

Zusammenfassung der Ergebnisse

4. Fachaustausch für Jobcenter und Agenturen für Arbeit in Sachsen: Praxis im Austausch - Arbeitsmarktintegration von Asylbewerbern und Flüchtlingen „Erwartung trifft Realität“

26. Mai 2016, 10:00 - 16:30 Uhr, Jobcenter Dresden

Beim 4. Fachaustausch wurde noch mehr Raum für Austausch geschaffen, indem ausschließlich in kleineren Arbeitsrunden diskutiert wurde und auf Vorträge verzichtet wurde. Durch die Methode des World Cafés beschäftigten sich die Teilnehmenden jeweils mit vier verschiedenen Themen, in denen es darum ging, gemeinsam kreative Ideen zu erarbeiten, die Maßnahmen in der Prozesskette zu überprüfen und nach neuen Modellen zu suchen, die den Integrationsprozess beschleunigen können. Nachfolgend sind die Ergebnisse zu den jeweiligen Themen zusammengefasst:

Realabgleich I: Instrumente/Maßnahmen

Quantität und Qualität der Förderinstrumente. Planung, Zuweisung und Bedarf. Wann ist eine Maßnahme erfolgreich? Passgenauigkeit der Maßnahmen? Verknüpfung der Instrumente? Leitfragen: Hier stehen wir, Situationsbeschreibung. DAS können wir tun!, Veränderungspotentiale. DABEI brauchen wir Unterstützung. Von WEM? THESE/ERGEBNIS. Für angesprochene/offene Themen wurde ein THEMENSPEICHER angelegt.

Situationsbeschreibung:

In der Arbeitsgruppe wurde festgestellt, dass die ungenügende Datenlage die Planbarkeit von Maßnahmen behindert. Dennoch schätzen die Diskutanten die prinzipielle Vielfalt der Maßnahmen, so dass für jeden TN ein Platz sicher sein sollte. Darüber hinaus wurden weitere Punkte benannt, die sich negativ auf einzelne Maßnahmen der Jobcenter oder Arbeitsagenturen auswirken.

- zu langes Warten auf Integrationskurse; einige Integrationskursträger blockieren die zügige Durchführung der Integrationskurse, in dem sie keine TN abgeben, sie haben sehr viele TN, so dass Wartezeiten von mehreren Wochen/Monaten für die TN entstehen; andere Integrationskursträger könnten Kurse durchführen, haben aber keine TN,
- Koordinierung der Maßnahmen zwischen den Kursträgern erforderlich,
- fehlende Steuerung durch BAMF,
- Reihenfolge der Maßnahmen für den TN nicht immer sinnvoll durch langes Warten auf Integrationskurs; für die Überbrückung haben sich Praktika bewährt,
- Länderspezifik bisher ungenügend berücksichtigt,
- Unsicherheiten bestehen hinsichtlich der Maßnahmeziele bei TN mit Gestattung/Duldung,
- Abwanderung von Lehrkräften und TN aus ländlichen Raum,
- ca. ¼ der TN haben unzureichende Sprachkenntnisse, wobei der Anteil steigend ist,
- Bildungsabschlüsse fehlen,
- Zuwachs von Analphabeten,
- problematisch erweist sich zum Teil die Sicherung der TN in der Maßnahme,
- hoher Aufklärungsbedarf an der Basis.

Veränderungspotentiale:

Planung:

- Einbeziehung der Arbeitsagentur und JC in die Steuerung des Zugangs für Integrationskurse
- Zuwanderung im Gesamten sehen; nicht allein Fokus auf Flüchtlinge legen
- Informationspflicht für Integrationskursträger einführen (Beginn, TN-Zahl)
- Rechtliche Rahmenbedingungen BAMF auf Sicherung eines effizienten Integrationsverlaufs ausrichten
- Planungssicherheit herstellen
- Aufheben der Länderspezifik

- Unternehmen bei Maßnahmeplanung / Maßnahmegestaltung im Blick haben
- Wegfall der km-Pauschale

Durchführung:

- Prozessabläufe darstellen (JC Chemnitz hat Prozessabläufe dokumentiert)
- Austausch über Ausgestaltung der Maßnahmen erforderlich (z.B. Fachtag JC und Region)
- Schnittstellen zu anderen Akteuren optimieren
- Sicherung des Betreuungsschlüssels (Coaching)

Auswertung/Ergebnisfeststellung:

- Prüfen des Europ. Referenzrahmens (einheitliche Kriterien für Sprachniveau-Anerkennung erforderlich)
- Nachbetreuung der Träger sichern
- Qualitätssicherung für Maßnahmen sicherstellen

Unterstützung:

- Appell: In erster Linie nicht auf Andere schauen, sondern sehen was man selbst besser machen kann.
- Es werden kreativere Lösungen für die Probleme benötigt (Erhöhung der Flexibilität)
- Gruppeninformationsveranstaltungen für Flüchtlinge organisieren
- Austausch organisieren (siehe Fachtag JC/Region)
- Jugendhilfe muss sich noch stärker engagieren

Konkurrenzdenken ausschalten; gemeinsam am Ziel arbeiten!
 Akzeptanz der Nicht-Planbarkeit.
 Mehr Individualität zulassen.
 Primärer Fokus: Was kann ich tun!
 Vergabep Praxis ändern!

THESEN

THEMENSPEICHER
 Integrationsgesetz
 (auf Anforderungen vorbereiten)
 Finanzplanung 2017?!

Realabgleich II - THEMA: Verständigung
 Kommunikation findet leider nicht statt. Unsere neuen Assistenten: Translaterprogramme als Dolmetscher und Sprachmittler. Offene Gesprächsatmosphäre gestalten? Eingliederungsvereinbarungen gut abschließen?

Im Workshop wurden zunächst verschiedene Bereiche unterschieden. Funktionierende Kommunikation betrifft nicht nur die Verständigung zwischen Mitarbeitendem der Arbeitsverwaltung und dem Kunden direkt, sondern auch den Austausch an Informationen intern zwischen den Mitarbeitenden und der Führungsebene der Einrichtung. Auch der externen Kommunikation zu anderen Ämtern und Stellen, sprich im Netzwerk, kommt eine zentrale Rolle zu.

Im Folgenden sind die erarbeiteten Herausforderungen und Lösungsansätze aus den Regionen dargestellt. Die Darstellung gliedert sich in bereits funktionierende Beispiele aus den Regionen Sachsen, in Ideen, die für gut befunden wurden, aber (noch) nicht optimal funktionieren und Punkte, die nicht funktionieren bzw. nicht gut sind. Am Ende sind zudem Punkte aufgeführt, die für eine gelingende Verständigung wünschenswert sind.

FUNKTIONIERT (MANCHERORTS):

Verständigung mit dem Kunden

- Willkommens-App; Problem: Infoplakate dazu sind exklusiv auf Deutsch!
- Dolmetscherhotline: Vorteil: viele/alle Sprachen abrufbar statt Dolmetscher im Haus mit begrenzter Sprachvielfalt, Kostengünstig und flexible An-/Abschaffung, Dezentral nutzbar (z.B. ländlicher Raum)
- Dolmetscherdienste: Festanstellung/ Honorarbasis/ Ehrenamt, Wöchentl. Dolmetschertage (z.B. bei Flächenämtern)
- Anamnesebogen; Problem: exklusiv auf Deutsch!
- Knigge für Zuwanderer
- Übersetzung Dokumente in einfaches Deutsch

- Beschilderung ggf. mehrsprachig bzw. einfaches Deutsch
- Ansatz ASM (Arbeit Sichtbar Machen): intuitive und attraktive Gestaltung von Eingangszonen
- Piktogramme als Unterstützung; Bsp. Kompetenz-Karten
- Mehrsprachige Arbeitsschutzbelehrungen für AGS bzw. Arbeitgeber
- Spezialisierte Struktureinheit Arbeitsebene für komplexe Zielgruppe Zugewanderte
 - o Kenntnis rechtl. Rahmenbedingungen, Kontext Lebenswirklichkeiten Netzwerkpartner, Förderinstrumente, techn. Hilfsmittel, ggf. Sprachkompetenz bzw. interkult. Kompetenz erforderlich
 - Überforderung der Mitarbeiter in den Regelstrukturen
 - Aufwand an Ressourcen (Zeit, Budget) effizienter nutzbar

Verständigung intern (Arbeitsverwaltung)

- Multiplikatoren für Netzwerkarbeit und Weiterbildung
 - o Sehr dynamische Entwicklung von Angeboten, Rechtsgrundlagen usw. und damit permanenter und intensiver Schulungs-/Aktualisierungsbedarf
 - o Sehr umfangreiche und neue Netzwerkstrukturen bzw. Unterstützungsangebote erfordern intensiven Austausch und Kontakt
- Steuerungsgruppe / Kompetenzteam (Koordination und Multiplikation)
 - o Fachlich gemischte Struktur für zentralisierte und professionalisierte Außendarstellung, Netzwerkarbeit und Informationstransfer

Verständigung extern (über den Kunden)

- Übergabemanagement Sozialamt – SGBII
 - o Kontakt per Mail problemlos
 - o „warme“ Übergabe wichtig → persönliche Begleitung (durch WEN?)
- Dokumentation für Informationstransfer bei Verweis/Beraterwechsel (vgl. Mein Ordner)

Verständigung extern (im Netzwerk)

- Netzwerkarbeit generell
 - o Nutzung Ansprechpartner und Material IQ Netzwerk und RESQUE
 - o Positive Resonanz zu Regionalworkshop (IQ Netzwerk)
 - o Positive Resonanz Schnittstellenpapier (=Produkt des Regionalworkshops)
 - o Vorteil bei Netzwerkkoordination durch Externe (z.B. IQ): Neutralität
 - o Vorteil offener Austausch (progressive Informationspolitik erforderlich)
- Netzwerkarbeit mit Trägerlandschaft: Bsp. regelmäßige Koordinierungstreffen mit Ausländerbehörde und Integrationskursträgern zur Verständigung über Auslastungen und Bedarfsentwicklungen, Bsp. Zusammenarbeit mit Trägern Sozialbetreuung zur Begleitung bei Terminen (Organisation Sprachmittler, Nachhaltung Vereinbarungen, etc.)
- Netzwerkarbeit mit Ehrenamt
 - o Initiativen/ Bündnisse von großem Vorteil bzgl. Patenschaften, Begleitung (Kümmerer), insbes. für „warme“ Übergaben, Nachhaltung v. Vereinbarungen, Vorhaltung Dokumentation (vgl. „Mein Ordner“)
 - o Teilweise gute Kontakte zu Arbeitgebern, Sprachkursangeboten und ähnlichem

IST GUT, FUNKTIONIERT ABER NOCH NICHT OPTIMAL:

Verständigung extern (über den Kunden)

- Informationstransfer institutionenübergreifend
- „Mein Ordner“
 - o Vorteil Ganzheitlichkeit der Themen
 - o Mehrwert für ämterübergreifende Beratung
 - o Problem: Verbleib und Pflege liegt beim Zugewanderten
 - o Problem: Unklarheit über Ausgabe des Ordners; wer hat wo wann wie viele Ordner? Ausgabe bei Entlassung EAE oder sogar eher am sinnvollsten?!
- Integrationskurs
 - o Problem: Transparenz Organisation; Bsp. Zuweisung durch Arbeitsagentur ab 06/16?
 - o Problem: Transparenz Auslastung; Bsp. Regionalkoordinator für Verteilung der Teilnehmenden (Vertrauen/Kooperation der Bildungsträger erforderlich)

- Problem: Dozentenmangel
- Problem: Wartezeiten
- Problem: heterogene Teilnehmergruppen inkl. Analphabeten
- Problem: Qualität abhängig von genannten Faktoren

Verständigung extern (im Netzwerk)

- Überblick und Strukturierung der Akteure innerhalb und außerhalb des Netzwerkes
 - Bedarf an Regionalworkshops oder ähnlichen Formaten
- Abstimmung im Netzwerk
 - Problem: Abgrenzung der Zuständigkeiten und Kompetenzen zur Vermeidung von Kompetenzüberschreitungen bzw. Versorgungslücken
 - Problem: Auslotung der Kapazitäten zur Vermeidung von Über-/Unterforderung von Netzwerkpartnern
 - Problem: Kenntnis „hoheitlicher“ bzw. originärer Aufgaben von Partnern und deren Umsetzungspraxis
- Kommunikation im Netzwerk
 - Erreichbarkeit von Ansprechpartnern, insb. bei unstrukturierter / unkoordinierter Netzwerkarbeit (Bsp. Kontaktverhalten und Transparenz interner Vorgänge und Strukturen bei einzelnen Ausländerbehörden)

FUNKTIONIERT NICHT / IST NICHT GUT

Verständigung mit dem Kunden

- Buchstabenprinzip (Konzentration der Zugewanderten auf wenige unspezialisierte Mitarbeiter in der Regelstruktur; Argument „Nichtausgrenzung“ hinfällig: analog REHA)
- Bearbeitung Zielgruppe durch Regelstrukturen / unspezialisierte Mitarbeiter (siehe oben)
- Problemgruppe Analphabeten: Verständnis Bescheide, Eingliederungsvereinbarungen, usw.
- Motivationsargumente
 - zur Arbeitsaufnahme bei Leistungsbezug einerseits
 - zur Ausbildungssuche bei finanziellen Verpflichtungen andererseits

Verständigung extern (über den Kunden)

- Trägerneutralität
 - Steht im Widerspruch zur „warmen“/persönlichen Übergabe bzw. pragmatischen Verweisberatung ohne zeitliche Lücken und „Beziehungsabbrüche“
 - Kurze Wege, erfahrene Zusammenarbeit und Qualität der Angebote wichtiger als günstigster Preis
 - Behindert Netzwerkarbeit bzw. läuft nicht konform
- Verweis an JMD/MBE bei laufenden Asylverfahren bzw. Ablehnungsbescheid
 - Strenge Abgrenzung der förderfähigen Zielgruppe

WÄRE WÜNSCHENSWERT:

Verständigung mit dem Kunden

- Kontroverse Amtssprache Deutsch: Analog Ausländerbehörde → analoge Handhabung für ident. Klientel
- Rechtssicherheit bei Verständigungsbarrieren
Gewährleistung Verständnis der Inhalte (z.B. Eingliederungsvereinbarungen) ggf. durch einfaches Deutsch oder Übersetzungen: Abweichung von Standardformulierungen und Gesetzesreferenzen
→ Gewährleistung Haftungsausschluss bei Missverständnissen
- Budget für Sonderbedarfe (insb. ZKT/=Optionskommunen) , Bsp. Dolmetscher auf Honorarbasis oder Festanstellung, Bsp. Einstellung neuer MA für spezialisierte Sonderstrukturen
- Mehr Zeit, Bsp. Beratungszeit, Bsp. Aufschub zur Verständigung über Inhalte, Eingliederungsvereinbarungen, Bsp. Freistellung Schulung, Netzwerkarbeit
- Personalentwicklung, Bsp. Schulung interkult. Öffnung, Bsp. freiwillige sprachl. Weiterbildung für MA
- Laufzettel ab Ankunft, Bsp. als Bestandteil von „Mein Ordner“
- Nutzung Technologie, Bsp. QR-Code für online Übersetzungen (Dokumente, Beschilderungen, usw.)

- Vorbilder (erfolgreich integrierte Zugewanderte), Bsp. Patenschaften, Erfolgstories, Kontakt auf Veranstaltungen → Glaubwürdigkeit und Praxisbeispiel
- „Kümmerer“ (persönlicher Coach bzw. wenigstens fester Ansprechpartner mit Kapazität für „warme“ Übergaben), Bsp. Struktur analog JMD/MBE für dort nicht berücksichtigte Zugewanderte (laufendes Verfahren, Ablehnung), Bsp. Struktur analog Sozialbetreuung nach Abschluss des Asylverfahrens

Verständigung mit Arbeitgeber: Spezialstruktur (aus o.g. Gründen) auch für AGS entsprechend

Verständigung intern (Arbeitsverwaltung): Materialdatenbank

- Von regionalen Agenturen/Jobcentern und anderen Akteuren ausgearbeitete Arbeitsmittel zentral und unbürokratisch zur Verfügung stellen (siehe Bsp. Knigge für Zugewanderte, Dokumente in einfachem Deutsch, Kompetenz-Karten, Anamnesebögen)
- Ggf. Materialsammlung/-pflege durch Koordinator (z.B. Landesebene)
- Webshop als Option: Bestellung relevanter (vorsondierter) Materialien

Verständnis intern (Arbeitsverwalt.): Anpassung Erwartung durch Führungskräfte/Flexibilität Zielnachhaltung:

- Bsp. großzügige Handhabung für Mobilität, Übersetzung, Anerkennung,
- Bsp. großzügige Handhabung Eingliederungsvereinbarungen in Abhängigkeit von Aufenthaltstitel,
- Bsp. Zeitschiene Zielerreichung Integration (ca. 2 Jahre realistisch)

THEMENSPEICHER

Flexibilität bei Maßnahmen und Instrumenten:

- Bsp. indiv. inhaltliche Umgestaltung von Maßnahmen wie PerF
- Haftungsausschluss bei kreativen Einzelfalllösungen

Realabgleich III Rahmenbedingungen

Willkommenskultur in der Behörde. Eingangszonen gestalten. Eingangszonenmanagement? Rechtskreiswechsel? Datenabgleich? Registrierungskarte? Leitfragen: Wie reagieren wir, wenn zu viele Kunden in das Jobcenter kommen? Bringen Gruppeninformationsveranstaltungen etwas? Wie gehen wir mit den „Helfern“ um? Wie helfen wir uns, wenn wir uns nicht verstehen? Wie bürgerfreundlich können wir unter diesen Rahmenbedingungen sein?

Alle Jobcenter haben Notfallkonzepte erarbeitet. Derzeit scheint die Frage nach zu vielen Kunden in den Eingangszonen ausschließlich die Großstädte zu beschäftigen. Bedeutsam erscheint hier, dass ein „Überlauf“ organisiert wird und dass die Gremien (z. B. Personalrat) rechtzeitig beteiligt werden. Die Frage wann genau der Notfall eintritt und wer das entscheidet, scheint nicht überall beantwortet zu sein.

Neben der Variante Zugezogene als Kunden im Regelgeschäft zu bedienen, gibt es mancherorts spezialisierte Arbeitsvermittler, die nur mit Terminvergabe erreichbar sind. Alle Jobcenter versuchen den Zugang bzw. die Anzahl der Kunden zu steuern. Dafür gibt es verschiedene Methoden, auch abhängig von der Zusammenarbeit mit den anderen beteiligten Institutionen. Beispiele:

- Gesteuerter Zugang vom Sozialamt ins Jobcenter – Terminiert, Grunddaten sind bereits erhoben
- Daten aus AsylbewLG sind Grunddaten für ALGII-Antrag und werden übernommen (Optionskommune)
- Gemeinsames Erstgespräch von Leistung und Integration mit Kunden
- Datenaufnahme bereits im BAMF, dann übertragen
- Registrieren in Aufnahmeunterkunft – Informationsbereitstellung und Kontakt zu Arbeitsvermittler
- Agentur Leipzig hat ein Büro im BAMF
- Lageeinschätzung RegioWS: wie viele Zugezogene in welchem Verfahren, um Übergangsmanagement zu steuern
- Themenbezogene Zusammenarbeit in Arbeitskreisen innerhalb des Jobcenters.

Gruppeninformationen werden unterschiedlich eingeschätzt. Manche Regionen haben gute Erfahrungen, hier finden diese z. B. regelmäßig mittwochs auf Arabisch statt. Andere Agenturen und Jobcenter hatten Schwierigkeiten mit den Gruppenstärken umzugehen, denn oft waren mehr Personen da als angemeldet. Um den Kontakt zu Kunden herzustellen, werden auch Gruppeninformationen in den BAMF-Kursen angeboten. Hier hat sich auch bewährt, einen festen Ansprechpartner im (Jobcenter) pro Integrationskursträger zu haben.

Die Helfersysteme werden von Allen positiv eingeschätzt. In einigen Agenturen wurden Stabsstellen eingerichtet, die koordinierende und steuernde Funktionen übernommen haben. Wichtig ist bei dieser besonderen Form der Zusammenarbeit im Integrationsprozess, dass die Helfer informiert und geschult sind und die Abgrenzung zwischen den Professionen und Zuständigkeiten klar sind. Einige Jobcenter sind Mitglieder in verschiedenen AGn der Flüchtlingssozialarbeit. Jobcenter und Agenturen im ländlichen Raum haben auch gute Erfahrungen gemacht, indem sie Helfer in die Arbeitsvermittlung mit eingebunden haben. Auch im Bereich der Verständigung sind ehrenamtliche Helfer und Begleiter wichtige Partner im Integrationsprozess. Dabei sind die Arbeitsverwaltungen kreative Wege gegangen:

- Kooperationen mit Hochschulen
- Erstellung von Helferdatenbanken mit Sprachprofil
- Zusammenstellung von Übersichten über Helfer und deren Sprachen für die Mitarbeiter und die Kunden, auch in arabischer Sprache verfügbar

Gute Erfahrungen gibt es auch mit eigenen Sprachmittlern im Haus, der Dolmetscherhotline, Tablets mit ÜbersetzungsApp in den Eingangszonen und Interviewleitfragen für das Profiling. Kommunale Jobcenter haben leider nur beschränkten Zugang zu Dolmetschern.

Alle Teilnehmenden fordern noch mehr Maßnahmen für Interkulturelle Sensibilisierung - am besten flächendeckend und auch regelmäßig reflektierend. In diesem Zusammenhang wird betont, dass Erfahrungsaustausch von großer Bedeutung ist.

THEMENSPEICHER

- Ungünstige infrastrukturelle Bedingungen in den Landkreisen, bspw. ÖPNV, fehlende Mobilität – ein Lösungsversuch: virtuelle Postfächer für Kunden für Behördenpost.
- Viele Dubletten bei Datenerfassung insbes. bei Namensaufnahme, Arbeitspaket konkretisieren!
- Zusammenarbeit mit BAMF und Ankunftscentren wird sich verbessern, wenn AZR-Nummer flächendeckend funktioniert.
- In einigen Regionen funktioniert die Kontoeröffnung für Kunden noch immer nicht – Barauszahlung weiterhin notwendig – zentrale Regelung notwendig.

Realabgleich IV - THEMA: Fördern und Fordern

Fördern und Fordern... und sanktionieren? Unsere Rechtsnormen im SGB II und SGB III unter interkulturellem Druck. Das Jobcenter als Integrationsbehörde?

Die Aufgabe bzw. das Ziel der Arbeitsverwaltung und damit aller Mitarbeitenden ist die erfolgreiche Arbeitsmarktintegration ihrer Kunden. Die Herausforderung besteht aber darin, zu erkennen, was notwendig ist, bis dies – gerade bei der spezifischen Gruppe von Zugewanderten, insbesondere Geflüchteten – erfolgreich gelingen kann? Auf dieser Grundlage wurde das Thema „Fördern und Fordern“ in diesem Workshop diskutiert.

Leitfragen der Diskussion waren: Wie können wir Menschen, welche uns nicht verstehen, vermitteln, was fördern und fordern im Sinne des Gesetzes meint? Wie gehen wir damit um, wenn man das Prinzip nicht verstehen will? Welche kulturellen Unterschiede erkennen wir und wie gehen wir damit um? (z.B. Verhüllung) Mitarbeiter-Sensibilisierung auf der einen Seite und Umsetzung des Gesetzes auf der anderen Seite. Ist dies ein Widerspruch?

Die nachfolgenden Schwerpunkte bzw. Bereiche, die eine Rolle spielen, wurden zusammengetragen und anschließend diskutiert:

Regelungsbedarfe: Die große Herausforderung der letzten Monate bzgl. der Thematik Zugewanderte insbes. Geflüchtete lag darin, handeln zu müssen, ohne bzw. bevor es Regelungen in bestimmten Bereichen gab.

Regelungsbedarf bestand und besteht bspw. hinsichtlich des Datenaustausches zwischen den Ämtern. An dieser Stelle bringt bspw. das neue Gesetz zur Datenübertragung bereits Erleichterung. Es sei nun (auch technisch) möglich, dass die AZR-Nummer von der Ausländerbehörde eingetragen und an die BA übermittelt werden kann.

Diskutiert wurde auch der Punkt der Sicherstellung der (frühzeitigen) Teilnahme der Kundinnen und Kunden an einem Integrationskurs. Ein Lösungsansatz des Jobcenters Dresden ist hier beispielsweise, die Frist bis zur Anmeldung bei einem Integrationskursträger in der Eingliederungsvereinbarung von 3 Monaten auf 6 Wochen zu setzen (Grundlage SGB II). Damit wurden bereits gute Erfahrungen gesammelt.

Für die Agenturen für Arbeit stellt das Akquirieren von Kunden eine Herausforderung dar. Hier ist ein möglicher Ansatz, dies über die Integrationskurse zu tun.

Als wichtiger Punkt wurde hier festgehalten, die Zielsetzung des Gesetzes nicht aus den Augen zu verlieren!

Qualität im Beratungsprozess: Grundlage für die Qualität der Beratung stellt die BeKo (Beratungskonzeption der BA) dar. Spezifisch für die Zielgruppe Zuwanderer mit anderen Herkunftssprachen wurde betont, dass ein qualifizierter(!) Dolmetscher (spätestens im 2. Gespräch) mit anwesend sein sollte. In der Stadt Leipzig wird dazu aktuell ein System zu Dolmetschern aufgebaut.

Im Gespräch muss (zwingend) sichergestellt werden, ob man sich (gegenseitig) richtig verstanden hat. Dem Arbeitsvermittler sollte am Gesprächsende klar sein, was aufgrund persönlicher Interessen, Qualifikationen, Fähigkeiten und der aktuellen Lebenslage das Ziel des Kunden ist. Denn nur, wenn dies gut kommuniziert wurde, kann die Vermittlung in Arbeit und/oder Qualifizierung erfolgreich sein.

Zur Spezifik der Position der Arbeitsagentur wurde angesprochen, dass diese, auch wenn sie keine Sanktionsmöglichkeit hat, eine wichtige Rolle zukommt: Sie „bereitet“ die Kunden für das Jobcenter sozusagen „vor“.

Befindlichkeiten der Mitarbeitenden: Festgestellt wurde in der Runde, dass es (immer noch) viele interkulturelle Hürden seitens der Mitarbeitenden zu überwinden gilt. Zudem scheint die Unsicherheit im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen und mit anderen Sprachen im ländlichen Raum noch größer als in den Städten zu sein, da hier die „Fallzahl“ an Zugewanderten (noch) gering ist. Es sei sozusagen etwas „Besonderes“. Konsens bestand darin, dass es wichtig und notwendig sei, die Mitarbeitenden interkulturell zu sensibilisieren, um mit anderen Kulturen vertrauter zu werden und bspw. die Sicht/Lage von Geflüchteten besser verstehen zu können und Hintergründe (von Flucht) kennenzulernen. Mittels interkultureller Schulungen könne dies erreicht werden. Auch die Anstellung ausländischer Mitarbeitenden (aus Fluchtländern) wurde als sehr positive Erfahrung hervorgehoben. Neben der Funktion des Übersetzens hatte dies auch einen starken Sensibilisierungseffekt für die Mitarbeitenden.

Diskutiert wurde: Wie viel Verständnis für die Lebenslage ist angemessen? (Sanktion vs. Verständnis!?) Es wurde im Konsens festgehalten, dass definitiv von den zugewanderten Kundinnen und Kunden gefordert werden müsse; es aber immer einen Spielraum für das Ausmaß an „Förderung“, also Unterstützung des Kunden seitens des Mitarbeitenden gibt. Eine gute Unterstützung ist möglich! Z.B. kann schon durch gute, sprich konkrete Verweisberatung zu notwendigen anderen Ämtern und Stellen dem Kunden sehr geholfen werden.

Systemisches Denken: Wichtig ist systemisch zu denken und zusammen zu arbeiten. Aufgrund rechtskreisübergreifender Prozesse, ist eine gute Zusammenarbeit zwischen allen Ämtern eine notwendige Voraussetzung gelingender Integrationsprozesse. Angebote im Netzwerk sollten genutzt werden und konkrete Verweisberatung sollte geschehen. Dabei hat ein kommunales Jobcenter (zugelassener kommunaler Träger) Vorteile. Allerdings besteht an dieser Stelle wieder die Herausforderung einer gelingenden Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit.

Stärken stärken – Schwächen schwächen: Aus der bisherigen Arbeit mit Zugewanderten bzw. Geflüchteten als Kunden in der Arbeitsverwaltung heraus wurde die Erfahrung gemacht, dass die meisten Kunden das Ziel haben, so schnell wie möglich arbeiten zu können, um Geld zu verdienen. Lange Wege der (Sprach-)Qualifizierung, welche am Ende zu qualifikations-adäquater Anstellung und Bezahlung führen würden, haben bei den Meisten anfangs nicht oberste Priorität. Hier kommt wieder das Verständnis für die komplexen Problemlagen dieser spezifischen Kundengruppe und daraus resultierender Vermittlungshemmnisse ins Spiel.

Diese stellen große Herausforderungen dar. Auch fehlende Dokumente und lückenhafte Lebensläufe sind weitere Erschwernisse für die Vermittlung in adäquate Arbeit oder Qualifizierung. An dieser Stelle stellt die (neue) MAT-Maßnahme „Brücke“ (JC Dresden) eine Möglichkeit dar. Hier findet Beratung und Profiling bei Trägern in der entspr. Landessprache des Kunden statt. Neben der Funktion der Maßnahme (korrekte und vollständige) Informationen über den Kunden zu erhalten, ist wichtiger Nebeneffekt, dass dieser bis zum Start des Integrationskurses „beschäftigt“ ist.

Kreatives Verwaltungshandeln: An dieser Stelle kommt der Aspekt des sog. „kreativen Verwaltungshandeln“ ins Spiel. Neue, kreative Wege müssen gegangen werden, wenn es neue Situationen erfordern und gesetzliche Regelungen erst auf ihren Weg gebracht werden müssen. Folgende Punkte im Kontext der Arbeitsverwaltung bzw. -vermittlung von Zugewanderten, speziell Geflüchteten als Kunden wurden beispielhaft zusammengetragen:

- An der frühesten Stelle das deutsche (Sozial-)System erklären!
- Belehrung des Kunden (im Beratergespräch; klar und verständlich): Was ist zu machen, wenn der Brief vom Jobcenter kommt? Der Brief ist wichtig!
- Einfache (Schrift-)Sprache! (z.B.: „Komm! Sonst weniger Geld!“, „Geld ↓“)
- Wenn keine Dokumente vorliegen: Fähigkeiten, Interessen, Neigungen abfragen und aufnehmen (als Ansatzpunkt für die Vermittlung in Arbeit/Qualifizierung)

Rahmenbedingungen: Hier wurden bestimmte Rahmenbedingungen angesprochen, die die Qualität der Arbeit bzw. den erfolgreichen Vermittlungsprozess beeinflussen bzw. die Herausforderungen darstellen:

- Betreuungsschlüssel (von bspw. 1/400(!) in einzelnen Regionen oder Teams)
- fehlende Alphabetisierungskurse
- Spezifik Land (vs. Stadt): im SGB II kommt kaum einer mehr an: wenn Anerkennung (als Flüchtling), dann ziehen „Leute“ weg! Und die „Falschen“ (schwierige Vermittlungsfälle) bleiben

Diskussion dazu:

- Wollen/können wir es auch sein und die Rolle aktiv annehmen?
- Wir sind „Helfer/Unterstützer“
- Gesamtproblematik des Kunden betrachten (Wohnen etc.) ist notwendig! → Abgrenzung ist schwierig!
- Zentrale Rolle Jobcenter: bei 48h-Verfahren BAMF!
- Erwartungshaltungen an Jobcenter von außen sind hoch, aber Ressourcen hat Jobcenter nicht!
- Potenzial der Kundschaft entspricht nicht den (hohen) Erwartungen! → Das muss von Jobcenter kommuniziert werden!
- Widerspruch zwischen Notwendigkeit und Möglichkeit!
- Zuständigkeit an Jobcenter? → z.B. Sprachkurse (I-Kurse) über JC (vs. BAMF)?!
- Lebenspraktischer wäre, wenn JC Möglichkeiten hätte!

THESE: Wir (Jobcenter) sind die Integrationsbehörde!

THEMENSPEICHER

Notfallkonzept bei 48h-Regelung
 Positiv: Vermittlertag für Austausch (zw. MA)
 Mittelzuweisung: Zeitpunkt!
 Übergang bei Maßnahme: Wie ist Ausfinanzierung bei kommunalen Jobcenter? Genauso!