.

Es gibt auf der anderen Seite des Spektrums einige Gesprächspartner/-innen, deren Sanktionsquoten niedrig sind, die den Arbeitsmarkt skeptisch einschätzen und die sich offenbar

bemühen, die Perspektiven, Probleme und Wünsche ihrer Klienten wahrzunehmen. Man könnte geneigt sein, diese persönlichen Ansprechpartner/-innen als "Förderer" zu bezeichnen, wenn ihre Ausführungen zu ihren Möglichkeiten des Förderns nicht ebenso karg geblieben wären wie die der anderen Gesprächspartner/-innen.

Bei den meisten Gesprächspartner/-innen war ein konsistentes Rollenverständnis für mich nicht erkennbar. Die Auswertung der Interviews führt meines Erachtens zu dem Schluss, dass das Rollenverständnis fast aller Gesprächspartner/-innen so diffus ist wie die Aufgabe, vor die sie sich gestellt sehen. Ihr gesetzlicher Auftrag ist in § 14 SGB II äußerst knapp, um nicht zu sagen unkenntlich formuliert. Sie sollen "erwerbsfähige Hilfebedürftige umfassend mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit" unterstützen. Konkretisiert wird der Auftrag auch durch die Vorgaben der SGB-II-Träger kaum, und er geht zum anderen an der von fast allen persönlichen Ansprechpartner/-innen erlebten Realität des Arbeitsmarktes und der Klienten vorbei.

Die meisten persönlichen Ansprechpartner/-innen betrachten den so genannten ersten Arbeitsmarkt nicht oder nicht mehr als realistische Perspektive für einen großen Teil der ALG-II-Bezieher/-innen. Es bleibt völlig unklar, in was die betroffenen Menschen integriert werden sollen, weil es einen "zweiten Arbeitsmarkt", der die Betroffenen dauerhaft aufnehmen und ihre materielle Existenz sichern könnte, nicht gibt.

Zwar haben einige Gesprächspartner/-innen erläutert, dass ihre Arbeit zu einem erheblichen Teil aus "Sozialarbeit" bestünde, indem sie sich um soziale und/oder gesundheitliche Probleme von Klienten kümmern, um die sich sonst niemand kümmert. Sie haben aber selbst Zweifel geäußert, ob solche vielleicht der sozialen Integration der Betroffenen dienende Arbeit sinnvoll im Jobcenter angesiedelt ist, und sie haben deutlich gemacht, dass sie mit diesem Teil ihrer Arbeit nicht die an sie gerichteten Erwartungen erfüllen und dafür Anerkennung finden.

Die Vorgaben der SGB-II-Träger tragen nichts zur Klärung des Integrationsbegriffes und zur Klärung der Mittel, mit denen Integration bewirkt werden soll, bei. Die Vorgaben bestehen nach eindringlicher Darstellung fast aller Gesprächspartner/-innen in der Hauptsache in Kennzahlen, die erreicht werden sollen. Die Bedeutung der Kennzahlen wird zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter/-innen nicht vermittelt und schon gar nicht diskutiert. Aus den Ausführungen der Gesprächspartner/-innen wird deutlich, dass sie sich überwiegend redlich bemühen, die Kennzahlen zu erreichen. Sie beschreiben, in welchem hohem Maß sie "Profiling" durchführen, Eingliederungsvereinbarungen abschließen, zu Maßnahmen und Ein-Euro-Jobs zuweisen, um quantitative Vorgaben zu erfüllen. Als Hilfestellung zur Entscheidung der Frage, warum und wie sie mit den Klienten interagieren sollen, erleben die Gesprächspartner/-innen die in Form von Kennzahlen vermittelten Vorgaben nicht. Einige Gesprächspartner/-innen haben Furcht vor weiterer und noch stärkerer Standardisierung ihrer Arbeit durch Kennzahlen mitgeteilt. Denn dies würde sie noch stärker daran hindern, den Sinn, den sie selbst ihrer Arbeit zu geben versuchen, durch reales Handeln einzulösen.

Wie sehr die SGB-II-Träger offenbar davon ausgehen, zu erreichende Kennzahlen an die Stelle prozess- und zielbezogener fachlicher Anforderungen an ihre als persönliche Ansprechpartner/-innen beschäftigten Mitarbeiter/-innen setzen zu können, wird schon an den völlig unterschiedlichen Qualifikationen und beruflichen Erfahrungen der persönlichen Ansprechpartner/-innen deutlich, sowie daran, dass es kaum tätigkeitsspezifische Weiterqualifikation, schon gar keine verbindliche, gibt. Die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-

innen ist im Verständnis der SGB-II-Träger offenbar Hilfsarbeit, die keiner spezifischen Aus- oder Weiterbildung bedarf.

Zur Entwicklung eines konsistenten Rollenverständnisses fehlt den persönlichen Ansprechpartner/-innen aber nicht nur ein aus Sachproblemen entwickeltes Anforderungsprofil für ihre Arbeit, an dem sie die eigenen Ziele und Fähigkeiten messen und damit entscheiden können, ob sie sich für die Arbeit geeignet halten. Es fehlt ebenso der fachliche Austausch und die fachliche Auseinandersetzung untereinander und mit der Fachwissenschaft über Ziele, Probleme, Verfahren und Qualitätsmaßstäbe der Arbeit. Für die fachliche Auseinandersetzung gibt es kaum Foren, weder in Form von Fachzeitschriften noch in Form von Fachveranstaltungen. Gegenwärtig haben die persönlichen Ansprechpartner/-innen zwar große Freiheit zur Rolleninterpretation, aber kein Gegenüber, an dessen Ansichten sie ihre eigenen "abarbeiten", also reflektieren, modifizieren oder vertiefen könnten. Die Klienten sind hierfür in einer zu untergeordneten und abhängigen Position, und die Vorgesetzten verstecken sich hinter Kennzahlen, über deren Bedeutung sie keine Diskussion zulassen. So bedeutet die Freiheit entweder fortwährende Unsicherheit oder sie wird zur blanken Anmaßung und Machtausübung gegenüber den Bezieher/-innen von Arbeitslosengeld II genützt.

Allerdings ist außer den fehlenden Foren auch die gegenwärtige Gleichgültigkeit der SGB-II-Träger gegenüber der Grundqualifikation und dem Reflexionsvermögen ihrer persönlichen Ansprechpartner/-innen keine gute Voraussetzung für das Gelingen der erforderlichen fachlichen Auseinandersetzung.

7 Ausblick

Am Ende der Untersuchung stehen für mich vor allem eine Reihe von Fragen, die meines Erachtens dringend der intensiveren und flächendeckenderen Erforschung und/oder klärender politischer Entscheidung bedürfen:

- Welche Rolle spielen die offiziellen SGB II-Statistiken für die Arbeit der persönlichen Ansprechpartner/-innen? Sind sie das quantifizierbare Abbild einer Arbeit, die ihrer eigenen Sachlogik folgt, oder sind sie Vorgaben für ein Arbeitshandeln, das in seinen sachlichen Ursache-Wirkungszusammenhängen kaum reflektiert wird?
- Welche Anforderungen an die Qualifikation von persönlichen Ansprechpartner/-innen sehen die SGB II-Träger? Welche Ausbildungen müssen diesen Anforderungen gemäß von den persönlichen Ansprechpartner/-innen erwartet beziehungsweise welche Weiterbildungen müssen ihnen gewährt werden?
- Wie lassen sich Foren für den fachlichen Austausch der persönlichen Ansprechpartner/-innen untereinander und mit der interessierten Fachwissenschaft institutionalisieren?
- Worin besteht die schulische und berufliche Förderung insbesondere jüngerer ALG II-Bezieher/-innen? Worin bestehen die Maßnahmen, denen insbesondere die unter 25-Jährigen offenbar in großer Zahl zugewiesen werden, damit sie in der Statistik nicht als unversorgt erfasst werden müssen. Wie wirken sich die Sanktionen, die offenbar gegen viele der betroffenen jungen Menschen verhängt werden, weil sie die Teilnahme an den Maßnahmen verweigern, auf ihr ohnehin beeinträchtigtes Selbstwertgefühl und ihre soziale Integration aus?

- Aus welchen Anlässen werden Beziehender/-innen von Arbeitslosengeld II sanktioniert? In welchem empirisch überprüfbaren Zusammenhang stehen die Sanktions"tatbestände" zur Arbeitsbereitschaft der Sanktionierten? Wie stark streuen die Sanktionsquoten der persönlichen Ansprechpartner/-innen? Wo verbleiben die Menschen, die nach Sanktionierung auf den weiteren Bezug von Arbeitslosengeld II "verzichten"?
- Wie ist das Verhältnis zwischen persönlichen Ansprechpartner/-innen und so genannten Arbeitgeberberater/-inne/-n oder Arbeitgeberservices? Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit und Abstimmung? Gibt es informelle Über- oder Unterordnungsverhältnisse?

8 Anhang

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Die Ausbildungen der Interviewpartner/-innen	11
Tabelle 2:	Aufgabenprofil der Interviewpartner/-innen	14
Tabelle 3:	Klientenzahl der Interviewpartner/-innen nach Altersgruppe der betreuten Klienten	15
Tabelle 4:	Tatsächliche und gewünschte Klientenzahl	27
Tabelle 5:	Beurteilung der Klientenzahl in Abhängigkeit von Ausbildung	28
Tabelle 6:	Druck zur Sparsamkeit und Handlungsspielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen	62
Tabelle 7:	Qualifizierungsangebote und Handlungsspielraum zur Gewährung beruflicher Förderungsleistungen	70
Tabelle 8:	Organisation von Unterhalts- und Eingliederungsleistungen und Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen persönlichen Ansprechpartner/-innen und Leistungsabteilung	110
Tabelle 9:	Kritik am SGB II	128
Tabelle 10:	Einschätzung der eigenen tätigkeitsspezifischen Kompetenz und Fortbildungswünsche	143
Tabelle 11:	Fortbildungswünsche der persönlichen Ansprechpartner/-innen	144
Tabelle 12:	von den Gesprächspartner/-innen vermutete Anteile der Klienten, die keine Erwerbsarbeit suchen	148
Tabelle 13:	Von den Gesprächspartner/-innen vermutete Motive der Klienten, die keine Erwerbsarbeit suchen, und vermutete Häufigkeit des Motivs	149
Tabelle 14:	Sanktionsquoten nach geschätztem Anteil von Klienten, der keine Erwerbsarbeit sucht.	163
Tabelle 15:	Sanktionsanlässe	164
Tabelle 16:	Sanktionsquoten nach Terminversäumnissen als Sanktionsgrund	165
Tabelle 17:	Arbeitsplatzsicherheit der persönlichen Ansprechpartner/-innen und Sanktionsquote	169
Tabelle 18:	vorherige Arbeitgeber der Gesprächspartner/-innen und Sanktionsquoten	169
Tabelle 19:	Kennzahlen der einbezogenen SGB-II-Träger aus der SGB-II-Statistik der Bundesagentur für September 2007	195

Kurz-Fragebogen, der zu Beginn der Interviews eingesetzt wurde

1. Gesprächspartner/-in ist
 - weiblich
 - männlich

2. Wie alt sind Sie?.....Jahre

3. In welcher Art von Organisation arbeiten Sie?
 - in einer Arge
 - in einer Optionskommune
 - sonstiges:.....

4. In welcher Funktion sind Sie tätig?
 - () persönliche/r Ansprechpartner/-in
 - () Fallmanager/-in
 - () Arbeitsvermittlung
 - () Gewährung von Geldleistungen

sonstiges:.....

5. Sind Geld- und Eingliederungsleistungen hier im Amt personell und organisatorisch getrennt?
 - ja nein

6. Sind Arbeitsvermittlung und persönliche Betreuung personell und organisatorisch getrennt?
 - ja nein

7. Seit wann sind Sie in Ihrer jetzigen Funktion tätig? seit.....Monat/Jahr

8. Sind Sie eher freiwillig oder eher unfreiwillig zu Ihrer derzeitigen Tätigkeit gekommen?
 - eher freiwillig eher unfreiwillig

9. Wie kamen Sie zu dem Job?
 - habe mich hierher beworben wurde hierher beordert von:
 - auf anderen Weg, nämlich:

10. Ist Ihre Stelle befristet?
 - nein
 - ja, bis
 - ich hatte hier schon mehrere, nämlich befristete Beschäftigungsverhältnisse. Das jetzige dauert noch bis

11. Wo haben Sie unmittelbar vorher bzw. (bei vorangegangener Erwerbslosigkeit) zuletzt gearbeitet?
- in der Arbeitsverwaltung
 - in der kommunalen Sozialverwaltung
 - in einem anderen Bereich der Kommunalverwaltung
 - in einem privatwirtschaftlichen Unternehmen, Branche:.....
 - woanders, nämlich.....
12. Waren Sie selbst schon mal arbeitslos? ja mehrmals nein
13. Wenn ja, für wie lange (insgesamt)?
14. Welchen Schulabschluss haben Sie?
- keinen
 - Hauptschulabschluss
 - Realschulabschluss
 - Abitur
 - (Fach-)Hochschulabschluss
15. In welchem Bereich haben Sie eine abgeschlossene Berufsausbildung?
- im verwaltungsfachlichen / juristischen Bereich
 - im kaufmännischen / betriebswirtschaftlichen Bereich
 - im (sozial)pädagogischen / sozialwissenschaftlichen Bereich
 - in einem anderen Bereich:.....
16. Wie viele Kunden (arbeitslose und arbeitssuchende erwerbsfähige Hilfebedürftige) haben Sie zur Zeit zu betreuen?..... Kunden
17. Haben Sie für Ihre jetzige Arbeit eine spezielle Schulung oder Zusatzqualifikation erworben
- nein
 - ja, eine Schulung zu den neuen gesetzlichen Bestimmungen mit einer Dauer von
 - ja, eine beraterische Zusatzqualifikation mit einer Dauer von.....
 - ja, etwas anderes, nämlich
mit einer Dauer von
18. Haben Sie hier einen Personalrat oder zwei Personalräte?
- einen zwei

Interviewleitfaden

1. Was hat Sie bewogen, sich zu diesem Interview bereit zu erklären?
2. Fühlen Sie sich wohl in Ihrer Arbeit?
3. Falls Sie sich in Ihrer Arbeit nicht - richtig - wohlfühlen, was macht Ihnen zu schaffen?
4. Finden Sie, dass Sie zu viele Klienten zu betreuen haben?
5. Würden Sie sich gern auf die Klienten konzentrieren können, die Ihre Unterstützung von sich aus suchen und wollen?
6. Sind nach Ihrer Ansicht die gesetzlichen und die verwaltungsinternen Vorgaben und Vorschriften für Ihre Arbeit klar?
7. Gibt es Aspekte Ihrer Arbeit, bei denen Sie sich weniger Vorgaben oder Vorschriften wünschen würden, wo Sie also gern mehr Handlungsspielraum hätten?
8. Was, glauben Sie, erwarten Ihre Vorgesetzten vor allem von Ihnen? Worauf legen die besonderen Wert?
9. Wenn Sie hier Ihr eigener Chef sein könnten, würden Sie dann andere Prioritäten setzen? Wenn ja, welche?
10. Fühlen Sie sich durch das Verhalten Ihrer Klienten belastet?
11. Durch welches Verhalten Ihrer Kunden fühlen Sie sich belastet?
12. Welche Rolle spielt denn das Thema Sparsamkeit in Ihrer Arbeit?
13. Falls es eine Rolle spielt, in welcher Hinsicht fühlen Sie sich denn unter Sparsamkeitsdruck?
14. Wie weit oder eng erleben Sie Ihren Handlungsspielraum, wenn es um die Gewährung von beruflichen Fortbildungen oder Umschulungen für Ihre Klienten geht?
15. Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen den Angeboten an beruflicher Qualifizierung und Fortbildung und dem Bedarf und den Wünschen Ihrer Klienten?
16. Wie sieht es mit den Unterstützungsangeboten nach § 16 Abs. 2 aus?
17. Wie erleben Sie das Verhältnis zwischen Angebot und Bedarf an Arbeitsplätzen hier in ..., und zwar in quantitativer und in qualitativer Hinsicht?
18. Gibt es Bestimmungen im SGB II, die Sie ändern würden, wenn Sie könnten? Wenn ja, welche?
19. Wie beurteilen Sie das Klima zwischen - und die Zusammenarbeit mit den Fachkolleginnen und Kollegen hier im Haus?
20. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit den Kolleg/-inn/-en von der Leistungsabteilung?
21. Fühlen Sie sich durch Aus- und Fortbildung für die Aufgaben, die Sie zu erfüllen haben, gut gerüstet?
22. Mit welchen Situationen kommen Sie nicht so gut klar?
23. Gibt es ein Thema oder mehrere Themen, zu denen Sie gern eine Fortbildung machen würden?

24. Wie denken Sie über § 31 SGB II? Welcher der folgenden Aussagen könnten Sie zustimmen?
25. Wie viele Sanktionen nach § 31 haben Sie ungefähr in den letzten vier Wochen veranlasst? War das in etwa ein durchschnittlicher Monat? In den letzten drei Monaten waren es also ungefähr
26. Welches sind die häufigsten Anlässe für Sanktionen?
27. Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer Kunden, der nicht erwerbstätig sein will?
28. Welche Gründe haben diese Leute Ihrer Vermutung nach?
29. Haben Sie in Ihrer Funktion auch „Profiling“ zu erstellen?
30. Wie gehen Sie vor, um ein Profiling zu erstellen?
31. Welche Bedeutung haben Profiling Ihrer Meinung nach? Helfen Sie ihnen bei der Vermittlungsarbeit und/oder der Suche nach einer geeigneten Eingliederungsmaßnahme?
32. Was halten Sie von Eingliederungsvereinbarungen?
33. Mit wie vielen Ihrer Klienten haben Sie bis jetzt EGVs abgeschlossen?
34. Wie gehen Sie vor, damit eine EGV zustande kommt?
35. Was tun Sie, wenn es unterschiedliche Ansichten zwischen Ihnen und einem Klient/einer Klientin über den Inhalt einer EGV gibt?
36. Was möchten Sie zu Ihrer Arbeitssituation noch sagen, wonach ich Sie nicht gefragt habe?

Einige Statistische Kennzahlen zur Beschreibung der einbezogenen SGB II-Träger

Um eine Identifizierung der einbezogenen Träger auszuschließen, habe ich in der nachfolgenden Tabelle einige Werte willkürlich um 1/10 Prozentpunkt höher oder niedriger angegeben, als sie in der SGB II-Statistik tatsächlich ausgewiesen sind.

Tabelle 19 Kennzahlen der einbezogenen SGB-II-Träger aus der SGB-II-Statistik der Bundesagentur für September 2007

	Schlüssel des SGB II-Typs ²⁾	Arbeitslosenquote insgesamt	Arbeitslosenquote SGB III	Arbeitslosenquote SGB II	Anteil der unter 25-Jährigen an den Arbeitslosen im Rechtskreis SGB II	SGB II-Quote ¹⁾
Deutschland		8,5	2,6	5,8	9,5	10,8
Westdeutschland		7,0	2,3	4,7	9,1	8,9
T 1	1	8,6	2,8	5,8	9,0	10,7
T 2	10	4,5	1,9	2,6	8,5	4,7
T 3	10	4,5	2,3	2,2	9,9	4,3
T 4	9	4,2	1,7	2,5	8,4	5,2
T 5	1	6,3	2,0	4,3	5,5	8,6
T 6	2	6,4	2,1	4,3	6,1	6,4
T 7	10	5,6	2,8	2,8	9,5	5,4
T 8	1	11,9	2,3	9,6	6,5	20,4

¹⁾ Anteil der Hilfebedürftigen nach SGB II an der 0- bis 64-jährigen Bevölkerung

²⁾ SGB II-Typen:

SGB II-Typ 1:

Städte in Westdeutschland mit durchschnittlicher Arbeitsmarktlage, hohem BIP pro Kopf und überdurchschnittlich hohem Anteil an Langzeitarbeitslosen

SGB II-Typ 2:

Städte in Westdeutschland mit überdurchschnittlicher Arbeitsmarktlage und hohem BIP pro Kopf

SGB II-Typ 9:

Ländliche Gebiete in Westdeutschland mit sehr guter Arbeitsmarktlage, saisonaler Dynamik und sehr niedrigem Anteil an Langzeitarbeitslosen

SGB II-Typ 10:

Ländliche Gebiete in Westdeutschland mit sehr guter Arbeitsmarktlage und niedrigem Anteil an Langzeitarbeitslosen

Quelle: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Typ-Zuordnung der SGB II-Träger, Aktualisierung 2006 (Stand: 01.01.2007)

Literatur

- Achatz, Juliane / Wenzig, Claudia
Mehr Bangen als Hoffen. Die SGB II-Reform aus der Sicht von Arbeitslosengeld II-Empfängern, in: Informationsdienst Soziale Indikatoren, Ausgabe 38, 2007, S. 8-11
- Ames, Anne
„Ich hab’s mir nicht ausgesucht...“. Die Erfahrungen der Betroffenen mit der Umsetzung und den Auswirkungen des SGB II, Mainz 2007
(www.zgv.info/download/pdf/arbeit_fuer_alle/studie_hartz_IV.pdf)
- Baethge-Kinsky, Volker u.a.
Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II, IAB-Forschungsbericht 15/2007
- Bartelheimer, Peter (2007)
Arbeitsmarktnahe Dienstleistungen. Diskussionspapier zur Vorbereitung der Arbeitstagung "Gut beraten? Gut vermittelt?" Arbeitsagenturen und Grundsicherungsträger als Dienstleister, von Hans-Böckler-Stiftung und Otto Brenner Stiftung am 15./16. November 2007 in Berlin, www.monitor-arbeitsmarktpolitik.de
- Behrend, Olaf u.a.
Im Schatten der Aufmerksamkeit - die Arbeitsvermittler. IAB Kurzbericht 21/2006
- Bernhard, Sarah / Hohmeyer, Katrin / Jozwiak, Eva
Zweiter Arbeitsmarkt. Im Westen noch nichts Neues, IAB-Kurzbericht 24/2006
- Böhnisch, Lothar (1999)
Abweichendes Verhalten. Eine pädagogisch-soziologische Einführung, Weinheim und München
- Böhnisch, Lothar (2005)
Sozialpädagogik der Lebensalter, 4. Auflage, Weinheim und München
- Broutschek, Beatrix / Schmidt, Sabine / Dauer, Steffen
Macht Arbeitslosigkeit krank oder Krankheit arbeitslos?, in: Dauer, Steffen / Hennig, Heinz (Hg), S. 72-92
- Brüderl, Leokadia (Hg)
Theorien und Methoden der Bewältigungsforschung, Weinheim und München 1988
- Bundesagentur für Arbeit
Statistik der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II. SGB II-Kennzahlen für interregionale Vergleiche September 2007, Nürnberg 2008
- Dauer, Steffen / Hennig, Heinz (Hg)
Arbeitslosigkeit und Gesundheit, Halle (Saale) 1999
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband (Hg)
"Zum Leben zu wenig..." - Neue Regelsatzberechnung 2006, Berlin 2006
- Flick, Uwe
Stationen des qualitativen Forschungsprozesses, in: Flick, Uwe u.a. (Hg) 1995, S. 148-173
- Flick, Uwe / Kardoff, Ernst von / Steinke Ines (Hg) (2005)
Qualitative Forschung. Ein Handbuch, Reinbek
- Flick, Uwe u.a. (Hg)
Handbuch Qualitative Sozialforschung, Weinheim 1995

- Greifenstein, Ralph / Kißler, Leo / Wiechmann, Elke Kooperationsmodell bei Hartz IV. Bestandsaufnahme der Folgen für die Beschäftigten und der neuen personalpolitischen Herausforderungen, Arbeitspapier 115 der Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf 2007
- Heinz, Walter R. Arbeit, Beruf und Lebenslauf, Weinheim und München 1995
- Heinz, Walter R. Berufliche und betriebliche Sozialisation, in: Hurrelmann, Klaus / Ulich, Dieter (Hg) 1998, S. 397-415
- Hess, Doris / Hartenstein, Wolfgang / Smid, Menno Auswirkungen von Arbeitslosigkeit auf die Familie, Sonderdruck aus: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Heft 1/1991
- Hopf, Christel Qualitative Interviews in der Sozialforschung. Ein Überblick, in: Flick, Uwe u.a. (Hg) 1995, S. 177-182
- Hurrelmann, Klaus / Ulich, Dieter (Hg), Handbuch der Sozialisationsforschung, Weinheim und Basel (Beltz-Verlag), 5. Auflage 1998
- Joas, Hans Rollen- und Interaktionstheorien in der Sozialisationsforschung, in: Hurrelmann, Klaus / Ulich, Dieter (Hg) 1998
- Jozwiak, Eva / Wolff, Joachim Kurz und bündig – Trainingsmaßnahmen im SGB II, IAB-Kurzbericht 24/2007
- Kessl, Fabian / Otto, Hans-Uwe / Ziegler, Holger Auf Basis systematischer Vergewisserungen aus dem Mainstream heraus, in: Widersprüche, Heft 100, S. 111-118
- Kowal, Sabine / O'Connell, Daniel (2005) Zur Transkription von Gesprächen, in: Flick, Uwe / Kardoff, Ernst von / Steinke Ines (Hg) (2005), S 437-447
- Krappmann, Lothar Soziologische Dimensionen der Identität, Stuttgart, 5. Aufl. 1978
- Lamnek, Siegfried Neue Theorien abweichenden Verhaltens, München 1994
- Mayring, Philipp Kontrollüberzeugung, in: Brüderl, Leokadia 1988, S. 139-148
- Meischner-Al-Mousawi, Maja / Dauer, Steffen / Hennig, Heinz Die Bewältigung von Arbeitslosigkeit aus transkultureller Perspektive, in: Dauer, Steffen / Hennig, Heinz (Hg), S. 113-117
- Müller, Siegfried Erziehen-Helfen-Strafen, Weinheim und München 2001
- Peters, Helge Devianz und soziale Kontrolle, Weinheim und München 1989
- Reis, Claus Fallmanagement - ein Mythos?, in: Rudolph, Clarissa / Niekant, Renate (Hg) 2007, S. 178-192
- Rudolph, Clarissa / Niekant, Renate (Hg) Hartz IV - Zwischenbilanz und Perspektiven, Münster 2007
- Schmidt, Christiane (2005) Analyse von Leitfadenterviews, in: Flick, Uwe / Kardoff, Ernst von / Steinke Ines (Hg) (2005), S. 447-456

