



## **Digitalisierung im SGB II – wie sollte die aus Sicht der Beratung im Jobcenter aussehen?**

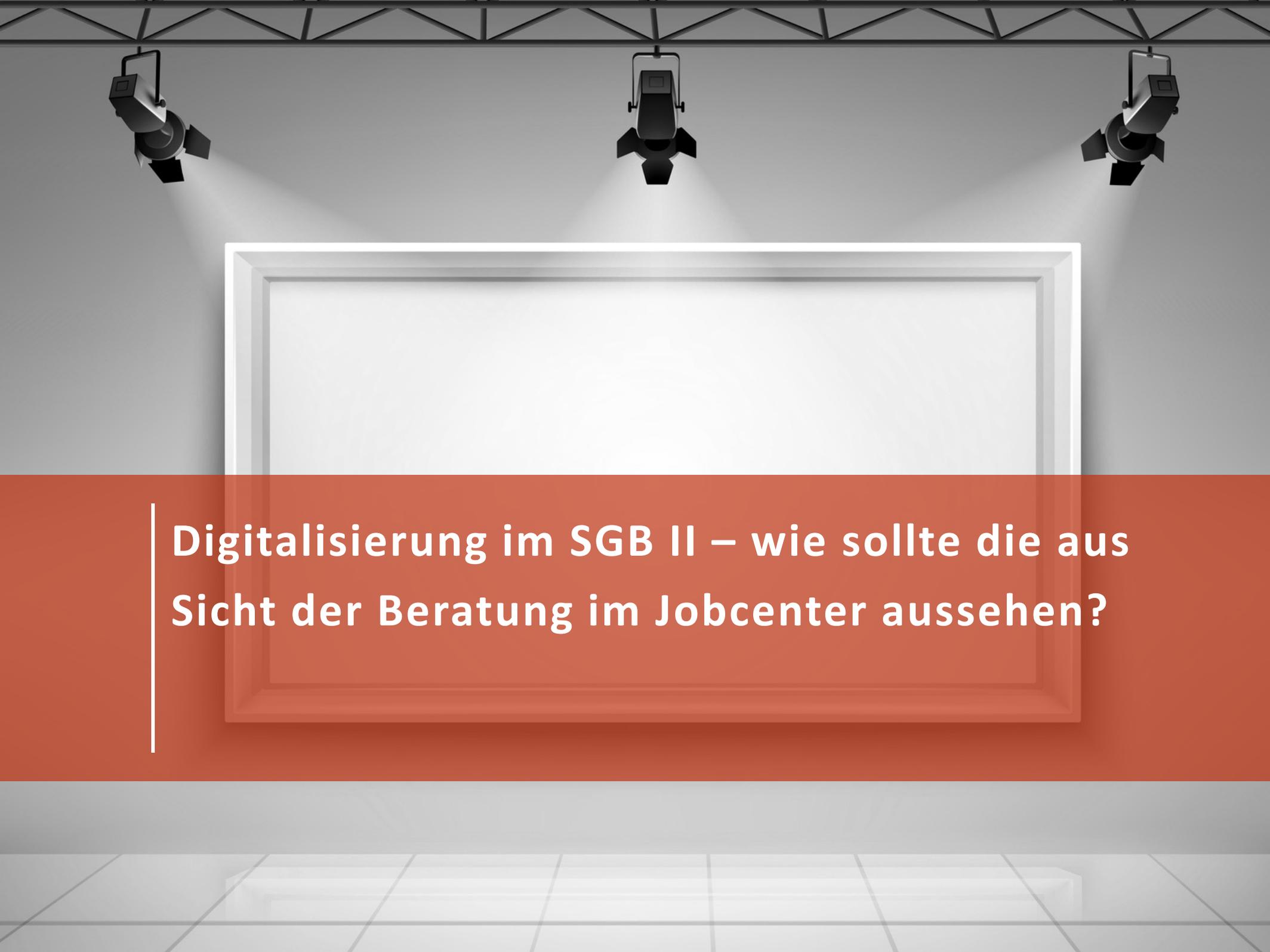
Impulsvortrag Forum 4.6  
82. Deutscher Fürsorgetag  
Essen, 12. Mai 2022

## Wer spricht zu Ihnen?



### Tim Bendixen

- Politikwissenschaftler und Pädagoge
  - Organisationsberater, Prozessbegleiter und Coach
  - Seit über 12 Jahren in der Beratung von Jobcentern tätig
  - Geschäftsführer der gfa | public GmbH
-



**Digitalisierung im SGB II – wie sollte die aus  
Sicht der Beratung im Jobcenter aussehen?**

## Mein Story für heute.

1

Wie sieht die Beratung im Jobcenter in Zukunft aus?

2

Wie kann die Digitalisierung diese Beratungsarbeit im Jobcenter unterstützen?

3

Was braucht es für eine erfolgreiche Nutzung der Digitalisierung für die Beratung im Jobcenter?



**1. Wie sieht die Beratung im Jobcenter in Zukunft aus?**

## Was bewegt die Beratung im Jobcenter?

### Politische Perspektiven

- Koalitionsvertrag
- 11. Änderungsgesetz
- Rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit  
(Änderungen in anderen Sozialgesetzbüchern)

### Folgen von Corona

- Mitarbeiter\*innen und Kund\*innen haben sich voneinander entfernt.
- Telefonberatung hat zugenommen.

### Digitalisierung & Automatisierung

- Automatisierung von Aufgaben
- Diversifizierung der Kommunikationskanäle



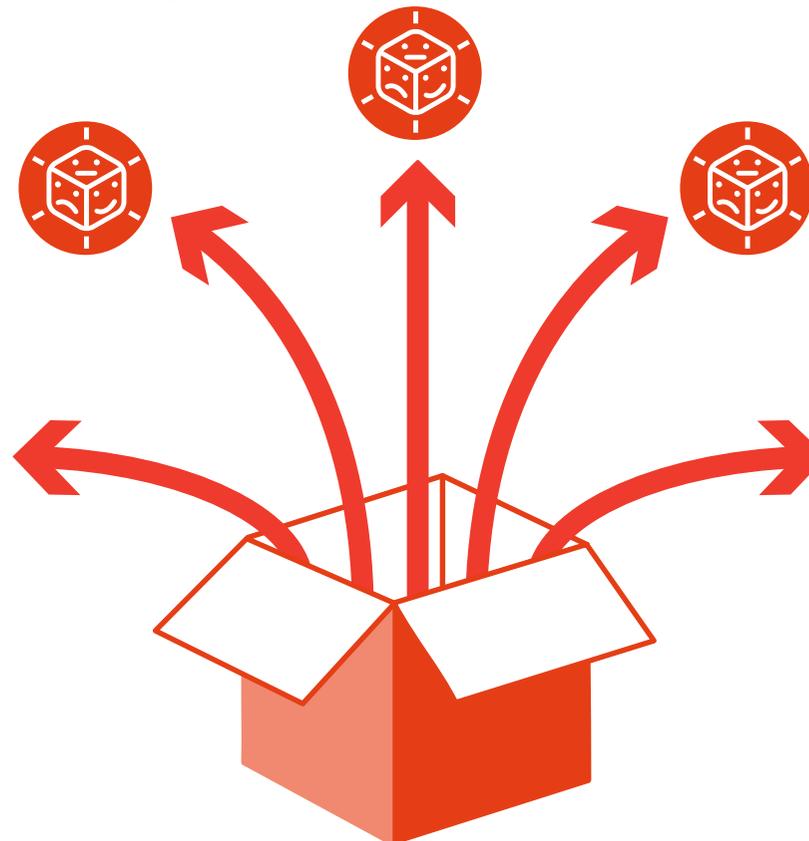
### Sanktionsmoratorium

- Zwangsfreie Beratung



### Mobiles Arbeiten

- Wunsch nach mobiler Arbeit ist deutlich größer geworden.





**Die Beratung im Jobcenter erfährt durch den  
Koalitionsvertrag einen erneuten**

**Paradigmenwechsel.**

Manche Änderungen, die es in dem Koalitionsvertrag gibt, bilden aber auch die Realität ab, die sich in den letzten Jahren im JC bereits entwickelt hat.

## Wichtigste Änderungen für die Beratungsarbeit.

- Das Bürgergeld löst die Grundsicherung ab > Beratung auf Augenhöhe, der Bürger steht im Mittelpunkt.
- Die Vermittlung in Arbeit hat keinen Vorrang mehr vor Qualifizierung und sozialer Teilhabe.
- Der Zwangskontext in der Beratung wird aufgelöst.
- Die Beratungsleistung im Jobcenter muss dem Bürger gefallen, ansonsten kommt er/sie nicht zum Jobcenter.
- Der systemische und sozialpädagogische Ansatz in der aktiven Beratung wird gestärkt.
- Der Einsatz eines zertifizierbaren Kompetenzfeststellungsverfahrens wird verpflichtend.

## Beratung der Zukunft I.

- **Beratungsformate/Kanaldiversität:** Aufsuchende Beratung im Sozialraum wird wichtiger. Ebenso wie die Beratung auf verschiedenen Kanälen.
- **Beratungskompetenzen:** Pädagogische und systemische Kompetenzen gewinnen deutlich an Bedeutung. Sanktionen als Instrument in der Beratung entfallen.
- **Neukundenprozess:** Der Bürger steht im Mittelpunkt. Das Jobcenter wirbt um den Bürger und geht auf den Bürger zu. Der Neukundenprozess diversifiziert sich auf verschiedene Kanäle.
- **Zusammenarbeit aktiv/passiv:** Der Leistungsbereich versorgt den Integrationsbereich nicht mehr „automatisch“ mit Kund\*innen. Einige Kund\*innen sind rein digital mit dem Jobcenter verbunden. Andere benötigen eine intensivere persönliche Begleitung. Aktive Beratungsprozesse werden unabhängig vom Leistungsbezug initiiert.

## Beratung der Zukunft II.

- **Kultur:** Die konsequente Bürger\*innenorientierung löst die Binnenorientierung ab. Das Selbstverständnis im Jobcenter wird sein, hilfreich zu sein, anstatt Fälle zu steuern.
- **Steuerung:** Die soziale Integration und Teilhabe hat den gleichen Rang wie die Arbeitsmarktintegration. Die Kennzahlen und die Steuerung verändern sich und damit auch die Motivation der Berater\*innen.
- **Teamstrukturen:** Beratungsteams stellen sich nach Sozialräumen, mobil und divers auf. Die Berater\*innen unterscheiden sich nach generalistischen Case Manager\*innen und Themenfeldexpert\*innen (sozialraumorientiert, rechtskreisübergreifend....).
- **Eigenverantwortung:** Die Beratungsarbeit wird noch eigenverantwortlicher (Kanalkompetenz, systemische Perspektive).
- **Fachaufsicht:** Sie entspricht eher einem prozessuellem Coaching statt einer Ergebniskontrolle.

## Beratung der Zukunft III.

- **Maßnahmemanagement:** Die Maßnahmenteilnahme erfolgt ohne Zwang. Die Qualität und Passgenauigkeit der Maßnahmen gerät stärker in den Fokus. Planungssicherheit im Maßnahmemanagement gibt es nur für passgenaue Maßnahmen.
- **Kompetenzfeststellungsverfahren:** Wenn so ein Verfahren systematisch nach jeder Beendigung einer Hilfeplanung eingesetzt wird, dann kann zielgenau und objektiv evaluiert werden, welche Hilfeplanungen/Maßnahmen erfolgreich sind und welche nicht. Außerdem wird in der Beratung mehr Zeit frei gesetzt, wenn die Anamnese weniger Zeit beansprucht.

A black and white photograph showing two women in the foreground, both smiling broadly. The woman on the right is looking towards the left, while the woman on the left is looking towards the camera. They are surrounded by other people in the background, who are out of focus. The overall atmosphere is positive and collaborative.

## 2. Wie kann die Digitalisierung diese Beratungsarbeit im Jobcenter unterstützen?

## Wie kann die Digitalisierung bei der Beratung unterstützen?

1. Angebot von verschiedenen (digitalen) Zugangskanälen für die Kund\*innen
2. Schnellere Terminvergabe durch Online-Terminierung und schnellere Bearbeitung von Anträgen durch automatisierte Prozesse.
3. Individuelle Kundenansprache durch die Auswahl des jeweils besten (digitalen) Kanals für den Beratungsprozess.
4. Ermöglichung von mobiler und aufsuchender Beratung durch Realisierung von mobiler/digitaler Arbeit.
5. Objektive Anamnese durch ein digitales Kompetenzfeststellungsverfahren

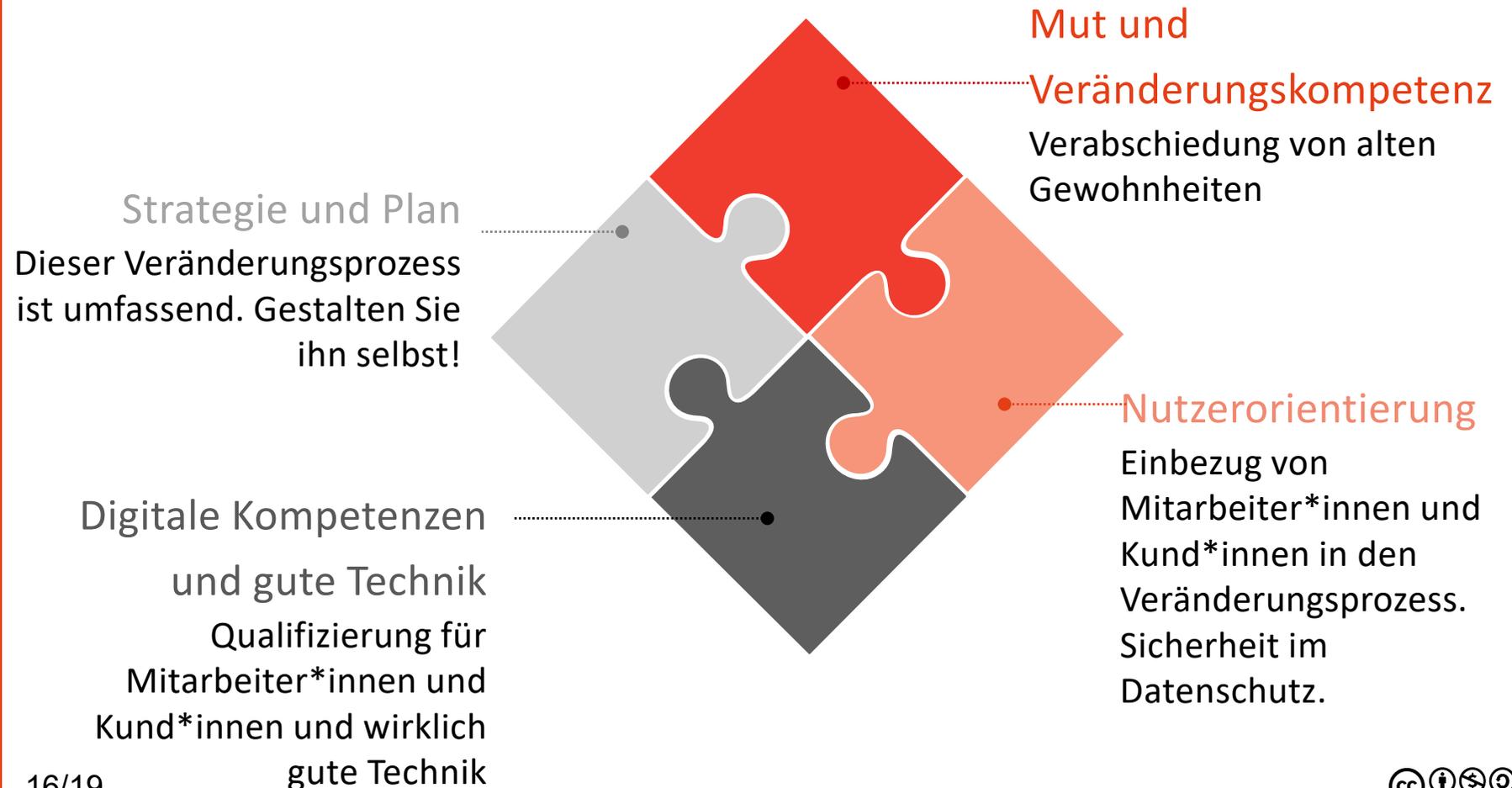
## Wie kann die Digitalisierung bei der Beratung unterstützen?

6. Besseres Matching mit Stellen durch den Einsatz von großen Datenmengen
7. Begleitende digitale Kommunikation/Beratung während der Durchführung und am Ende von Maßnahmen zwischen Träger, JC und Bürger
8. Bessere Evaluation von Maßnahmen durch digitale Kompetenzfeststellungsverfahren
9. Ausweitung von kollegialen und rechtskreisübergreifenden Fallberatungen per Videokonferenz

A man in a light-colored, long-sleeved button-down shirt is standing in a meeting room, gesturing with his right hand raised. He is looking towards the right side of the frame. In the background, there is a whiteboard with several sticky notes attached. The sticky notes contain handwritten text in German, including words like 'Kommunikation', 'Vertrauen', 'Digitalisierung', 'Projekt', 'Disziplin', and 'Kommunikation'. The overall scene suggests a professional presentation or workshop.

**3. Was braucht es für eine erfolgreiche Nutzung der Digitalisierung für die Beratung im Jobcenter?**

## Was braucht es für eine erfolgreiche Nutzung?



A black and white photograph of a man with a beard and mustache, smiling broadly. He is wearing a dark suit jacket over a light-colored, patterned shirt and a red tie. His hands are clasped in front of him. The background is a blurred crowd of people, suggesting a public event or conference. A semi-transparent red banner is overlaid across the middle of the image, containing white text. A thin white vertical line is positioned to the left of the text.

**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**



public

## Kontakt.

**Tim Bendixen**

**Geschäftsführer**

**Mobil: 0176-100 433 24**

**tb@gfa-public.de**

Ich freue mich darauf, Sie kennenzulernen. Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen wünschen, bin ich gerne für Sie da.

**gfa | public GmbH**

**Schwedter Straße 9a**

**10119 Berlin**

**www.gfa-public.de**



Dieses Material steht unter der Creative-Commons-Lizenz Namensnennung - Nicht-kommerziell - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International