

Sehr geehrte Herren Weise, Alt und Becker,

Ihre o.g. Mitteilung hat in den Jobcentern empörte Reaktionen hervorgerufen. Reihenweise melden sich Kolleginnen und Kollegen, für die es tagtägliche Realität ist, dass ihre Arbeit „anstrengend und belastend“ **ist** und nicht nur „sein kann“ – und das ununterbrochen seit Bestehen der Jobcenter und nicht nur temporär. Das wurde und wird auch immer wieder zur Sprache gebracht, sowohl von den Kolleginnen und Kollegen selbst, als auch von ihren gewählten Personalräten und nicht zuletzt auch von der Arbeitsgruppe der Personalratsvorsitzenden der Jobcenterpersonalräte.

Umso erstaunlicher muss es da erscheinen, dass „gute Arbeitsbedingungen“, die Sie als Ihnen „wichtige Anliegen“ bezeichnen, auch nach 10 Jahren Jobcenter noch immer nicht vorherrschen. Wenn Sie schreiben, „ändern können wir nur die Dinge, von denen wir wissen“, suggerieren Sie, Sie hätten von den in der o.g. Sendung zur Sprache gebrachten Sachverhalten bisher nichts erfahren. Das wäre allerdings noch verwunderlicher. Denn auf Personalmangel, hohe Arbeitsbelastungen, hohen Krankenstand, Mängel in der Qualifizierung des Personals, hohe Fluktuation und die Problematik der durch die Befristungspraxis zusätzlich verstärkten Belastungen wurde von den Personalräten immer wieder hingewiesen. Und dass die von den Jobcentern eingekauften Maßnahmen nicht immer zielführend waren, hat Ihnen bereits Ihr IAB ins Stammbuch geschrieben.

Abgesehen davon erschiene ein Vorstand, der nicht weiß, was in dem von ihm zu verantwortenden Bereich vor sich geht, nicht gerade in einem guten Licht. Das wäre auch nicht besser, wenn man annehmen müsste, er wolle die Realität auch gar nicht zur Kenntnis nehmen. Vielleicht bietet die o.g. Sendung ja die Chance, über grundlegende Probleme endlich konstruktiv ins Gespräch zu kommen und zu tatsächlichen Änderungen zu gelangen.

So „wünschen“ Sie sich „eine offene und sachliche Diskussion in den Jobcentern, in den Medien, in Politik und Gesellschaft“. Diesem Wunsch entsprechend geht diese Stellungnahme nicht nur an Sie, sondern auch an die interessierte Öffentlichkeit. Die grundlegenden Problemlagen sind aus Sicht der Jobcenterpersonalräte folgende:

- Das eingesetzte Personal reicht nicht aus, um die Aufgaben zu bewältigen. Vor allem im **Leistungsbereich** wird das Personal regelrecht verheizt. Permanente Überlastung führt zu hohen Krankheitsraten und einer hohen Fluktuation. Die Befristungspraxis verstärkt diese Probleme noch. Gleichzeitig werden dem vorhandenen Personal immer mehr Aufgaben bzw. Arbeitsanweisungen aufgeladen (Umstellung auf ALLEGRO, 4-Augen-Prinzip, demnächst E-Akte). In der Folge wird die Funktionsfähigkeit des Sozialstaats faktisch in Frage gestellt. Es gelingt immer seltener, allen Leistungsberechtigten die ihnen zustehenden Mittel rechtzeitig und verlässlich zur Verfügung zu stellen (von anderen Aufgaben des Leistungsbereichs ganz zu schweigen).
- Auch im **Bereich der persönlichen Ansprechpartner** reicht das Personal nicht aus, für alle Leistungsberechtigten eine

individuelle und qualifizierte Beratungsleistung zu erbringen. Eine solche Beratungsleistung erfordert Zeit, auf die individuellen Problemlagen angemessen eingehen und ein Vertrauensverhältnis aufbauen zu können. Denn es ist in der überwiegenden Zahl der zu Beratenden nicht mit einer reinen Vermittlungstätigkeit getan. Zum Einen liegen die Erwartungen der Arbeitgeber, die Stellenangebote unterbreiten, jenseits dessen, was die von uns Beratenen auf absehbare Zeit zu erfüllen vermögen und zum anderen stellt sich in einer wachsenden Zahl der Beratungsfälle die Frage nach der Integration in den Arbeitsmarkt nicht als vordergründige, sondern allenfalls als Fernziel dar – zu sehr bestimmen andere soziale Problemlagen Lebenswirklichkeit und Lebenseinstellung der Beratenen.

- Schon in der von Ihnen vorgegebenen **Zielorientierung** mit der Fokussierung auf die Arbeitsvermittlung liegt daher ein gewisses Maß an Negierung der Realitäten. Das führt bei den persönlichen Ansprechpartnern zu einem ständigen Zielkonflikt und stellt, wie z.B. die abba-Befragung in einigen Jobcentern gezeigt hat, einen hohen psychischen Belastungsfaktor in diesem Bereich dar. Die Implementierung des Vier-Phasen-Modells in die Software Verbis und die darauf aufbauende Schulungsreihe Beko haben das nicht besser gemacht. Schon die Vorstellung, man könne in individuelle Beratungsgespräche auf sinnvolle Weise zentral steuernd eingreifen, entbehrt nicht einer gewissen Absurdität. Die Vorstellung, man könne auf der Grundlage subjektiver Profilingeinschätzungen, die persönliche Ansprechpartner im Gespräch mit den von Ihnen Beratenen treffen, belastbare objektive Planungen anstellen und Steuerungsentscheidungen treffen, grenzt an organisierten Selbstbetrug.
- Gleiches gilt für das **Steuerungssystem der BA**, das auch den Jobcentern übergestülpt wurde. Die Orientierung an scheinbar objektiven Zielzahlen und statistischen Erfolgswerten, führt mindestens im Beratungsbereich zu einer Fehlorientierung, denn eine gute Beratungsleistung lässt sich nicht in Massenzahlen abbilden. Gleichzeitig sorgen Zielvorgaben und parallel dazu die Ausrichtung der Führungskräfte auf die Erfüllung dieser Zielvorgaben über Beurteilungssystem und Leistungsprämien dafür, dass auf die Beschäftigten ein irrationaler Druck ausgeübt wird. Neu ist dieses Thema nicht. Auch der Bundesrechnungshof hat sich ja bereits dazu geäußert.
- Darüber hinaus muss dieses, der gewerblichen Wirtschaft entlehnte und für unsere nicht marktfähigen sozialstaatlichen Aufgaben ungeeignete Steuerungssystem zwangsläufig zu einem gewissen Realitätsverlust an der Spitze führen. Wer von seinen Untergebenen im Sinne einer selbsterfüllenden Prophezeiung nur erwartet, die eigenen Zielerwartungen erfüllt und damit bestätigt zu sehen, umgibt sich mit bezahlten Claqueuren und darf sich nicht wundern, wenn sich von diesen keiner traut, festzustellen, dass der König nackt dasteht, statt im schönen neuen Gewand.

- Diesem fehlgeleiteten Steuerungssystem ist es auch zu verdanken, wenn eingekaufte **Maßnahmen** von den Teilnehmern als wenig zielführend oder gar kontraproduktiv erlebt werden. Es ist durchaus vorstellbar, dass es arbeitslose Menschen gibt, die aufgrund schlechter Erfahrungen ein stark negatives Selbstwertgefühl entwickelt haben und mit sozialen Ängsten beladen sind, für die es ein sinnvoller Ansatz sein kann, Lamas durch die Landschaft zu führen, damit sie über die Verantwortung für das Tier wieder Zutrauen zu sich selbst entwickeln und in der Interaktion mit den anderen Teilnehmern ihre Ängste überwinden können. Für jeden Arbeitslosen ist das allerdings nichts. Es kommt also auf die Passgenauigkeit des Maßnahmeangebots an. Kann die nicht gewährleistet werden, weil die Zeit für ein individuelles Beratungsgespräch nicht da ist oder weil es einen Druck gibt, eingekaufte Maßnahmeplätze auch zu besetzen, selbst wenn aktuell nicht der passende Bewerber am Schreibtisch sitzt, kommt es notwendigerweise zu Fehlbesetzungen und in der Summe zu Misserfolgen.

Uns ist bewusst, dass die Ursachen für die geschilderten Problemlagen unter anderem auch in der Politik zu suchen sind. Wir hoffen dennoch, durch diese nur knapp umrissene Aufzählung den Teil der Verantwortung verdeutlicht zu haben, den wir bei Ihnen sehen. Grundlegende Veränderungen sind aus unserer Sicht überfällig. Um auf Ihre o.g. Mitteilung zurück zu kommen: wir sind gern bereit, „gemeinsam mit Ihnen nach guten Lösungen“ zu suchen.

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Oer-Esser  
stellv. Vorsitzende  
der Jobcenterpersonalräte  
Mitglied des  
geschäftsführenden Vorstandes  
der Jobcenterpersonalräte

Gerd Zimmer  
Eva Schmauser  
Moritz Duncker  
Mitglieder des  
geschäftsführenden Vorstandes  
der Jobcenterpersonalräte