

Matthias Knuth

Was wurde aus dem "Dienstleistungsversprechen"?

SAMF-Jahrestagung 21.2.2013

Das "Dienstleistungsversprechen" – Textanalyse des Berichts der Hartz-Kommission

- "Dienstleistung" 170 Nennungen (einschl. DL als Branche und DL Dritter)
 - 18x formelhaft "(Moderne) Dienstleistungen am Arbeitsmarkt"
 - **201x "vermitt..."**
 - 22x "Beschäftigungsberatung" (für Betriebe – zunächst nicht realisiert)
 - 62 x Betreuung
 - 47x Beratung (für Arbeitsuchende)
 - 8x Sucht- und Schuldnerberatung
 - **1x "Befähigung"**

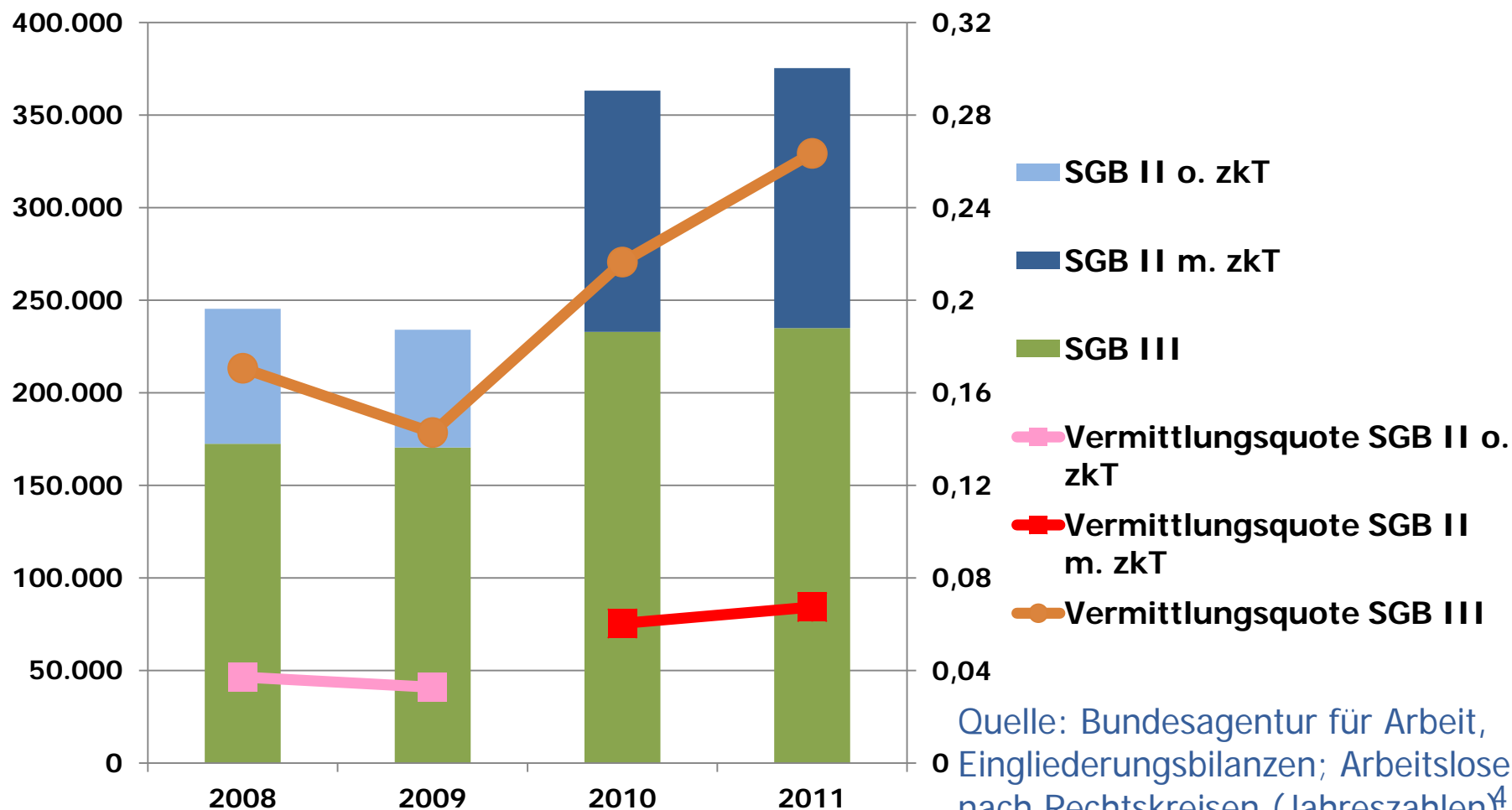
"Der Grundsatz 'Eigenaktivitäten auslösen – Sicherheit einlösen' als Leitorientierung für die Gestaltung der Dienstleistungsbeziehung beinhaltet **verhaltensstützende Maßnahmen** und schließt **verhaltensbeeinflussende Maßnahmen** zur Sicherung des Erfolges der vereinbarten und eingeleiteten Schritte nicht aus."

Zwischenfazit: Der Reformdiskurs von 2002-2004...

- stellte "Dienstleistung" als arbeitsmarktpolitische Interventionsform in den Vordergrund
- orientierte sich inhaltlich am seinerzeit Bestehenden (einschl. Dienstleistungen, deren Vorhandensein bei Kommunen unterstellt wurde)
- stellte "Vermittlung" ins Zentrum – aber was ist Vermittlung im Informationszeitalter?
- enthielt keine Überlegungen dazu, welche Dienstleistung ein "Kunde" braucht und wie man das ermittelt
- gründete die Dienstleistungsbeziehung nicht auf Rechte oder berechnete Dienstleistungsansprüche der "Kunden", sondern auf pädagogisierende Verhaltensbeeinflussung (Defizit-Modell)
- setzte die Notwendigkeit der Koproduktion mit der Pflicht zur Koproduktion gleich
- konnte darüber hinaus die Dienstleistungsrhetorik nicht mit Inhalt füllen

Arbeitsvermittlung – was können wir wissen?

Abgänge aus Arbeitslosigkeit in **ungeförderte** Beschäftigung durch Vermittlung

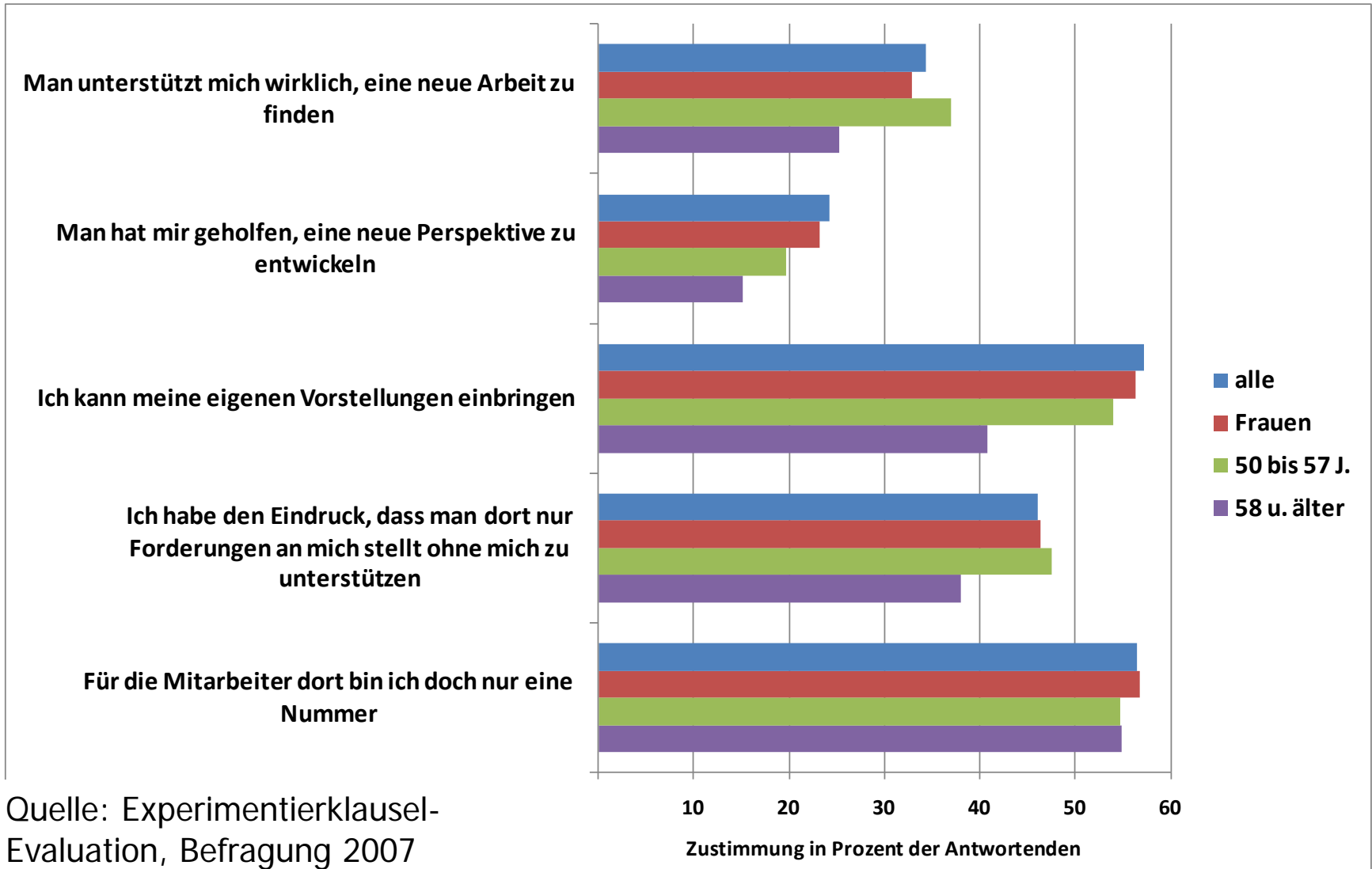


"Ganzheitliche" Betreuung: Bedarf für kommunale Eingliederungsleistungen und seine Deckung

	1	2	3	4
	Anteil der Befragten mit diesem Problem (in % aller Befragten)	Thematisiert im Gespräch (in % von Spalte 1)	Maßnahmen eingeleitet (in % von Spalte 2)	Interventionsquote (Produkt aus Spalten 2 und 3)
Betreuung minderjähriger Kinder (Filter: Kinder im HH 0-14 J.)	14,3	16,5	32,0	5,3
Betreuung behinderter Kinder (Filter: Kinder im HH ohne Altersbegrenzung)	1,9	15,6	45,0	7,0
häusliche Pflege von Angehörigen	6,3	9,4	29,6	2,8
psychische Probleme oder Suchtprobleme	13,6	17,1	50,7	8,7
Schulden oder Unterhaltsverpflichtungen	29,5	16,1	49,0	7,9
Familiäre Konflikte	16,9	6,7		
Erziehungsprobleme (Filter: Kinder im HH 17 J. und jünger)	4,7	9,7	27,4	4,5
nichts davon	48,9			

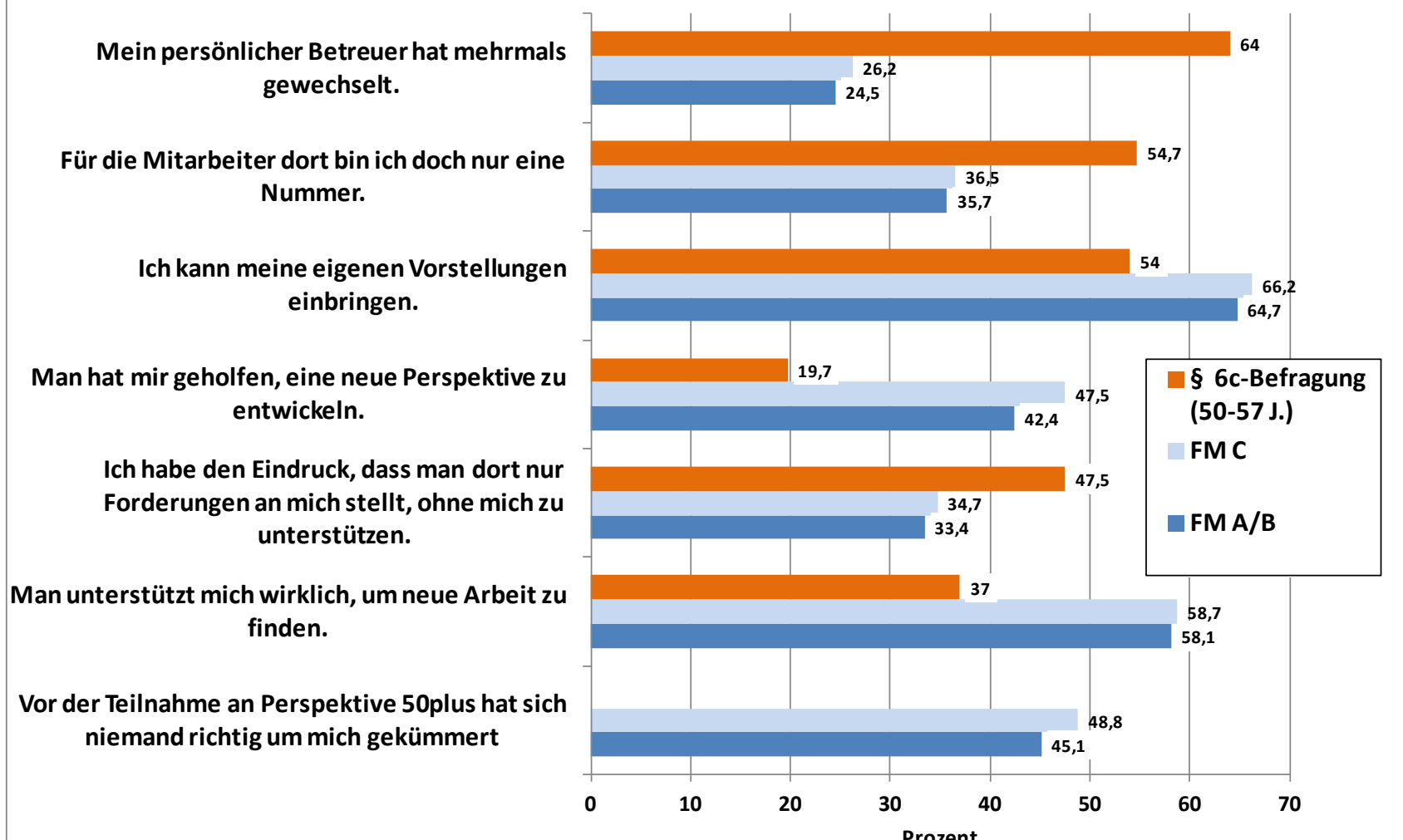
Quelle: Experimentierklausel-Evaluation, Befragung 2007

Aussagen zu Erfahrungen mit den Grundsicherungsstellen



Vergleich Regelförderung SGB II (2007) mit Perspektive 50plus (2010) für die Gruppe 50plus

Anteile "trifft voll und ganz / trifft eher zu"



Konstitutive Elemente des Bundesprogramms "Perspektive 50plus"

- Freiwilligkeit der Teilnahme am Programm:
 - für Jobcenter immer
 - für Teilnehmende – regional unterschiedlich
- Freiheit der Jobcenter in der Mittelverwendung (eigenes Personal oder beauftragte Träger)
 - Tendenz im Programmverlauf: mehr selbst machen, weniger Outsourcing
- günstigere Betreuungsschlüssel
- Einbeziehung von externen Dienstleistern auf professioneller Augenhöhe
- keine Bindung an gesetzliche Instrumente
- keine Bindung an Handlungsprogramme – individuelles und flexibles Vorgehen
- organisierter und moderierter Erfahrungsaustausch von Professionellen, geringe Bedeutung von Kennzahlen

Schlussfolgerungen

- Anzeichen für verbesserte Dienstleistungen
 - mit Zeitverzögerung
 - in Modellprojekten und Sonderprogrammen
 - durch Hartz-Reformen gefordert, aber nicht konzeptionell angelegt
- Personenbezogene Dienstleistungen verlangen personelle Ressourcen
- Algorithmen ("Handlungsprogramme") können professionelles Handeln nicht ersetzen
- unterschiedliche professionelle Herangehensweisen können gleich wirksam sein, wenn sie für die jeweilige Fachkraft authentisch sind