

IAB-Forschungsbericht

1/2014

Aktuelle Ergebnisse aus der Projektarbeit des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

Implementationsstudie zur Berliner Joboffensive

Endbericht zum 31. Juli 2013

vorgelegt von

ISG Institut für Sozialforschung und
Gesellschaftspolitik GmbH, Köln

Anhang 3

Generalleitfaden für die Interviews auf der strategischen
Ebene (erste Welle)

Dennis Egenolf

Michael Fertig

Katrin Hunger

Marco Puxi

Martin Rosemann

Marian Weimann

ISSN 2195-2655

Anhang 3

Generalleitfaden für die Interviews auf der strategischen Ebene (erste Welle)

	Agenturen	Senat	GF	PL	IS
<i>1. Strategische Bedeutung der Berliner Joboffensive</i>					
<ul style="list-style-type: none"> Was waren die Gründe für die Durchführung der Berliner Joboffensive? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Was läuft ganz allgemein gut in den Berliner Jobcentern? Was läuft weniger gut? <ul style="list-style-type: none"> Zielerreichung Strategische Ausrichtung Qualität der Prozesse Ressourcen Kapazitäten Steuerung und Nachsteuerung 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie wird die bisherige Umsetzung von 4PM in den Jobcentern bewertet? <ul style="list-style-type: none"> Gibt es in der Umsetzung von 4PM durch die JC größere Unterschiede? Gibt es vorzeigbare Best Practices/Beste Umsetzer, an denen sich orientiert werden sollte? Welche einzelnen Phasen werden gut, welche weniger gut umgesetzt und wieso? 	●		●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Welche Ziele stehen aus Sicht der verschiedenen Akteure im Vordergrund der BJO insgesamt? <ul style="list-style-type: none"> In welcher Form waren die Akteure an der Erarbeitung der strategischen Ziele beteiligt? Wie wurden die Ziele „nach unten“ kommuniziert? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Welche Ziele sind den einzelnen Akteuren besonders wichtig? <ul style="list-style-type: none"> Gibt es Zielkonflikte? Wie wurden diese ggf. gelöst? Wie wurden die eigenen Ziele kommuniziert? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie schätzen Sie die Identifikation der unterschiedlichen Ebenen und Akteure mit der BJO und ihren Zielen ein? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Welche Rolle spielen <ul style="list-style-type: none"> BA-Zentrale, RD, Agenturen, Senat, Bezirke JC in der Umsetzung aus Sicht der verschiedenen Akteure (eigene Rolle vs. Rolle der jeweils anderen Akteure)? 	●	●	●	●	

	Agenturen	Senat	GF	PL	IS
<i>2. Erwartungen an die BJO</i>					
<ul style="list-style-type: none"> • Welche Erwartungen wurden/werden an die örtlichen Agenturen und die Jobcenter kommuniziert? <ul style="list-style-type: none"> • von Seiten der BA-Zentrale • von Seiten der RD • von Seiten der Agenturen • von Seiten des Senats • von Seiten des Bezirks 	•	•	•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Welche Erwartungen haben die Jobcenter selbst an die BJO? 	•	•	•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Falls Unterschiede zwischen den Erwartungen an die Jobcenter und den Erwartungen der Jobcenter selbst bestehen: Was sind hierfür die Gründe? 			•	•	
<i>3. Nutzung der zusätzlichen Betreuungszeiten im Sinne einer stärker individualisierten Betreuung</i>					
<ul style="list-style-type: none"> • Welche Vorgaben bzw. Handlungsfreiheiten zur Kontaktdichte gibt es? <ul style="list-style-type: none"> • Für die Jobcenter • Für die IFK in den BJO-Teams • Für die IFK in den Basisteams 	•		•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Können diese Vorgaben in der Realität eingehalten werden? <ul style="list-style-type: none"> • Wenn nein, warum nicht? 	•		•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben sich Kontaktdichte und Betreuungszeiten durch die BJO verändert? <ul style="list-style-type: none"> • In den BJO-Teams • In den Basisteams 			•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Was zeichnet aus Sicht der verschiedenen Akteure eine individualisierte Betreuung aus? <ul style="list-style-type: none"> • Welche Rolle spielt dabei 4PM? • Welche Vorgaben/Leitbilder gibt es dazu in den Jobcentern? 	•		•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Inwiefern führt die BJO zu einer Veränderung des Betreuungs- und Vermittlungsprozesses? <ul style="list-style-type: none"> In Bezug auf <ul style="list-style-type: none"> • die Arbeit mit den Kunden/innen allgemein • die Problemdiagnose • die Vermittlungsstrategien • die Arbeitgeberkontakte • Welche Elemente werden wichtiger? • Wie beeinflusst die BJO die Umsetzung des 4-Phasen-Modells? 	•		•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie verändern sich Rolle und Inhalte der Gespräche? 			•	•	

	Agencien	Senat	GF	PL	IS
<ul style="list-style-type: none"> • Wie verändern sich Rolle und Inhalte der Eingliederungsvereinbarung? • Schnellere Aktualisierung von Eingliederungsvereinbarungen? • Individualisiertere EGV • Schnelleres Überprüfen der in der EGV vereinbarten Ziele? 			•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Welche Bedeutung spielen Maßnahmen bei der Umsetzung der BJO? • Verändert sich die Maßnahmenpolitik durch die BJO? • Werden die Kriterien für die Maßnahmenzuweisung in der BJO verändert? • Wird seltener/häufiger, früher/später zugewiesen? • Wie funktioniert der Austausch mit dem Maßnahmenträger? 	•		•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie beeinflusst die BJO das Selbstverständnis der Vermittler/innen und die Beziehung Kunde/in zu Vermittler/in • Gibt es hierzu Leitbilder in den Jobcentern? 			•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es in den Jobcentern Hilfestellungen oder Vorgaben zur Kommunikationsstrategie und Gesprächsführung sowie zum Umgang mit unrealistischen Vorstellungen auf Seiten des/r Kunden/in? 			•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es Hilfestellungen zur Kommunikation mit Arbeitgebern? 			•	•	
<i>4. Personalauswahl, Qualifizierung und Personaleinsatz</i>					
<ul style="list-style-type: none"> • Wie erfolgte die Personalauswahl für die BJO und die Verteilung auf die Jobcenter? 	•		•	•	•
<ul style="list-style-type: none"> • Wofür werden Bestandskräfte, wofür neue Kräfte im Kontext der BJO eingesetzt? 			•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Wie erfolgte konkret die Auswahl für Basisteams und BJO-Teams? 			•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Was waren die Inhalte der durchgeführten Schulungen? • Wer führt/e die Schulungen durch? • Wie werden die Schulungen im Hinblick auf die Umsetzung der BJO sowie mit Blick auf die Zielgruppe bewertet? 	•		•	•	
<ul style="list-style-type: none"> • Inwieweit wird in den Jobcentern nachgeschult? • Welche Gründe gibt es dafür dass (k)eine Nachschulung erfolgte? • Wer führt die Schulungen durch? • Nach welchem Konzept? 			•	•	

	Agenturen	Senat	GF	PL	IS
5. Leistungen aus einer Hand					
<ul style="list-style-type: none"> Wie funktioniert die Übergabe von Kunden/innen zwischen den Basisteams und den BJO-Teams? <ul style="list-style-type: none"> In welchen Fällen kommt es zu einer Übergabe in die eine oder andere Richtung? Welche Probleme werden dabei gesehen? 	●		●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie funktioniert die Kommunikation zwischen Basisteams und BJO-Teams? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Inwiefern verändert die BJO die Arbeit der Vermittler/innen in den Basisteams? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie funktioniert die Diagnose von Problemen im sozialen oder persönlichen Umfeld eines/r Kunden/in? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Trägt die BJO zur Verbesserung der Diagnosefähigkeit im Hinblick auf solche Probleme bei? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Führt die Identifikation eines solchen Problems in jedem Fall zu einem Wechsel des/r Kunden/in in die Betreuung des Basisteams? Was sind die Alternativen? <ul style="list-style-type: none"> Welche Möglichkeiten der Problemlösung sind vorhanden und werden ggf. genutzt? Welche Netzwerke sind im Jobcenter verfügbar? Inwiefern können/sollen die Vermittler/innen in den BJO-Teams auf diese Netzwerke zurückgreifen? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie wird mit Kunden/innen mit Kindern im betreuungsbedürftigen Alter oder pflegebedürftigen Angehörigen umgegangen? <ul style="list-style-type: none"> Welche Netzwerke können hierbei genutzt werden? 			●	●	
6. Vermittlung					
<ul style="list-style-type: none"> Welche Vermittlungsstrategien werden im Rahmen der BJO gewählt? <ul style="list-style-type: none"> Wie werden die Stellen akquiriert? Welche Rolle spielt der Arbeitgeberservice? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Was sind die Gründe für die Wahl einer bestimmten Vermittlungs- bzw. Akquisestrategie im Jobcenter? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Inwiefern haben sich durch die BJO die Vermittlungs- bzw. Akquisestrategien verändert? <ul style="list-style-type: none"> Wie verändert sich die Rolle des Arbeitgeberservice? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie hat sich das Verhältnis der Jobcenter zu den Arbeitgebern durch die BJO verändert? 			●	●	

	Agencien	Senat	GF	PL	IS
<ul style="list-style-type: none"> In welchem Umfang kommt eine bewerberorientierte Vermittlung zum Einsatz? <ul style="list-style-type: none"> Wie läuft sie ab? Wird nun stärker bewerberorientiert vermittelt als vorher? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Welche Hilfestellungen werden bei Eigenbemühungen gegeben? <ul style="list-style-type: none"> Inwiefern unterscheiden sich diese von den bisherigen Vorgehensweisen? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Findet im Rahmen der BJO eine Nachbetreuung nach einer erfolgreichen Vermittlung statt? <ul style="list-style-type: none"> Falls ja, wie war das vorher? 			●	●	
<i>7. Steuerung und Eigenevaluation</i>					
<ul style="list-style-type: none"> Welche Rolle spielt die BJO in der „Binnensteuerung“ des Jobcenters? <ul style="list-style-type: none"> Sind die internen Prozesse des Jobcenters (welche?) ausreichend auf den Projektansatz und die Zielerreichung ausgerichtet? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie wird die Qualität der Vermittlung im Rahmen der BJO in den Jobcentern gesichert? Gibt es Unterschiede zur „normalen“ Qualitätssicherung? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Wie werden gemeinsame Standards im Vermittlungsprozess innerhalb eines Jobcenters sichergestellt? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Gibt es einen Erfahrungsaustausch zwischen Jobcenter und RD/BA-Zentrale? Wäre dies notwendig? 	●		●	●	
<ul style="list-style-type: none"> In welcher Form findet ein Erfahrungsaustausch zwischen den Jobcentern statt? Wie wird dieser ggf. bewertet? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Setzen sich Geschäftsführungen und Teamleitungen in Kundengespräche? <ul style="list-style-type: none"> Gibt es Supervisionsgespräche? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> In welcher Form findet ein Erfahrungsaustausch zwischen den beteiligten IFK statt? Wozu trägt dieser Erfahrungsaustausch bei? 			●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Welcher Prozess der Nachsteuerung ist vorgesehen? Welche Inhalte haben diese Prozesse? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Lassen sich bereits gute Praktiken ausmachen? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Gibt es bereits jetzt Ansatzpunkte zur Verbesserung der Umsetzung des BJO? 	●	●	●	●	
<ul style="list-style-type: none"> Gibt es Anzeichen für eine Verschlechterung der Qualität der Arbeit in den Basisteams? Gibt es Anzeichen für eine Verbesserung? <ul style="list-style-type: none"> Aus welchen Gründen? Wie könnten die Probleme ggf. überwunden werden? 	●	●	●	●	