

Tisch, Anita

Research Report

Kundenzufriedenheit im SGB II: Arbeitsvermittler im Urteil der ALG-II-Empfänger

IAB-Kurzbericht, No. 7/2010

Provided in Cooperation with:

Institute for Employment Research (IAB)

Suggested Citation: Tisch, Anita (2010) : Kundenzufriedenheit im SGB II: Arbeitsvermittler im Urteil der ALG-II-Empfänger, IAB-Kurzbericht, No. 7/2010, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), Nürnberg

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/158324>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

IAB-Kurzbericht

7/2010

Aktuelle Analysen und Kommentare aus dem Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

In aller Kürze

■ Das SGB II räumt dem Dienstleistungsgedanken in der Arbeitsvermittlung einen hohen Stellenwert ein. Mit intensiver Beratung und Betreuung sollen bessere Integrationserfolge erzielt werden.

■ Das IAB legt nun Ergebnisse einer repräsentativen Untersuchung vor, in der drei Jahre nach Einführung der Reform Arbeitslosengeld(ALG)-II-Empfänger zu ihren Erfahrungen im Umgang mit den Mitarbeitern der SGB-II-Träger befragt wurden.

■ Die Mitarbeiter werden grundsätzlich als freundlich und vertrauenswürdig beschrieben. Allerdings bewerten viele Arbeitsuchende ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt trotzdem negativ: Auch eine intensive Beratung könne diese kaum verbessern.

■ Junge SGB-II-Kunden unter 25 Jahren stehen ihren Beratern eher skeptisch gegenüber, vertrauen aber auf gute Vermittlungschancen.

■ Ältere ALG-II-Empfänger über 50 Jahre haben einen freundlichen Umgang mit ihren Beratern, sind aber weniger vom Erfolg der Bemühungen überzeugt.

■ ALG-II-Empfänger mit Migrationshintergrund bewerten die Beratung bei den SGB-II-Trägern durchweg positiver als Personen ohne Migrationshintergrund.

■ Auch Teilnehmer an Maßnahmen zur Förderung der Arbeitsmarktchancen beurteilen die Beratung und Betreuung besser als ALG-II-Empfänger, die an keiner Maßnahme teilnehmen.

Kundenzufriedenheit im SGB II

Arbeitsvermittler im Urteil der ALG-II-Empfänger

von Anita Tisch

Die intensive Beratung und Betreuung von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen hat durch die Hartz-Reformen an Bedeutung gewonnen. Ehemalige „Arbeitsvermittler“ wurden zu „persönlichen Ansprechpartnern“, die ihren „Kunden“ helfen sollen, wieder in Arbeit zu kommen. Doch wie gestalten sich die Kontakte mit den SGB-II-Trägern und wie werden ihre Dienste von den Betroffenen bewertet?

Die Statistik der Bundesagentur für Arbeit (BA) zählte Ende 2009 ca. 6,4 Mio. Personen in Bedarfsgemeinschaften mit Leistungsbezug nach dem Sozialgesetzbuch II (SGB II). Darunter waren 4,9 Mio. erwerbsfähige Hilfebedürftige, die Arbeitslosengeld II (ALG II) beziehen und im Gegensatz zu Empfängern von Arbeitslosengeld I meist schon länger auf staatliche Unterstützung angewiesen sind. Diese Zahlen haben sich zwar seit der Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe im Rahmen der Hartz-Reformen 2005 etwas verringert. Dennoch stehen die SGB-II-Träger vor einer erheblichen Betreuungsaufgabe – zumal mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) die

Zielvereinbarung getroffen wurde, die Beratung und Betreuung der Hilfebedürftigen zu intensivieren.

Arbeitsvermittlung als moderne Dienstleistung am Arbeitsmarkt

Die Mitarbeiter¹ der neu geschaffenen örtlichen SGB-II-Bedarfsträger fungieren nicht mehr nur als Arbeitsvermittler, sondern auch als persönliche Ansprechpartner, die eine umfassende Beratung und Betreuung gewährleisten sollen. Ziel ist dabei stets die Aktivierung der Erwerbslosen.

Neben der Motivation zur selbstständigen Arbeitsuche gehören die Unterstützung bei Aus- und Weiterbildung sowie die schrittweise (Wieder-)Eingliederung aller Erwerbsfähigen in den Arbeitsmarkt zu den Aufgaben der persönlichen Ansprechpartner. Mit dem im SGB II verankerten Konzept des „Förderns und Forderns“ soll die Integration gelingen.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im gesamten Kurzbericht stets die männliche Form verwendet.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, ob ALG-II-Empfänger die Beratung durch die Grundversicherungsträger als eine für sie hilfreiche Dienstleistung erleben. Mithilfe des Panels „Arbeitsmarkt und Soziale Sicherung“ (PASS, vgl. Infokasten unten) ist es möglich, repräsentative Aussagen über die Erfahrungen von ALG-II-Empfängern mit den Mitarbeitern der Arbeitsagenturen vor Ort zu machen. Dies ist auch deshalb wichtig, weil die subjektive Wahrnehmung der Beratung die Motivation und Aktivierungsbereitschaft der Betroffenen beeinflusst und sich somit auf den Wiedereingliederungserfolg auswirken kann.

Ziele des SGB II

Der Gesetzgeber hat im Rahmen der Hartz-Reformen klare Ziele formuliert. Neben der Sicherung des Lebensunterhaltes aller Bedürftigen steht die Aktivierung der erwerbsfähigen Personen im Mittel-

punkt. Hilfebedürftigkeit soll beendet oder verringert und die Erwerbsfähigkeit sowie die Arbeitsmarktintegration von Arbeitslosen sollen verbessert werden. Die Förderung der Eigenverantwortung und Eigenständigkeit von Hilfebedürftigen ist ebenso zentral. Betont wird dabei das Prinzip der Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit: Die aktivierende Arbeitsmarktpolitik soll sich stärker an ihrer Wirkung und an dem dafür erforderlichen finanziellen Aufwand orientieren.

Personen mit spezifischen Problemlagen

In den Zielvereinbarungen zwischen BMAS und BA wird die Gruppe der erwerbsfähigen unter 25-Jährigen als besonders förderungsbedürftig definiert (BMAS/BA 2008). Dies ergibt sich aus einem im SGB II formulierten Rechtsanspruch: Bei Hilfebedürftigkeit sind unter 25-Jährige unverzüglich in den Arbeitsmarkt oder in eine Ausbildung zu vermitteln (§ 3 Abs. 2 SGB II).

Darüber hinaus ist die Integration Jugendlicher und junger Erwachsener in den Arbeitsmarkt von erheblicher sozialpolitischer Bedeutung. Wiederholte Frustration beim Einstieg in den Arbeitsmarkt sowie berufliche Perspektivlosigkeit bewirken, dass sich junge Menschen von der gesellschaftlichen Teilhabe ausgeschlossen fühlen. Dies kann langfristig nicht nur soziale Probleme nach sich ziehen, sondern auch zur Verfestigung von Abhängigkeiten führen (Popp/Schels 2008).

Auch ältere Hilfebedürftige sind mit besonderen Problemen auf dem Arbeitsmarkt konfrontiert. Die Beschäftigungsquote der über 50-Jährigen liegt deutlich unter den Quoten der anderen Altersgruppen. Darüber hinaus weisen ältere Erwerbspersonen durchschnittlich längere Zeiten der Arbeitslosigkeit auf (Dietz 2008). Die Hartz-Reformen zielen darauf ab, ältere Arbeitslose wieder beschäftigungsfähig zu machen und sie auch nach langen Zeiten der Erwerbslosigkeit wieder in den Arbeitsmarkt einzugliedern.

Eine weitere Personengruppe mit spezifischen Arbeitsmarktproblemen sind **weibliche ALG-II-Empfänger**. Wegen oftmals längerer Zeiten der Erwerbsunterbrechung aufgrund von Familienphasen benötigen viele Frauen eine intensivere Betreuung. Insbesondere Beratungs- und Qualifizierungsangebote können zur Verbesserung ihrer Beschäftigungsfähigkeit beitragen (Achatz 2007). Ferner sollten die persönlichen Ansprechpartner bei der Suche nach Kinderbetreuungsmöglichkeiten helfen, um Vereinbarkeitsproblemen entgegenzuwirken.

i

Die Datenbasis

Das Panel „Arbeitsmarkt und Soziale Sicherung“ (PASS) stellt die Datengrundlage der dargestellten Ergebnisse dar. In der ersten Welle wurden zwischen Dezember 2006 und Juli 2007 insgesamt 18.954 Personen ab 15 Jahren befragt. In der zweiten Welle, zwischen Dezember 2007 und Mitte 2008, wurde mit 12.487 Personen ein Interview geführt. Über die Hälfte der in Welle 1 Befragten konnte auch für die zweite Welle gewonnen werden. Die Stichprobe basiert zu etwa 50 Prozent auf den Prozessdaten der BA. Dabei wurden Haushalte zufällig ausgewählt, in denen im Juli 2006 mindestens eine Bedarfsgemeinschaft Leistungen nach dem SGB II bezogen hat. Der andere Teil der interviewten Haushalte basiert auf einer allgemeinen Bevölkerungsstichprobe. Zusätzlich wurde der Befragtenpool in der zweiten Welle durch 1.041 Haushalte aufgestockt, die im Juli 2007, nicht aber im Juli 2006, Leistungen nach dem SGB II erhalten haben.

Im vorliegenden Kurzbericht wurden alle Personen aus der BA-Stichprobe der zweiten Welle berücksichtigt, die im vorangegangenen Jahr Kontakt zu einem örtlichen SGB-II-Träger (z. B. ARGE) hatten. Zu den Inhalten der Beratungsgespräche wurden sowohl Personen mit ALG-II-Bezug zum Zeitpunkt des Interviews befragt als auch Personen, die zwischen der ersten und zweiten Welle den ALG-II-Bezug beendet hatten. Die Fragen zur Bewertung der Gespräche hingegen wurden nur Personen mit aktuellem ALG-II-Bezug gestellt. Fehlende und ungültige Werte wurden bei den Analysen stets ausgeschlossen.

Von den insgesamt 3.729 Befragten mit persönlichem Trägerkontakt haben 3.216 Personen zum Interviewzeitpunkt der zweiten Welle ALG II bezogen. Hiervon wurden 2.303 Personen bereits in der ersten Welle befragt. 1.926 Personen waren sowohl in der ersten als auch in der zweiten Welle auf ALG II angewiesen. 377 Befragte der ersten Welle haben in der zweiten Welle kein ALG II mehr erhalten.

Durch die wiederholte Befragung der Personen können auch Aussagen über Veränderungen in der Bewertung des Trägerkontaktes getroffen werden.

Die dargestellten Ergebnisse sind repräsentativ, d. h. die Aussagen zum persönlichen Ansprechpartner sowie zu den Beratungsinhalten gelten für alle Personen mit persönlichem Trägerkontakt und aktuellem oder kürzlich abgeschlossenem ALG-II-Bezug. Für Personen mit aktuellem ALG-II-Bezug kann darüber hinaus die Bewertung des Trägerkontaktes analysiert werden. Bei der Interpretation der Ergebnisse wurden wiederholt Befragte explizit berücksichtigt.

Außerdem sind **Personen mit Migrationshintergrund** häufig von Arbeitslosigkeit betroffen. Die ausländerspezifische Arbeitslosenquote ist z. B. mehr als doppelt so hoch wie die Gesamtquote (Deeke 2007). Das vergleichsweise niedrige Bildungsniveau sowie kulturelle Unterschiede und Sprachdefizite tragen dazu bei, dass Menschen mit Migrationshintergrund größere Vermittlungsprobleme haben. Sprachkurse und Weiterbildungsmaßnahmen sowie eine intensive Beratung können ihre Integration in den Arbeitsmarkt erleichtern.

Im Folgenden wird dargestellt, wie Beratung und Vermittlung bei den SGB-II-Trägern vor Ort stattfinden und wie sie von den eben angesprochenen Personengruppen wahrgenommen und beurteilt werden. Die Ergebnisse konzentrieren sich bewusst auf die Sicht der ALG-II-Empfänger und deren Bewertung der Arbeitsvermittlung. Erfolg oder Misserfolg der Vermittlungsaktivitäten werden hier nicht diskutiert.

■ Beratung und Vermittlung von ALG-II-Empfängern

Seit den Hartz-Reformen arbeiten in Deutschland Kommunen und BA meist in sogenannten Arbeitsgemeinschaften (ARGE) oder Jobcentern zusammen. Daneben sind einige wenige getrennte Trägerschaften entstanden, in denen Kommune und BA ihre jeweiligen Aufgaben getrennt voneinander wahrnehmen. Darüber hinaus existieren sogenannte „optimierende Kommunen“. Im Rahmen des Optionsmodells übernehmen die Kommunen auch die Aufgaben der BA. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf alle drei Trägermodelle. Die Daten erlauben jedoch keine Differenzierung zwischen den Modellen.

Neben dem eigentlichen Vermittlungsvorgang und der Leistungserbringung zur Sicherung des Lebensunterhalts zählen Beratungsleistungen zu privaten und beruflichen Problemen zu den Aufgaben der Grundsicherungsträger. Jedem SGB-II-Kunden wird ein persönlicher Ansprechpartner zugeteilt, damit die Beratung und Betreuung intensiver und zielorientierter funktionieren kann.

Der überwiegende Teil der ALG-II-Empfänger mit Kontakt zu den örtlichen Grundsicherungsträgern konnte 2008 einen persönlichen Ansprechpartner benennen. Die Ergebnisse bestätigen vorangegangene Untersuchungen (Deutscher Bundestag 2008) und zeigen, dass knapp drei Viertel aller ALG-II-Empfänger wahrgenommen haben, dass ihnen ein

persönlicher Ansprechpartner zugeteilt wurde. Allerdings berichteten Männer etwas häufiger (rd. 76 %) von einem Ansprechpartner als Frauen (ca. 72 %).

Zwischen Personen mit bzw. ohne Migrationshintergrund lassen sich im Jahr 2008 keine deutlichen Abweichungen feststellen. Dies ist eine Veränderung gegenüber 2007, als Hilfebedürftige mit Migrationshintergrund noch deutlich seltener von einem persönlichen Ansprechpartner berichteten als ALG-II-Empfänger ohne Migrationshintergrund. Ob diese Angleichung auf eine verzögerte Wahrnehmung durch Verständigungsprobleme zurückzuführen ist oder aber ob die Bemühungen um Personen mit Migrationshintergrund bei den SGB-II-Trägern tatsächlich zugenommen haben, kann aufgrund der kurzen Beobachtungszeit nicht festgestellt werden.

Sehr deutlich ist jedoch erkennbar, dass das Ziel der nachhaltigen Betreuung der unter 25-Jährigen intensiv verfolgt wird. 80 Prozent aller erwerbsfähigen Hilfebedürftigen unter 25 Jahren berichten von einem festen Ansprechpartner. Bei den über 50-Jährigen liegt der Anteil der Hilfebedürftigen mit wahrgenommenem Ansprechpartner hingegen bei 75 Prozent und damit im Gesamtdurchschnitt.

Beratung zur beruflichen Situation

Von allen ALG-II-Beziehern mit festem Ansprechpartner, die im ersten Halbjahr 2008 nach einer Beschäftigung gesucht haben, berichteten über 70 Prozent von ausführlichen Beratungsgesprächen. Beratungen zu persönlichen Arbeitsmarktchancen werden hierbei am häufigsten genannt. Damit eng verbunden ist die Erstellung eines Stärken-Schwächen-Profiles, das eine zielorientierte Förderung und Qualifizierung sicherstellen soll.

In **Abbildung 1** (Seiten 4/5) sind die Inhalte der beruflichen Beratungsgespräche für die unterschiedlichen Personengruppen mit spezifischen Problemlagen auf dem Arbeitsmarkt detailliert dargestellt. Es zeigen sich zunächst einige altersspezifische Unterschiede. Beratungen zu finanziellen Leistungen spielen vor allem bei Älteren eine vergleichsweise große Rolle. Darüber hinaus erhalten über 50-Jährige häufiger Hilfe bei der Vorbereitung von Bewerbungsgesprächen. Dagegen wurden die bereits 2003 von Koller et al. angemerkten Defizite bei Weiterbildungsmaßnahmen für ältere Hilfebedürftige auch durch die Hartz-Reformen nicht grundlegend beseitigt. Nur 34 Prozent der älteren erwerbsfähigen ALG-II-Bezieher berichten von Beratungen zu konkreten Weiterbildungsmaßnahmen. Der Vergleich

mit Beratungsleistungen zu Weiterbildung von unter 25-Jährigen lässt erkennen, dass die Qualifizierung jüngerer Altersgruppen einen höheren Stellenwert zu haben scheint. Dagegen hat bei der Beratung älterer Hilfebedürftiger anscheinend die direkte Vermittlung in Arbeit Priorität.

Männer haben häufiger als Frauen eine Beratung zu ihrer beruflichen Situation erhalten. Mit 73 Prozent der befragten Männer wurde über individuelle Arbeitsmarktchancen gesprochen, aber nur mit 67 Prozent der Frauen. Darüber hinaus berichteten 40 Prozent der Männer von Gesprächen zu konkreten Weiterbildungsmaßnahmen, von den befragten Frauen hat nur etwa ein Drittel eine derartige Beratung erhalten. Dabei beziehen sich die Ergebnisse nur auf Personen mit Verpflichtung zur Arbeitssuche, also nicht auf ALG-II-Bezieher, die aufgrund von Krankheit oder familiären Verpflichtungen davon befreit sind.

Vergleichsweise intensiv scheint die Betreuung von Hilfebedürftigen mit Migrationshintergrund zu sein. Etwa drei Viertel von ihnen haben eine Beratung zu persönlichen Arbeitsmarktchancen erhalten. Ferner wurden über 40 Prozent der Personen mit Migrationshintergrund zu konkreten Weiterbildungsmaßnahmen beraten – bei den Deutschen ohne Migrationshintergrund waren es nur etwa 35 Prozent.

Beratung zu persönlichen Rahmenbedingungen

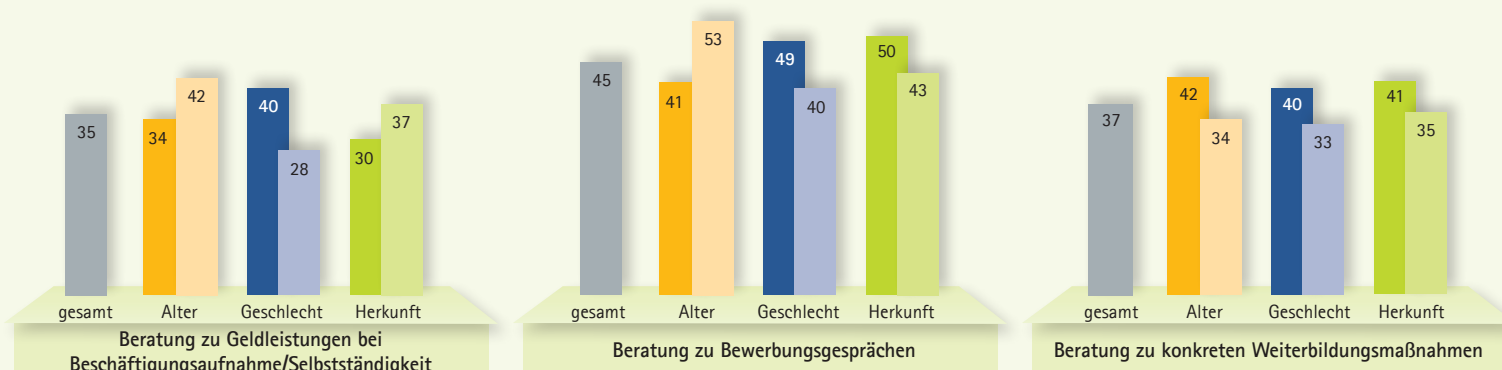
Seit der Zusammenlegung aller Leistungen zur Grundsicherung von Erwerbsfähigen zählen auch Beratungen zu persönlichen Rahmenbedingungen zu den Aufgaben der persönlichen Ansprechpartner. Ziel dieser Beratungen ist es, z. B. Schulden oder Suchtprobleme als Hindernis für eine Beschäftigungsaufnahme auszuschließen bzw. wirksame Abhilfemaßnahmen in die Wege zu leiten. Bislang hat mit 5 Prozent nur ein sehr geringer Teil der Hilfebedürftigen eine Beratung zu Schulden oder Suchtproblemen in Anspruch genommen. Immerhin 13 Prozent der ALG-II-Empfänger, die bislang keine Beratung erhalten haben, wünschen sich aber eine derartige Unterstützung.

Auch die Unterstützung bei fehlenden Kinderbetreuungsmöglichkeiten ist eine Beratungsleistung, die von den persönlichen Ansprechpartnern erbracht werden sollte. Besonders Alleinerziehende können häufig aufgrund von fehlender Kinderbetreuung nicht in den Arbeitsmarkt integriert werden. Weniger als 10 Prozent aller ALG-II-Empfänger mit Kindern unter 15 Jahren haben Unterstützung bei der Suche nach einer adäquaten Kinderbetreuung erhalten. Mehr als ein Drittel dieser Personengruppe würde sich jedoch diese Unterstützung wünschen.

Abbildung 1

Inhalte der Beratungsgespräche zur beruflichen Situation zwischen ALG-II-Empfängern und ihrem Arbeitsvermittler im Jahr 2008

Bei ... % der ALG-II-Empfänger mit ausführlicher Beratung bei einem örtlichen SGB-II-Träger wurden folgende Inhalte besprochen (Anteil an der jeweiligen Personengruppe, Mehrfachnennungen)



Quelle: PASS, 2. Welle; eigene Berechnungen.

■ Bewertung der Beratung und Arbeitsvermittlung

Bisher wurden der Trägerkontakt und die Bewertung des Kontaktes durch Betroffene vor allem hinsichtlich des Vermittlungserfolges untersucht (Deutscher Bundestag 2008). Ausnahmen stellen die ältere Arbeit von Luedke (1998) und die qualitative Studie mit 106 Langzeiterwerbslosen und Personen aus dem Niedrigeinkommenssegment von Wenzel (2008) dar. Mithilfe des PASS ist es nun möglich, repräsentative Aussagen für ganz Deutschland wie auch für bestimmte Gruppen von Hilfebedürftigen zu treffen. Da durch die Hartz-Reformen der Dienstleistungsgedanke bei den Trägern an Gewicht gewinnen sollte, ist es von Interesse, ob die ALG-II-Empfänger ihre Betreuung tatsächlich als Dienstleistung wahrnehmen.

Allgemein werden die Mitarbeiter der Träger vor Ort als freundlich und hilfsbereit beschrieben. Allerdings ist auch eine deutliche Skepsis gegenüber dem Erfolg der Bemühungen zu erkennen. Betrachtet man die bereits erwähnten Gruppen von Hilfebedürftigen mit besonderen Problemlagen, lassen sich einige bemerkenswerte Erkenntnisse gewinnen. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse sind repräsentativ für alle ALG-II-Empfänger des Jahres 2008.

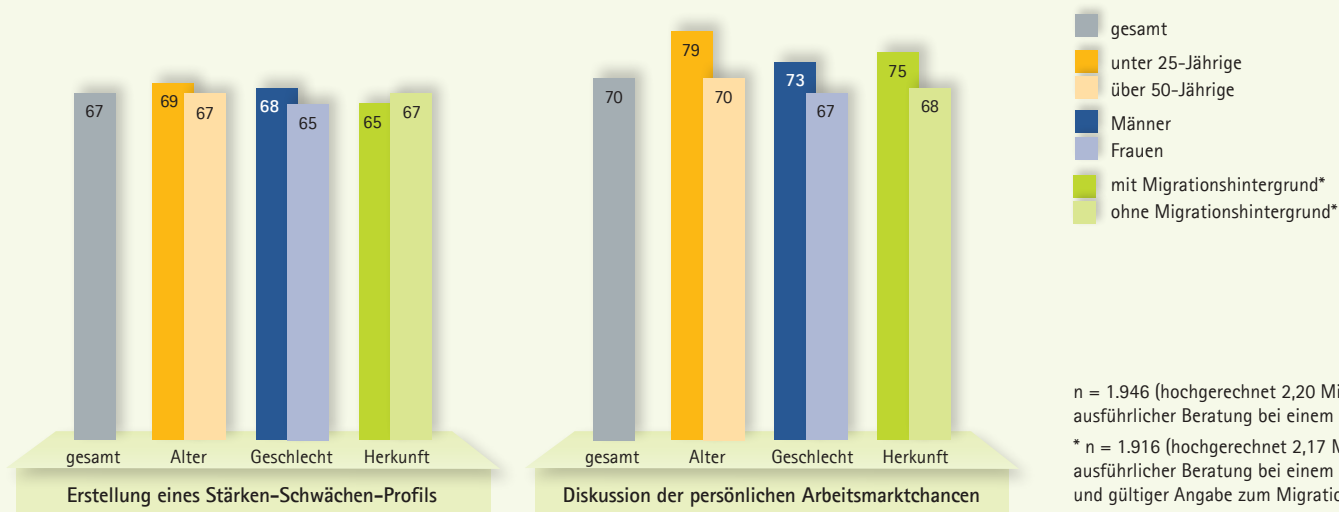
Jüngere erwarten mehr als Ältere

Je nach Lebensalter fällt die Bewertung der Vermittlung und Beratung unterschiedlich aus (vgl. Tabelle 1 auf Seite 7). Ältere Erwerbslose beschreiben das

Verhältnis zu ihrem persönlichen Ansprechpartner mehrheitlich als vertrauensvoll und freundlich. Allerdings setzen sie auch keine großen Hoffnungen in die Vermittlung und erwarten keine Verbesserung ihrer Situation. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass der ALG-II-Bezug für über 50-Jährige oftmals noch immer als möglicher Übergang in die Rente gesehen wird (Buchholz 2008).

Unter 25-Jährige stehen den Mitarbeitern der örtlichen Trägerschaften misstrauischer gegenüber. Außerdem fühlen sie sich in stärkerem Maße Vorschriften und Forderungen ausgesetzt. Dagegen bewerten sie ihre Integrationschancen besser als ältere Hilfebedürftige. 70 Prozent der jungen Menschen erwarten durch die Beratung und Betreuung eine Verbesserung ihrer individuellen Situation und knapp die Hälfte vertraut auf die Unterstützung der Arbeitsvermittler bei der Arbeitsuche. Allerdings fühlen sich Jüngere von ihren Ansprechpartnern nicht so freundlich behandelt wie ältere Hilfebedürftige.

Aus diesen Befunden wird nicht deutlich, ob die persönlichen Ansprechpartner Älteren gegenüber tatsächlich freundlicher auftreten oder ob die unterschiedliche Bewertung auf eine kritischere Wahrnehmung der Jüngeren zurückzuführen ist. Da die Arbeitsvermittler rechtlich verpflichtet sind, unter 25-Jährige umgehend in Arbeit oder Ausbildung zu vermitteln, ist auch denkbar, dass sie höhere Erwartungen an die Kooperationsbereitschaft der jüngeren Hilfebedürftigen stellen und verstärkten Druck auf unter 25-Jährige ausüben.



Männer fühlen sich besser unterstützt

Männer beurteilen den Kontakt zu ihren Beratern grundsätzlich positiver als Frauen. Besonders deutlich wird der Unterschied, wenn man die Unterstützung bei der Jobsuche betrachtet. Frauen berichten signifikant seltener von Hilfen bei der Arbeitsuche. Gleichzeitig sehen sie ihre eigenen Vorstellungen weniger berücksichtigt und fühlen sich häufiger Forderungen ausgesetzt. Dies bestätigt bisherige Ergebnisse (Deutscher Bundestag 2008) und zeigt einmal mehr den Handlungsbedarf auf: Vielen Frauen fehlt es nach längeren Zeiten der Erwerbsunterbrechung an genügend Selbstvertrauen und Eigeninitiative, um ohne institutionelle Hilfe in den Arbeitsmarkt zurückkehren zu können. Sie wünschen sich mehr Unterstützung und eine Beratung, die ihre individuellen Bedürfnisse ausreichend beachtet (Achatz 2007).

Personen mit Migrationshintergrund sind zufriedener als Deutsche

Tabelle 1 zeigt, dass Menschen, die nach Deutschland zugezogen sind, und deren Kinder die Vermittlung und Beratung durchweg positiver bewerten als Hilfebedürftige ohne Migrationshintergrund.

In vielen Fällen stammen Migranten aus Ländern mit einem geringer ausgebauten sozialen Sicherungssystem. Im Vergleich dazu könnten die Vermittlungs- und Beratungsangebote in Deutschland als umfassend empfunden werden. Dagegen spricht, dass auch junge Hilfebedürftige mit Migrationshintergrund, die noch keine eigenen Erfahrungen mit Sozialträgern in anderen Ländern gemacht haben, die Betreuung durch die deutschen Träger positiv bewerten.

Obwohl es zwischen Personen mit und ohne Migrationshintergrund keine auffälligen Unterschiede hinsichtlich der Bewertung der Freundlichkeit der Arbeitsvermittler gibt und sich beide Personengruppen im gleichen Maße Forderungen und Vorschriften ausgesetzt fühlen, haben Personen mit Migrationshintergrund eher das Gefühl, dass die Beratung zur Verbesserung ihrer Arbeitsmarktchancen beiträgt.

Leistungsbezug, Leistungskürzung und Maßnahmeteilnahme beeinflussen die Bewertung

Neben den bereits dargestellten Ergebnissen wurden die Bewertungen auch in Abhängigkeit von Dauer und Häufigkeit des ALG-II-Bezugs untersucht. Hier

zeigen sich keine Dauereffekte, doch scheinen Erwerbslose mit wiederkehrender Arbeitslosigkeit zu einer negativeren Beurteilung zu neigen.

Ein problematischer Punkt für die Wahrnehmung der persönlichen Ansprechpartner als Berater und Betreuer ist, dass diese durch Sanktionierungen Druck auf Arbeitsuchende ausüben können. Über die Zumutbarkeit von Maßnahmen und Arbeitsangeboten entscheiden nicht die Arbeitsuchenden selbst, sondern die Mitarbeiter der örtlichen Grundsicherungsträger. Es ist deswegen nicht sehr überraschend, dass Personen, die eine ALG-II-Kürzung hinnehmen mussten, den Trägerkontakt negativer beurteilen als ALG-II-Empfänger ohne Leistungskürzung (vgl. Tabelle 1).

Bei aktuellen und ehemaligen Maßnahmeteilnehmern zeigt sich, dass sie den Kontakt zu ihren Ansprechpartnern deutlich besser bewerten als Hilfebedürftige ohne Maßnahmeteilnahme mit reinem Leistungsbezug. Maßnahmeteilnehmer haben nicht nur größeres Vertrauen in die Mitarbeiter der örtlichen Grundsicherungsträger, sie fühlen sich auch bei der Arbeitsuche besser unterstützt. Die Maßnahmeteilnahme an sich scheint nicht als Forderung empfunden zu werden, vielmehr wird bei Maßnahmeteilnahme ein geringerer Forderungsdruck wahrgenommen.

■ Veränderungen der Bewertung im Zeitablauf

Die bisher dargestellten Ergebnisse beziehen sich jeweils auf das Jahr 2008. Da die Datengrundlage eine seit 2007 jährlich wiederholte Befragung ist, können auch Veränderungen gegenüber dem Vorjahr abgebildet werden. Dazu werden allerdings nur Personen berücksichtigt, mit denen in beiden Jahren ein Interview geführt wurde.

Die Beurteilung des Trägerkontaktes durch Hilfebedürftige, die sowohl 2007 als auch 2008 auf ALG II angewiesen waren, ist im Durchschnitt relativ stabil geblieben. Dies gilt jedoch nicht für alle Personengruppen in gleichem Maße: Während 2007 noch knapp die Hälfte der jugendlichen ALG-II-Empfänger den Trägerkontakt positiv beurteilte, sind es 2008 nur noch etwas mehr als 40 Prozent. Dies kann darauf hindeuten, dass jüngere Hilfebedürftige stärker unter längeren Zeiten der Arbeits- und Perspektivlosigkeit leiden als ältere Personengruppen und dies in höherem Maße ihrem Ansprechpartner anlasten.

Etwa die Hälfte der in beiden Wellen befragten Frauen wie auch über die Hälfte der wiederholt befragten Männer empfinden die Betreuung und den Umgang mit ihren Vermittlern in beiden Jahren positiv. Allerdings ist bei den Frauen das Gefühl gestiegen, weitreichenden Vorschriften ausgesetzt zu sein. Die Bewertung der Trägerkontakte fällt bei den wiederholt befragten Personen mit Migrationshintergrund in beiden Jahren besser aus als bei den Hilfebedürftigen ohne Migrationshintergrund. Während 2007 nur 40 Prozent der ALG-II-Empfänger mit Migrationshintergrund von Forderungen durch die Arbeitsvermittler berichteten, ist dieser Anteil bei den in der zweiten Welle erneut befragten Personen mit Migrationshintergrund 2008 auf 47 Prozent gestiegen. Auf die allgemein positive Bewertung des Trägerkontaktes hat dies allerdings keinen Einfluss. Deswegen ist zu vermuten, dass das Prinzip des „Förderns und Forderns“ gerade auch bei Personen mit Migrationshintergrund angenommen und als Chance betrachtet wird, wieder in den Arbeitsmarkt integriert zu werden.

■ Fazit

Die Betreuung von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen unterliegt seit den Hartz-Reformen dem Konzept des „Förderns und Forderns“. Die dargestellten Ergebnisse zeigen, dass vor allem Hilfebedürftige mit besonderen Problemlagen 2008 im Vergleich zu 2007 einen zunehmenden Druck vonseiten ihrer Arbeitsvermittler verspürt haben. Insbesondere Frauen sehen sich mit gestiegenen Forderungen und Vorschriften konfrontiert. Positiv festzuhalten ist, dass trotz des verstärkten Druckes auf die Hilfebedürftigen das Vertrauen in die Vermittler in der überwiegenden Zahl der Fälle bestehen bleibt. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass bei den Hilfebedürftigen das Prinzip „Förderung durch Forderung“ ankommt. Dem entsprechen auch die vergleichsweise positiven Beurteilungen durch Maßnahmeteilnehmer.

Für die verschiedenen Personengruppen mit besonderen Problemlagen lässt sich festhalten: Ältere ALG-II-Bezieher bewerten ihren Trägerkontakt meist positiv. Sie haben ein gutes Verhältnis zu ihren per-

Tabelle 1

Bewertung der Beratungsgespräche nach Alter, Geschlecht, Migrationshintergrund, Leistungskürzung und Maßnahmeteilnahme

Anteil der Personen, die den folgenden Aussagen zustimmen („trifft zu“ und „trifft eher zu“), an allen ALG-II-Beziehern mit persönlichem Trägerkontakt in der jeweiligen Gruppe – 2008, Anteile in Prozent

	Altersgruppen			Geschlecht		Migrationshintergrund		ALG-II-Kürzung in der Vergangenheit		aktuelle Maßnahmeteilnahme	
	unter 25	25 bis 50	über 50	Männer	Frauen	ja	nein	ja	nein	ja	nein
die Beratung verbessert meine Situation	70 (+)	61	52 (-)	61	59 (0)	64 (0)	58	53 (0)	61	65 (0)	58
man will mir dort wirklich helfen	49 (0)	47	54 (+)	52	45 (-)	56 (+)	46	40 (0)	49	58 (+)	47
man unterstützt mich, wieder Arbeit zu bekommen	47 (0)	40	37 (0)	45	35 (-)	50 (+)	36	36 (0)	41	50 (+)	38
ich vertraue den Mitarbeitern	42 (-)	49	60 (+)	54	48 (-)	63 (+)	46	43 (-)	52	60 (+)	49
meine Vorstellungen werden berücksichtigt	52 (0)	50	57 (+)	55	49 (-)	56 (+)	50	42 (-)	53	59 (0)	51
die Mitarbeiter sind freundlich und hilfsbereit	68 (-)	78	83 (+)	81	75 (-)	79 (0)	78	64 (-)	79	79 (0)	78
die Mitarbeiter machen mir zu viele Vorschriften	45 (+)	36	28 (-)	35	36 (0)	35 (0)	36	40 (0)	35	35 (0)	35
man stellt mir dort nur Forderungen und bietet keine Unterstützung	43 (0)	46	40 (0)	43	45 (0)	43 (0)	45	53 (0)	44	39 (-)	45
N (hochgerechnet)	2.395 (2,7 Mio.)			2.395 (2,7 Mio.)		2.354 (2,65 Mio.)		2.388 (2,69 Mio.)		2.326 (1,54 Mio.)	

Anmerkung: Ein „(+)“ kennzeichnet einen statistisch signifikant (5 %-Niveau) positiv abweichenden Effekt, ein „(-)“ einen signifikant (5 %-Niveau) negativ abweichenden Effekt der jeweiligen Gruppe. Nicht signifikante Unterschiede sind mit „(0)“ kommentiert.

Quelle: PASS, 2. Welle; eigene Berechnungen.

sönlichen Beratern, und mehr als die Hälfte aller über 50-Jährigen fühlt sich ausreichend unterstützt. Darüber hinaus berichten sie in einem vergleichsweise geringen Maß von Vorschriften und Forderungen seitens der Vermittler. Allerdings haben sie nur wenig Vertrauen in den Erfolg der Beratungen und erwarten keine Verbesserung ihrer individuellen Situation.

Unter 25-Jährige hingegen glauben an ihre Vermittlungschancen und beurteilen auch die Vermittlungsbemühungen ihrer Ansprechpartner positiv. Gleichzeitig haben sie weniger Vertrauen in die Arbeitsvermittler und bewerten auch deren Freundlichkeit verhaltener als ältere Hilfebedürftige. Den Vermittlungsdruck, den die Mitarbeiter der örtlichen SGB-II-Träger durch die besondere Rechtslage und die Zielvereinbarungen bezogen auf junge ALG-II-Empfänger erfahren, scheinen diese direkt an ihre „Kunden“ weiter zu geben.

mer im gewünschten Maße erreicht. Die umfassende Betreuung der vielen verschiedenen Personenkreise und der zum Teil sehr arbeitsmarktfernen Gruppen mit unterschiedlichsten Problemen stellt eine besondere Herausforderung für die Mitarbeiter der SGB-II-Träger dar.

Literatur

- Achatz, Juliane (2007): Lebensumstände und Arbeitsmarktperspektiven von Frauen im Rechtskreis SGB II. In: Hessen, Sozialministerium (Hrsg.), *Bleibt Armut weiblich? Chancen für Frauen im Arbeitsmarktreform-Prozess*. Dokumentation der Fachtagung am 15. November 2006 in Frankfurt, Wiesbaden, S. 6–15.
- Buchholz, Sandra (2008): *Die Flexibilisierung des Erwerbsverlaufs. Eine Analyse von Einstiegs- und Ausstiegsprozessen in Ost- und Westdeutschland*, Wiesbaden.
- Bundesagentur für Arbeit, Statistik (2010): *Grundsicherung für Arbeitsuchende in Zahlen*. Dezember 2009.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales; Bundesagentur für Arbeit (2008): *Zielvereinbarung zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der Bundesagentur für Arbeit zur Erreichung der Ziele der Grundsicherung für Arbeitsuchende im Jahr 2008 (SGB-II-ZielVbg 2008)*.
- Deeke, Axel (2007): Arbeitslose mit Migrationshintergrund: Sprachförderung allein greift häufig zu kurz. [IAB-Kurzbericht 3/2007](#), Nürnberg.
- Deutscher Bundestag (2008): *Bericht zur Evaluation der Experimentierklausel nach § 6c des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch*. Drucksache 16/11488.
- Dietz, Martin (2008): Arbeitsmarkt: Rückenwind auch für Ältere. In: *Wirtschaftsdienst*, 88. Jg., H. 4, S. 254–259.
- Koller, Barbara; Bach, Hans-Uwe; Brixy, Udo (2003): Ältere ab 55 Jahren – Erwerbstätigkeit, Arbeitslosigkeit und Leistungen der Bundesagentur für Arbeit. [IAB-Werkstattbericht Nr. 5/2003](#), Nürnberg.
- Luedke, Jens (1998): Arbeitsämter im Urteil von Arbeitslosen. In: *Sozialwissenschaften und Berufspraxis (SUB)*, 21. Jg., Heft 3, S. 204–220.
- Popp, Sandra; Schels, Brigitte (2008): Do you feel excluded? The subjective experience of young state benefit recipients in Germany. In: *Journal of Youth Studies*, Vol. 11, No. 2, S. 165–191.
- Wenzel, Ulrich (2008): Fördern und Fordern aus Sicht der Betroffenen: Verstehen und Aneignung sozial- und arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen des SGB II. In: *Zeitschrift für Sozialreform*, 54. Jg., Heft 1, S. 57–78.

Die Autorin



Anita Tisch

ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsbereich „Arbeitsmarkt und Soziale Sicherung“ im IAB.

anita.tisch@iab.de

Hilfebedürftige mit Migrationshintergrund fühlen sich besser unterstützt als Deutsche und berichten von einem positiven Einfluss der Beratung auf ihre individuelle Situation. Mit der Dauer des Leistungsbezugs scheinen aber auch die Forderungen zu steigen. Diese werden allerdings akzeptiert, weil sie in Zusammenhang mit besseren Vermittlungschancen gesehen werden.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Arbeit der Grundsicherungsträger im SGB II von ALG-II-Empfängern tatsächlich als Dienstleistung wahrgenommen wird. Das eigentliche Ziel der Arbeitsmarktintegration wird aus der Sicht der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen allerdings nicht im-