

Praktikumsbericht Jobcenter Team.Arbeit.Hamburg.

Dieser Bericht zum bestehen des Moduls „Praktikum“ im Rahmen des Masterstudienganges „Interdisziplinäre Public- und Non-Profit Studien“ dient zur Reflektion der gelernten Inhalte während der Arbeitszeit ab dem 18.10.2016.

Die Tätigkeit im Jobcenter als Leistungssachbearbeiter wurde von mir am 01.09.2016 am Standort Alstertal/ Rahlstedt aufgenommen. Die ersten Wochen waren stark von Schulungen zu verschiedenen Themen geprägt. So wurden den neu eingestellten Mitarbeitenden beispielsweise Grundlagen des SGB II, des Datenschutzes und des Unterhaltsrechts vermittelt. Ab dem 01.11.2016 wurde die Tätigkeit im Jobcenter in Teilzeit geleistet, da der Masterstudiengang in diesem Zeitraum Vorlesungen beinhaltete.

Die Arbeit als Leistungssachbearbeiter umfasst alle leistungsrelevanten Vorgänge, die eine definierte Anzahl von Kunden und Kundinnen betreffen. In dem Team, in welchem ich tätig bin, beträgt die Anzahl der sog. Bedarfsgemeinschaften derzeit 211. Dies bedeutet, dass 211 Akten in einem definierten Buchstabenbereich von einer Vollzeitsachbearbeitung bearbeitet werden. Die Größe der Bedarfsgemeinschaften variiert zwischen einer Person und sehr großen Bedarfsgemeinschaften, wenn viele Kinder in einer Bedarfsgemeinschaft leben. Das Maximum, welches ich bislang erlebt habe, waren sieben Kinder und zwei Eltern, also neun Personen in einer Bedarfsgemeinschaft. Kinder ab 25 Jahren bilden eine eigene, neue Bedarfsgemeinschaft. Auch Kinder, welche nicht mehr im elterlichen Haushalt bilden, sind unter dieser Altersgrenze in einer neuen Bedarfsgemeinschaft zu erfassen. Alle Einkommens- und Vermögensverhältnisse müssen von den im SGB II Bezug lebenden Personen mitgeteilt werden. Die Aufgabe der Leistungssachbearbeitung ist es, diese Vorgänge korrekt zu bearbeiten. Beispielsweise werden Einkommen unter Beachtung der Freibeträge angerechnet, sodass sich hieraus Veränderungen im Leistungsanspruch ergeben. Unter Einkommen sind auch alle vorrangigen Ansprüche zu beachten. So sind Personen, die möglicherweise einen Anspruch auf eine Rente oder ALG I Bezüge haben, darauf aufmerksam zu machen. Das benötigte Wissen erstreckt sich also auch auf das Erkennen der möglicherweise erfüllten Anspruchsvoraussetzungen auf andere Ansprüche als nach dem SGB II.

Die unmittelbar fachliche Arbeit im Jobcenter basiert selbstverständlich stark auf den einschlägigen Rechtsvorschriften des SGB II und verschiedener Fachlicher Weisungen zu einzelnen Paragrafen des SGB II. Dennoch konnten verschiedene Inhalte des Masters in der Praxis angewandt und reflektiert werden. Diese werden im Folgenden beispielhaft dargestellt:

1. Change Management

Im Rahmen der Lehrveranstaltung „Public Management“, geleitet von Prof. Dr. Vogel wurden Inhalte des **Change-Managements** besprochen. Hierbei wurde gelehrt, woran verschiedene Änderungsprojekte insbesondere im öffentlichen Dienst scheitern oder wo Schwierigkeiten entstehen. Oftmals ist dies Ängsten der Mitarbeitenden der Organisation geschuldet, die Veränderungen per se kritisch gegenüberstehen und diese aus verschiedenen Motivationen blockieren. Im Rahmen der Tätigkeit im Jobcenter konnte ich den Beginn der Implementierung der sog. E-Akte miterleben und den Beginn der Umsetzung dieser Veränderung am Standort miterleben. Die e-Akte ist ein Instrument, um alle Vorgänge, die einen Kunden/ eine Kundin betreffen abzubilden. Derzeit geschieht dies in Form einer Papier Akte, in welcher alle relevanten Papiere, die den Leistungsfall betreffend eingehen abgelegt werden. Diese Akte ist nach meiner Einschätzung und auch der Meinung der Kollegen und Kolleginnen nicht optimal aufgebaut, da sie beispielsweise streng chronologisch sortiert ist. Eine Sortierung nach Themen ist beispielsweise nicht vorgesehen. Diese Situation ist im Kollegium auch bekannt und Zufriedenheit mit dem Status Quo herrscht nach meiner Einschätzung nicht. Dennoch ist jetzt, gute 1,5 Jahre vor offizieller Implementierung der e-Akte in den Hamburger Jobcentern diese Veränderung Thema ständiger Beschwerden. Dass die e-Akte implementiert werden wird, ist allen bewusst, da es sich um eine verbindliche Entscheidung der Geschäftsführung handelt. Dennoch wird bereits zu dem aktuellen Zeitpunkt jede Eigenschaft des neuen Instrumentes als negativ dargestellt. Eine realistische Einschätzung der Vor- und Nachteile der e-Akte ist zum jetzigen Zeitpunkt jedoch kaum möglich. Dennoch wird auf Hinweise, dass sich durch die e-Akte die Situation auch verbessern könnte und die Arbeitsbelastung langfristig durch eine gute Software auch gemindert werden kann, lediglich gespottet. Zu erwähnen ist in diesem Kontext jedoch auch, dass vergangene Implementationen von neuer und auch sehr teurer Software nach Einschätzung des Kollegiums nicht zu

Entlastungen, sondern eher zu stärkeren Belastungen geführt haben. Als Führungskraft wären hier die im Kurs Public Management vermittelten Reaktionen auf diese Blockadehaltungen anzuwenden. Der Beginn der Umsetzung der e-Akte sieht folgendermaßen aus: Jeder Standort der Jobcenter von Team.Arbeit.Hamburg muss zu allen im Standort durchgeführten Prozessen Prozessbeschreibungen anfertigen. Bei dieser Anfertigung der Prozessbeschreibungen konnte ich mitarbeiten.

2. Anti Public-Sector-Bias

Weitere Inhalte aus der Lehrveranstaltung „Public Management“, die von Prof. Dr. Vogel durchgeführt wurde, welche in der Arbeitspraxis deutlich geworden sind, betreffen den sog. **„anti public-sector-bias“**. Hierbei legen verschiedenen Studien nahe, dass die Performance, also die Leistungen von öffentlichen Stellen negativer eingeschätzt wurde, als diese tatsächlich und auch nachweislich ist. In der Arbeit im Jobcenter wurde mir sehr deutlich, dass die Zufriedenheit der „Kunden“ und „Kundinnen“ nicht unmittelbar mit der Leistung des Jobcenters korreliert. Eine gute Performance, also eine gute Leistung des Jobcenters wird angenommen, wenn die Entscheidungen rechtlich korrekt sind, somit der soziale Frieden innerhalb der geltenden Rechtsnormen gesichert werden kann und die Mitarbeitenden des Jobcenters dabei freundlich und professionell mit der Kundschaft umgehen und Anliegen schnell und korrekt bearbeiten. Diese Definition einer guten Leistung stimmt aber nicht unbedingt mit dem Empfinden der Kunden und Kundinnen überein. Nach meiner Erfahrung empfinden es viele Kunden und Kundinnen unnachvollziehbar, wenn Leistungen abgelehnt werden oder nicht der gewünschten, beziehungsweise erhofften Höhe entsprechen. Insbesondere die rechtliche Verpflichtung, Einkommen anzurechnen und entsprechend der Vorgaben damit verbunden meist die Transferleistungen zu kürzen stößt oftmals auf Unverständnis. Diese Situationen führen zu massiven Konflikten zwischen der Sachbearbeitung und der Kundschaft. Insbesondere eine strenge Anwendung der einschlägigen Rechtsnormen und fachlichen Weisungen führt hierbei zu Konflikten und der Empfindung der Kundinnen und Kunden, dass die Mitarbeitenden der Jobcenter nicht freundlich, oder nicht kompetent, oder nicht einfühlsam genug wären. Selbstverständlich gibt es auch Situationen, in denen genau dies der Fall ist. Dennoch nehmen die Kunden und Kundinnen dies nach meiner Einschätzung deutlich öfter wahr, als dass der „Fehler“

tatsächlich bei der Sachbearbeitung liegt. So nehmen viele Kunden und Kundinnen das Jobcenter als nicht gut leistend wahr, obwohl diese Aussage durch Performance Informationen zumindest teilweise entkräftet, beziehungsweise widerlegt werden kann.

3. Performance Management

Auch das eben bereits angeklungene Performance Management wurde in der Lehrveranstaltung „Public Management“ behandelt. Weiterhin gab es in dem „Forschungsmodul“, welches in meinem Fall auch von Prof. Dr. Vogel geleitet wurde eine Wahlfreiheit, was das Forschungsthema betrifft. Zusammen mit drei weiteren Kommilitonen arbeite ich derzeit an einem Forschungsprojekt zur Bereitschaft von Mitarbeitenden des öffentlichen Dienstes gegenüber verschiedenen Performance Management und Performance Measurement Instrumenten. Im Zuge dieser Arbeit wurden viele erklärende Studien zum Thema des Performance Managements gelesen. Anfangs sollte die Forschung sogar auf die Wahrnehmung der Mitarbeitenden der Jobcenter von team.arbeit hamburg ausgerichtet sein. Die Vorbereitungen hierzu und die damit verbundene umfassende Einarbeitung in das Thema war auch bereits geschehen. Leider hat jedoch der stellvertretende Geschäftsführer von team.arbeit.hamburg überraschend abgesagt, sodass der Datenzugang zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Hamburger Jobcenter doch nicht gegeben war. Dennoch war diese Verflechtung des theoretisch in der Universität Hamburg erlernten Wissens über Performance Management und die praktisch gelebte Umsetzung dessen eine sehr eindrückliche Erfahrung. Verschiedene Studien legen nahe, dass das Performance Management in den deutschen Jobcentern am stärksten im europäischen Vergleich implementiert ist. Als Sachbearbeiter, der sich nicht mit diesem Thema befasst hatte, war für mich dieses Managementinstrument jedoch in der täglichen Arbeit nicht so stark präsent. Nach der starken Auseinandersetzung mit diesem Thema ist mir jedoch deutlich geworden, dass die Bundesagentur für Arbeit das Performance Management tatsächlich sehr umfassend einsetzt und dass ein starkes Controlling- und Leistungsinformationen abhängiges Management stattfindet. Die Mehrzahl dieser Informationen erreichen jedoch nicht die Ebene der Sachbearbeitung, da das Management der Arbeit erst auf der Teamleiter Ebene beginnt. Mein Eindruck ist, dass die Fokussierung auf Performance Informationen mit der steigenden Hierarchie bei team.arbeit.hamburg zunimmt. So hat der Standortleiter

bereits deutlich mehr Berührungspunkte mit den Performance Informationen, als die Teamleitungen. Die Geschäftsbereichsleitung und die Geschäftsführung wiederum scheint massiv Ihre Entscheidungen auf diesen Informationen zu basieren. Eindrücklich war für mich insbesondere, dass verschiedene gelehrte Aspekte sich in der Praxis wiederfinden lassen. So ist der Widerstand gegen das Performance Management bei den Bediensteten tatsächlich immer noch nicht ganz überwunden.

4. Fazit

Die tägliche Arbeit als Sachbearbeiter in einem Jobcenter von Team.Arbeit.Hamburg ist wie eingangs erläutert sehr stark auf den rechtlichen Vorschriften und den dazu gehörigen Fachlichen Weisungen basierend. Dennoch konnten einige Aspekte aus dem Studium auf diese Arbeit übertragen werden. Die im Master vermittelten Inhalte sind allerdings eher struktureller Art und geben Hinweise darauf, weshalb bestimmte Probleme auftreten, die sich in der Praxis auch finden lassen. Außerdem könnte aus der Literatur auch eine Hilfe abgeleitet und herausgearbeitet werden, die einem als Führungskraft helfen würde, die bestehenden Aufgaben zu analysieren aber vor allem zu überwinden. Die vermittelten Kenntnisse wären also eher auf gehobeneren Positionen von Bedeutung. Von einem Sachbearbeiter wird tendenziell eher erwartet, die Probleme nicht als Blockade für die eigene Arbeit zu sehen und eben trotzdem eine gute Leistung nach der oben aufgeführten Definition zu erbringen. Eine Führungskraft hat zusätzlich die Aufgabe, die Blockaden der Mitarbeitenden des eigenen Teams aufzulösen und hier die Entscheidungen der Geschäftsführung aktiv mit umzusetzen. Daher sind die im Master vermittelten Kenntnisse eher für gehobene Tätigkeiten relevanter. Dennoch hat mich in der Reflektion und der Arbeit überrascht, wie viele Inhalte des Masters sich auf die Arbeit der Tätigkeit als Sachbearbeiter im Jobcenter übertragen lassen.

Praktika im Jobcenter, welches der BASFI angegliedert ist, können derzeit scheinbar nur im Rahmen eines Pflichtpraktikums angeboten werden (vergleiche Screenshot). Dennoch ist eine Initiativbewerbung sicherlich möglich.

 Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration

Für Studenten und Schüler

Praktika bei der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration



(Bild: © Riccardo Piccinini - Fotolia.com)

Studentenpraktikum

Die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration bietet in verschiedenen Themenbereichen Praktikumsplätze mit unterschiedlichen Aufgaben an - allerdings nur, wenn es sich um ein **Pflichtpraktikum** handelt.

Voraussetzungen

Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI)

Adresse
Hamburger Straße 47
22083 Hamburg

040 42863-0
040 4279-63030
poststelle@basfi.hamburg.de
<http://www.hamburg.de/basfi>

DIE BASFI AUF TWITTER

Tweets von [@sozialbehoerde](#)

 **Sozialbehörde**
[@sozialbehoerde](#)

Senatorin Melanie Leonhard dankt haupt- & ehrenamtl. Engagierten im Winternotprogramm 2016/17 beim Senatsempfang. #wnp16



[Einbetten](#) [Auf Twitter anzeigen](#)

UNSERE BÜRGERTHEMEN

 **Arbeit**