

IAW

INSTITUT FÜR ANGEWANDTE
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG e.V.
an der Universität Tübingen

FIS

Fördernetzwerk
Interdisziplinäre
Sozialpolitikforschung

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

„Beratung, Betreuung und Begleitung von Langzeitleistungsbeziehenden in Zeiten der Pandemie“

**Kooperationsveranstaltung der Gesellschaft für Sozialen Fortschritt e.V. mit
dem Deutschen Institut für Interdisziplinäre Sozialforschung und der
Technischen Hochschule Köln**

26. November 2021

Andrea Kirchmann, Anastasia Maier, Christin Schafstädt

AGENDA

- 1. Das Forschungsprojekt „Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Beratung, Betreuung und Begleitung von Langzeitleistungsbeziehenden nach dem SGB II“**
 - Zielsetzung und Vorgehen
- 2. Auswirkungen der Pandemie auf Langzeitleistungsbeziehende**
 - Soziale Teilhabe, Beschäftigungsfähigkeit und Arbeitsmarktintegration
- 3. Unterstützung von Langzeitleistungsbeziehenden in Zeiten der Pandemie**
 - Die Beratung und Betreuung in den Jobcentern

Das Forschungsprojekt

Qualitative Studie über die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf bestehende Bemühungen zur Heranführung an und Integration in den Arbeitsmarkt und zur Förderung sozialer Teilhabe und Beschäftigungsfähigkeit für den Personenkreis der Langzeitleistungsbeziehenden (LZB)

Laufzeit: 12 Monate (1. September 2020 bis 31. August 2021)



8 regionale Fallstudien

- 21 Interviews mit Vertreter*innen der Jobcenter
- 3 Interviews mit Vertreter*innen kommunaler Stellen
- 14 Interviews mit Vertreter*innen von Trägern
- 7 Interviews mit Langzeitleistungsbeziehenden

Keine Repräsentativität

**Aufzeigen des Spektrums an
Vorgehensweisen und Erfahrungen**

2 virtuelle Workshops

- 17 Vertreter*innen von Jobcentern und Trägern

Praxis-Dialog

Die Auswirkungen der Pandemie auf LZB im Hinblick auf ...

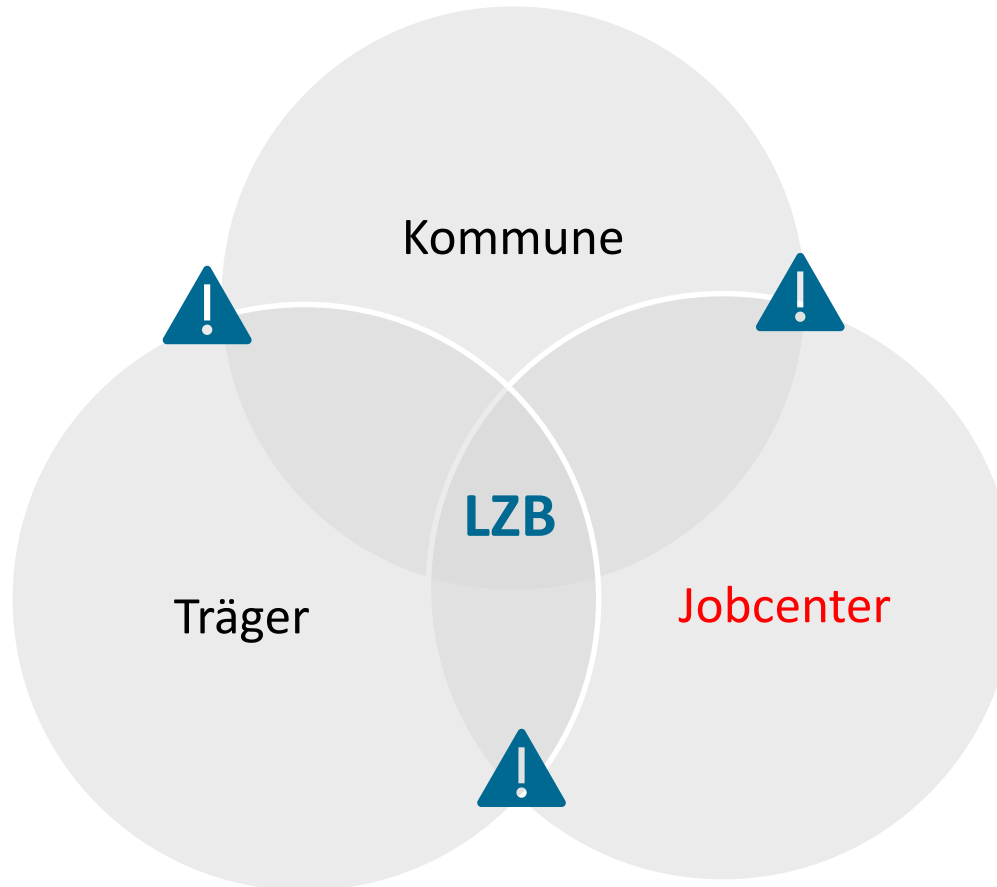
... soziale Teilhabe und Beschäftigungsfähigkeit

- Breites Spektrum an Verhaltensreaktionen
 - Hohe Resilienz bis hin zu Überforderung und Isolation
- Rückfall in alte Muster der Strukturlosigkeit
- Verstärkung psychischer Probleme
- Zunahme von Suchtproblematiken
- Existenzängste

... Arbeitsmarktintegration

- Verschlechterung der Chancen auf eine Arbeitsmarktintegration
 - Kein Bedarf an Arbeitskräften
 - Fehlen an einfachen Tätigkeiten
 - Wegfall von Praktika und Probearbeiten

Unterstützungsstrukturen vor Ort



Unterstützung von LZB in Zeiten der Pandemie

Die Beratung und Betreuung in den Jobcentern

Arbeitsorganisation

- Maßnahmen zur Kontaktreduzierung
 - Home-Office, Einzelbüros, Schichtmodelle etc.
 - Virtuelle Besprechungen
- Zentrale Herausforderungen
 - Datenschutz & technische Ausstattung
- Umstrukturierung des Personals
 - Personalwechsel und -ausfälle

Beratungsprozess

- Schließung der Jobcenter für den Publikumsverkehr
- **Telefonischer Kontakt als neuer Schwerpunkt**
- Präsenzberatung nur in Not- und Krisensituationen und nur mit Termin

Unterstützung von LZB in Zeiten der Pandemie

Telefonische Beratung von LZB in den Jobcentern

Herausforderungen

- Erreichbarkeit der Kund*innen
 - Teilweise schwer und aufwändig
 - Kund*innen versuchen sich zu entziehen
- Fehlende nonverbale Kommunikation
 - Mimik und Gestik als wichtige Indizien für die Identifikation von Beratungs- und Unterstützungsbedarf
 - Optische und olfaktorische Eindrücke können auf Problemlagen und Hilfebedarf hinweisen

Unterstützung von LZB in Zeiten der Pandemie

Telefonische Beratung von LZB in den Jobcentern

Erfahrungen

- Willkommener Sozialkontakt und Dankbarkeit

„Und ja, also ich muss sagen die Unterstützung von der [Name Fachkraft im Jobcenter] und von der [Name Fachkraft im Jobcenter], die ist einfach genial. [...] Ich habe noch nie so eine freundliche Unterstützung erfahren, muss ich ganz ehrlich sagen, also da übertreibe ich wirklich nicht!“ (Alleinstehende Person)

- Kund*innen teilweise gelöster und offener

„Manche waren plötzlich total froh, dass da jemand angerufen hat als Sozialkontakt. [...] wo sich dann auch Leute in der Telefonie dann vielleicht auch nochmal unverkrampfter öffnen konnten, weil sie das ja aus ihrem häuslichen Bereich in der Regel raus machen, dann telefonisch zu kommunizieren mit uns. Also in einem geschützten Umfeld, das ist ja so eine gewisse Sicherheit dann.“ (Teamleitung)

Unterstützung von LZB in Zeiten der Pandemie

Telefonische Beratung von LZB in den Jobcentern

Erfahrungen

- Aktivere Teilnahme am Gespräch und höhere Kooperationsbereitschaft
„Kollegen sagen auch, dass die Kooperationsbereitschaft, also wenn man über alternative Möglichkeiten diskutiert und am Ende dann zu einem gemeinsamen Ergebnis kommt, wirklich höher war, weil die Kunden im häuslichen Umfeld einen niedrigeren Stresslevel hatten.“ (Geschäftsführung)
- Gespräche sind teils kürzer und effizienter
- Bessere Erreichbarkeit durch Terminvereinbarung
„Für mich oder für uns hat sich ergeben, zukünftig werden wir oder haben wir schon begonnen, unsere Telefonberatung schriftlich anzukündigen, quasi als Meldetermin, weil wir eine Einladung schicken. Wir rufen sie an und verbinden das auch ein Stückweit mit einer Verbindlichkeit.“ (Bereichsleitung)

Unterstützung von LZB in Zeiten der Pandemie

Telefonische Beratung von LZB in den Jobcentern

➔ Telefonische Beratung wird die Präsenzberatung nicht ersetzen, sondern ergänzen

Optimierung von
Arbeitsprozessen im
Jobcenter



Nicht alle Anliegen müssen in Präsenz besprochen werden; einzelne lassen sich schnell telefonisch bearbeiten

Erleichterung für
Kund*innen



Beratungsprozesse können durch den Einsatz telefonischer Beratung noch stärker kundenorientiert und adressatengerecht gestaltet werden

Chance auf eine
Verbesserung der
Beratungsqualität



Durch einen ergänzenden Einsatz telefonischer Beratung können zeitlich limitierte Ressourcen effizienter genutzt werden

IAW

INSTITUT FÜR ANGEWANDTE
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG e.V.
an der Universität Tübingen

FIS

Fördernetzwerk
Interdisziplinäre
Sozialpolitikforschung

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Andrea Kirchmann
Tel: 07071 9896 33
andrea.kirchmann@iaw.edu

Christin Schafstädt
Tel: 07071 9896 31
christin.schafstaedt@iaw.edu

Anastasia Maier
Tel: 07071 9896 28
anastasia.maier@iaw.edu