

■ **Peter Bartelheimer**  
**Neue soziale Dienstleistungen nach SGB II**

**Workshop**  
**»Qualitative Studien zur Fallbearbeitung im SGB II –  
Ergebnisse und Perspektiven«**  
**IAB, 15./16.3.2007**

# ■ Eckdaten zum Projekt

## ■ Beobachtungszeitraum (Feldzeit) Januar bis Juni 2006

## ■ Drei Grundsicherungsträger

- X: westdeutsche ARGE, kreisfreies Oberzentrum
- Y: Außenstelle ostdeutscher ARGE im ländlichen Raum
- Z: kreisangehörige Stadt, Kreis zkT, Beschäftigungsförderung

## ■ 21 einbezogene Fachkräfte, darunter ...

- 6 x u25, 7 x ü25, 2 x 50plus,
- 2 x Arbeitgeberservice, 4 x passive Leister/innen

## ■ 20 einbezogene Adressat/inn/en (»Beobachtungsfälle«)

- 9 Frauen (drei allein erziehend), 11 Männer
- 9 x u25, 8x ü25, 3x 50plus
- 4 x Neufälle Leistung, 15 x Neufälle Aktivierung, 1 x lfd. Aktivierung

# ■ Material zur Fallbearbeitung

## ■ 30 Fachkräfteinterviews, davon

- 23 mit beobachteten Fachkräften

## ■ 14 Interviews mit Adressat/inn/en

- Z.T. mit Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft, Familienangehörigen

## ■ 7 Interviews mit Fallbeteiligten

## ■ 63 »Vorsprachen«, darunter

- 3 Gruppengespräche (u.a. Gruppeneinweisung)
- 21 beobachtete EinV (darunter 1 Gruppen-EinV)
- 8 bei Fallbeteiligten (Schuldnerberatung, Maßnahmeträger)
- passive Leisterin, »Hintergrunddienst«, Fallkonferenzen

## ■ 73 Nachgespräche, darunter 32 mit Adressat/inn/en

## ■ Vermerke (VerBIS, CoArb), Dokumente (von EinV bis Tagebuch)

# ■ Standardsequenzen in Vorsprachen – Ergebnisse offener Kodierung

## ■ Gesprächsorganisation, z.B.

- Abgrenzung von Gesprächsphasen: Abholen, Begrüßung, Tagesordnung, Verfahrensvorschlag, Resümee, Terminvereinbarung

## ■ Organisation von Beziehungen und Interaktionen

- Rollenzuweisung: Wir über uns, Rechte und Pflichten, Regeln zuweisen, Ermahnung, Lob, Verfolgen, Rolle der Aktiviererin befestigen, Drohung, Auflage, Stellungnahme, Buße

## ■ Inhaltlich-thematische Organisation des Gesprächs, z.B.

- Problembezug herstellen: Problemanmeldung, -nachfrage, Informationsfrage, Tagesordnung, Datensammlung

## ■ Organisation des Verfahrens, z.B.

- EinV: Ankündigung, Vorbereitung, Einleitung, Erläuterung, Drucken, Durchsprechen, Rechtsbelehrung, Unterschriften

# ■ **Zentrale Probleme von Fallbearbeitung – Ergebnisse thematischer Kodierung**

## ■ **Leitfrage: Wie kommt es zum »Auftrag«?**

- Aushandlung eines persönlichen Auftrags in einem asymmetrischen Setting

## ■ **Setting: Wie viel Zeit für Dienstleistungen?**

## ■ **Interaktion**

- Individualisierte Leistung bei hohem Standardisierungsdruck
- Aktivierung als »wacklige« Hierarchie
- Welche Themen »gehören« in die Fallbearbeitung
- Arbeitsteilung bei segmentierter Fallbearbeitung
- »Gesprochenes« Recht – Unsichere Rechtsformen im Gespräch
- Einbeziehung der Bedarfsgemeinschaft

## ■ **Im Folgenden exemplarisch: Aktivierung**

# ■ Aktivierungsdefizit? Drei Falltypen

## ■ »Ich hätte gerne richtige Arbeit.«

- Zehn von 20 beobachteten Fällen suchen aktiv Arbeit / Ausbildung
- Vier erfolgreiche Bewerbungen in Eigeninitiative

## ■ Keine Inaktivität, sondern Vermittlungshemmnisse

- Schwierige persönliche oder materielle Lebensumstände stehen in acht Fällen rascher Integration in Ausbildung oder Arbeit entgegen
- Schulden, Sucht, Wohnungslosigkeit
- keine Verständigung auf ein gemeinsames Integrationsziel

## ■ Rückzug in die Resignation

- In zwei Fällen ist Arbeitsmarktintegration für die Adressaten kein realistisches Ziel mehr
- Angst vor Misserfolg, aber auch geringe Chancen am Arbeitsmarkt

■ **Übrigens: sechs Monate Beobachtung  
sind nicht genug**

■ **[fehlt]**

# ■ **Wie werden Fachkräfte zu »Aktivierern«, Adressat/inn/en zu »Aktivierten«?**

## ■ **Rollenzuweisung im Gespräch**

- »...dass wir was finden, dass wir Sie in dieser gewissen (.) in in in Bewegung halten und dass Sie aktiv bleiben... «

## ■ **Vorzeigen der Instrumente**

- »Weil, natürlich sind's, im Hintergrund habe ich die Mittel, die Möglichkeiten zu kürzen unter Umständen. Jetzt nicht in dem Fall, weil Sie ja auch jetzt erschienen sind, aber trotzdem. /Hm./ Es soll ja, es soll ja, beidseitig soll davon profitiert werden, es soll irgendwie auch 'n Vertrauensverhältnis aufgebaut werden, was natürlich durch so was dann getrübt ist.«

## ■ **Eingliederungsvereinbarung: Asymmetrie wird unumkehrbar**

- »Ich werde vom [Träger] zur Teilnahme am ADR-Basiskurs eingeladen. Ich werde alles dafür tun, den Schein in diesem Rahmen zu erwerben. Ich werde den Termin bei der Schuldnerberatung wahrnehmen und dafür die Kinderbetreuung sicherstellen. Ich werde persönlichen Kontakt zum Amt für Wohnraumsicherung noch heute aufnehmen, um die Unterstützung dort wahrzunehmen.«



## ■ Gender-Ergebnisse

- „Frau MY8 zum Beispiel hat das ‚S‘, ist auch sehr viel, den Bereich ‚Chancengleichheit‘, ist eher ein Randbereich, sicherlich auch ganz wichtig.“
- „Also ich habe Anfang Januar diesen Jahres erfahren, dass mein geschiedener Mann mal wieder keinen Unterhalt bezahlt.“

# ■ Auftrag als Problem aktivierender Fallbearbeitung

## ■ Trotz Asymmetrie: Auftrag ist möglich

- In 15 Fällen Verständigung auf ein bis zwei Integrationsziele
- Rollenzuweisung wird akzeptiert, wenn Fachkräfte durch Arbeitsmarktkompetenz überzeugen

## ■ Auftrag, Dienstleistungsbeziehung unter Druck ...

- wenn Arbeitsmarktkompetenz in Frage steht, die Rollenverteilung nicht den Tatsachen entspricht
- wenn Weg zur Arbeitsmarktintegration kontrovers bleibt
- wenn Maßnahmen nicht überzeugen

## ■ Grenzen der Aktivierung setzen ...

- Verschlussener Arbeitsmarkt
- Begrenztes Förderinstrumentarium

# ■ Organisation

# ■ Was kann die Methode

# ■ Mögliche Schlussfolgerungen

## ■ Gesetzliche Vorgaben *und* Organisationsmodelle untersuchen

## ■ Ressourcen zwingen Träger zur Bescheidenheit

- Eine Vorsprache (15 bis 45 Minuten) alle sechs bis acht Wochen

## ■ Frühe Segmentierung überzeugt nicht

- »Nachfrageorientierung« – intensivere Betreuung auf Verlangen?

## ■ Aktivierung definiert den Auftrag nicht gut

- Aktivierungsdefizit – nur *eine* Fallvariante
- Mehr Arbeitsmarktressourcen täten der Fallbearbeitung gut

## ■ Steuerungs- und Kontrollansprüche der Träger zurücknehmen

- »Widerstände« als Ressource sehen
- EinV – warum in jedem Fall, warum im Erstgespräch?
- Mehr Ermessen bei den Fachkräften bedarf der Begrenzung durch mehr Rechtsansprüche der Adressat/inn/en

# ■ Was kann Fallbeobachtung?

## ■ Validiertes Wissen über alle Elemente des Leistungsprozesses

- Selbstauskünfte von Fachkräften werden überprüft

## ■ Wirkliche Ereignisse und Interaktionen steuern die Untersuchung

## ■ Arbeitsbeziehungen zu Fachkräften und Adressat/inn/en

- Fachkräfte: Gemeinsame Fallkenntnis als Gesprächsebene, kritische Reflexion der eigenen Arbeit (Wert für Aus-, Fortbildung)
- Adressat/inn/en: an Forschung beteiligt (z.B. Maßnahmetagebuch, Anrufe, Website »Die Betroffenen«)
- Interpretationen werden durch Perspektiven Beteiligter abgesichert – Nachbefragung als wichtigstes Instrument (»Triangulation«)

## ■ Verlaufsinformationen (Längsschnitt) zu

- Wirkungen von Maßnahmen
- Qualität von »Abgängen«

# ■ Wie aufwändig ist Fallbeobachtung?

## ■ Aufwand – nicht wirklich größer

- Hospitation, Interviews – auch bei anderen Untersuchungsdesigns
- Kein Informationsverlust durch Arbeitsteilung (Erhebung / Analyse)

## ■ »Postfordistisches« Untersuchungsdesign – weniger planbar

- Forschung »just in time«: der Fall steuert die Erhebung
- »customization«: Kooperation von Forscher/innen und Beforschten

## ■ Zusatzertrag rechtfertigt Zusatzaufwand