



Befragung der Jobcenter in Regionen mit Mitgliedern des Qualitätsverbundes Gemeinwohlarbeit

–

Zusammenfassende Ergebnisauswertung

Hintergrund:

Die Koordination des Qualitätsverbundes Gemeinwohlarbeit hat im Zeitraum vom 25. Mai 2011 bis zum 16. Juni 2011 eine Befragung von Jobcentern durchgeführt, in deren Zuständigkeitsbereich Mitglieder des Qualitätsverbundes Gemeinwohlarbeit Arbeitsgelegenheiten nach § 16d SGB II durchführen.

Ziel der Befragung war es, nähere Informationen zur konkreten Zusammenarbeit der Jobcenter mit den AGH durchführenden Trägern in der jeweiligen Region zu erhalten.

Hierzu wurde ein Fragebogen entwickelt und an die Geschäftsführer bzw. die zuständigen Bereichsleiter der Jobcenter verschickt, der sich im Wesentlichen an den Standards der Gemeinwohlarbeit orientiert. Er enthält Fragen zu konkreten Prozessabläufen in den Bereichen

- Vorinformation der Träger durch den SGB II-Träger,
- Zuweisung auf die Einsatzstelle,
- Abstimmungen während des Einsatzes,
- Abschluss, Dokumentation und Klärung des Verbleibs sowie zusätzlich
- Resümierende Fragen / Hinweise.

Die Vertreter der Jobcenter wurden gebeten, sich bei ihren Antworten auf die AGH durchführenden Träger zu beziehen, die zuvor der Befragung zugestimmt hatten. Insgesamt hatten bis zum Beginn der Befragung 30 der 44 angeschriebenen Mitglieder des Qualitätsverbundes einer Befragung der Jobcenter zugestimmt. Dies entspricht einer Quote von 67%. Mitglieder, die einer Befragung nicht zugestimmt hatten, begründeten dies teils mit einer fehlenden Perspektive aufgrund der drastischen Einschnitte im Bereich der Arbeitsgelegenheiten.

Ergebnisse der Befragung:

Insgesamt wurden an 25 Jobcenter Fragebögen verschickt. Davon schickten 20 Jobcenter den ausgefüllten Fragebogen zurück, was einer sehr guten Rücklaufquote von 80% entspricht.

Im **ersten Fragenblock** ging es um die **Vorinformation der Träger durch den SGB II-Träger**. Nach Auswertung der Fragebögen informieren die Jobcenter den durchführenden Träger (nach Zustimmung des Kunden) im Durchschnitt *oft* über die Ihnen vorliegenden Vorinformationen zu den SGB II-Kunden. Während sieben

Jobcenter dies nach eigener Aussage *immer* tun, gaben jedoch sechs Jobcenter an, dies nur *selten* zu tun und ein Jobcenter *nie*. Durchschnittlich ebenfalls *oft* werden zudem die Träger über die in der Eingliederungsvereinbarung mit dem Kunden abgestimmte Zielsetzung des Einsatzes in der Arbeitsgelegenheit informiert. Dabei gaben zehn an, dies *immer* zu tun, jedoch auch drei *selten* und zwei *nie*. Durchschnittlich eher *selten* werden die Träger hingegen über das Kundenprofil des Kunden informiert. Hier gab es jedoch eine große Streuung unter den Jobcentern: Während zwei dies *immer* tun, tun es sechs *oft*, acht *selten* und vier *nie*.

Im **zweiten Fragenblock** ging es um die **Zuweisung auf die Einsatzstelle**. Bei den ersten beiden Fragen zeigte sich hier eine große Streuung unter den Jobcentern. Während sieben Jobcenter angaben SGB II-Kunden *immer* direkt auf eine Einsatzstelle beim Träger zuzuweisen, tun dies sechs Jobcenter *oft*, drei *selten* und zwei *nie*. Auch bei dem Vorschlag des Einsatzbereiches gibt es große Unterschiede: Vier Jobcenter gehen *immer* so vor, dass sie dem Kunden einen möglichen Einsatzbereich vorschlagen, die genaue Auswahl der Einsatzstelle dann zwischen Kunden und durchführendem Träger vorgenommen und mit dem Jobcenter abgestimmt wird; erst danach erfolgt eine förmliche Zuweisung. Fünf Jobcenter gehen so *oft* vor, sieben *selten* und zwei *nie*. Durchschnittlich eher *selten* gehen die Jobcenter hingegen so vor, dass sie dem Kunden einen Träger vorschlagen, der AGHs anbietet, die genaue Abstimmung der Einsatzstelle dann dem Träger weitgehend überlassen und nach anschließender Überprüfung förmlich zuweisen. Sieben Jobcenter gehen so nur *selten* vor, zehn *nie*. Drei Jobcenter gaben an, dies *immer* so zu tun.

Im **dritten Fragenblock** ging es um die **Abstimmungen während des Einsatzes**.

Das Antwortverhalten in diesem Fragenblock war deutlich eindeutiger und somit von einer deutlich geringeren Streuung geprägt. Einstimmig alle Jobcenter gaben an, dass es zwischen ihnen und dem durchführendem Träger *immer* klare Vereinbarungen über das Umgehen mit Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Urlaubsregelungen, etc., gibt. Auch durchschnittlich nahezu *immer* gibt es feste Ansprechpartner für die Träger von AGHs bei den Jobcentern. Auch beim Thema Qualifizierungen während der AGH, weitere Fördermöglichkeiten des Kunden oder wichtige Veränderungen in dessen beruflicher Situation stimmt sich die überwiegende Mehrheit der Jobcenter (15 *immer*, drei *oft*) eng mit dem durchführenden Träger ab. In den allermeisten Fällen (elf *immer*, acht *oft*) erhalten die Jobcenter zudem vom Träger eine kundenbezogene Zwischenauswertung. Die Zwischenauswertung wird durchschnittlich *oft* in einem persönlichen Gespräch mit dem Kunden reflektiert. Jedoch gaben hier auch sieben Jobcenter an, dies *selten* zu tun, und eines sogar *nie*. Schließlich führt die Mehrheit der Jobcenter *oft* vier bis acht Wochen vor Ende der Maßnahme mit dem Kunden ein Gespräch, um dessen weitere berufliche Wegeplanung nach der Maßnahme abzustimmen. Zwölf tun dies *oft*, und vier sogar *immer*.

Im **vierten Fragenblock** ging es um **Abschluss, Dokumentation und Klärung des Verbleibs**. Die große Mehrheit der befragten Jobcenter gab an, vom Träger einen schriftlichen Abschlussbericht über die Entwicklung des Kunden zu bekommen (17 *immer*, zwei *oft*). Dabei sind die Form und der Inhalt des Abschlussberichts über den Einsatz mit den Jobcentern nahezu *immer* (nur ein *oft* und ein *selten*) abgestimmt. Dagegen wird durchschnittlich nur sehr *selten* ein Abschlussgespräch mit dem Kunden und dessen Betreuer beim durchführenden Träger durchgeführt. Zehn Jobcenter tun dies *selten*, sechs *nie*. Große Unterschiede gibt es bei Durchführung einer Erfolgskontrolle. Während acht Jobcenter eine Erfolgskontrolle *immer* gemeinsam mit dem Träger durchführen, tun dies sechs *oft*, zwei *selten* und vier *nie*. Abschließend tauscht sich die Mehrheit der Jobcenter (zehn *immer*, sechs *oft*) mit dem durchführenden Träger über weitere, ev. neue Angebote und Maßnahmen aus.

Im abschließenden **fünften Fragenblock** ging es um „**Resümierende Fragen / Hinweise**“. Alle Jobcenter, die die letzten beiden Fragen beantworteten (17 von 20 bzw. 18 von 20) hielten dabei die Standards des Qualitätsverbundes für nützlich und eine kontinuierliche Überprüfung und Optimierung der Prozesse (Umsetzung von AGH vor Ort) für wünschenswert.

Fazit:

- Ein erfreuliches und das Konzept des Qualitätsverbundes bestätigendes Ergebnis ist, dass beinahe alle Befragten die kontinuierliche Überprüfung von Prozessen und hierzu die Standards der Gemeinwohlarbeit als nützlich einschätzen. Die ungewöhnlich hohe Rücklaufquote von 80 % unterstreicht diese Bewertung.

Bemerkenswerte Einzelergebnisse:

- Bei den Fragen zu **Vorinformationen** fällt auf, dass die Träger durchschnittlich selten von den Jobcentern über das Kundenprofil informiert werden. Hier könnte Optimierungspotential für die einheitliche Dokumentation von - auch kleinschrittigen - Integrationserfolgen bestehen. Erstaunt hat uns, dass fünf Jobcenter angaben, dem durchführenden Träger selbst das mit dem Teilnehmer vereinbarte Ziel der Maßnahme selten oder nie mitzuteilen.
- Am Ende des **Zuweisungsverfahrens** steht die verbindliche Zuweisung auf eine Einsatzstelle; die Prozesse, die dazu führen, sind offenbar höchst unterschiedlich organisiert. Dies zeigt, dass die Jobcenter unterschiedliche Vorgehensweisen rechtssicher gestalten können und die Standards der Gemeinwohlarbeit dennoch geeignet sind, die Qualitätsentwicklung und Dokumentation dieser unterschiedlichen Wege zu unterstützen.



- Im Bereich „**Abstimmung während des Einsatzes**“ werden die Standards durchschnittlich oft bis immer erfüllt. Die größten Unterschiede gab es bei den (personell aufwändigen) Schritten einer Zwischenauswertung im persönlichen Gespräch mit den Teilnehmenden und einem Gespräch über die weitere berufliche Wegeplanung 4 – 8 Wochen vor Ende der Maßnahme; aber auch dies geschieht durchschnittlich oft.
- Ein auf die einzelnen Teilnehmenden bezogener **Abschlussbericht** in vereinbarter Form wird fast immer vorgelegt. Während durchschnittlich oft eine gemeinsame Erfolgskontrolle mit dem Träger durchgeführt wird, findet ein gemeinsames Abschlussgespräch mit Teilnehmenden und dem durchführenden Träger jedoch leider eher selten statt.

Koordination des Qualitätsverbundes
Werner Lüttkenhorst
Düsseldorf, 30. Juni 2011

Auswertung der befragten Jobcenter zum Qualitätsverbund Gemeinwohlarbeit

		Immer	Oft	Selten	Nie		Mittelwert	
		4	3	2	1			
Frage 1)	Wir informieren den durchführenden Träger (nach Zustimmung des Kunden) über die bei uns ermittelten Vorinformationen zu den SGB II-Kunden.	7	6	6	1	20	2,95	Vorinformation der Träger durch den SGB II-Träger
Frage 2)	Der Träger wird über das Kundenprofil (früher: Integrationsstufe) des Kunden informiert.	2	6	8	4	20	1,90	
Frage 3)	Der Träger wird über die in der Eingliederungsvereinbarung mit dem Kunden abgestimmte Zielsetzung des Einsatzes in der Arbeitsgelegenheit informiert.	10	3	3	2	18	3,17	
Frage 4)	SGB II-Kunden werden durch uns direkt auf eine Einsatzstelle beim Träger zugewiesen.	7	6	3	2	18	3,00	Zuweisung auf die Einsatzstelle
Frage 5)	Wir schlagen dem Kunden einen möglichen Einsatzbereich vor, die genaue Auswahl der Einsatzstelle wird dann zwischen Kunden und durchführendem Träger vorgenommen und mit uns abgestimmt; danach erfolgt eine förmliche Zuweisung.	4	5	7	2	18	2,61	
Frage 6)	Wir schlagen dem Kunden einen Träger vor, der Arbeitsgelegenheiten anbietet. Die genaue Abstimmung der Einsatzstelle überlassen wir weitgehend dem Träger und weisen nach	3	0	7	10	20	1,80	
Frage 7)	Zwischen uns und dem durchführendem Träger gibt es klare Vereinbarungen über das Umgehen mit Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Urlaubsregelungen o.ä.	20	0	0	0	20	4,00	Abstimmungen während des Einsatzes
Frage 8)	Bei uns gibt es feste Ansprechpartner für die Träger von Arbeitsgelegenheiten.	9	0	1	0	10	3,80	
Frage 9)	Über die Durchführung von Qualifizierungen während der AGH, weitere Fördermöglichkeiten des Kunden oder wichtige Veränderungen in dessen beruflicher Situation stimmen wir uns eng mit	15	3	2	0	20	3,65	
Frage 10)	Wir erhalten vom Träger eine kundenbezogene Zwischenauswertung.	11	8	0	1	20	3,45	
Frage 11)	Die Zwischenauswertung wird in einem persönlichen Gespräch mit dem Kunden reflektiert.	7	5	7	1	20	2,90	
Frage 12)	4 – 8 Wochen vor Ende der Maßnahme führen wir mit dem Kunden ein Gespräch, um dessen weitere berufliche Wegeplanung nach der Maßnahme abzustimmen.	4	12	3	0	19	3,05	Abschluss, Dokumentation und Klärung des Verbleibs
Frage 13)	Wir bekommen vom Träger einen schriftlichen Abschlussbericht über die Entwicklung des	17	2	1	0	20	3,80	
Frage 14)	Form und Inhalt eines Abschlussberichts oder einer Dokumentation über den Einsatz sind mit uns	18	1	1	0	20	3,85	
Frage 15)	Wir führen mit dem Kunden und dessen Betreuer beim durchführenden Träger ein	0	2	10	6	18	1,78	
Frage 16)	Wir führen gemeinsam mit dem durchführenden Träger eine Erfolgskontrolle durch.	8	6	2	4	20	2,90	
Frage 17)	Wir tauschen uns mit dem durchführenden Träger über weitere, ev. neue Angebote und	10	6	4	0	20	3,30	
		Ja	Nein					
Frage 18)	Wir halten die Standards des Qualitätsverbundes für nützlich.	17	0					Resümierende Fragen / Hinweise
Frage 19)	Eine kontinuierliche Überprüfung und Optimierung der Prozesse (Umsetzung von AGH vor Ort) halten wir für wünschenswert	18	0					