

Diskriminierungsrisiken im Jobcenter

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Ergebnisse einer internen Mitarbeitenden-Befragung

Ein Kooperationsprojekt des
Jobcenter Landkreis Tübingen mit klever-iq



jobcenter 
Landkreis Tübingen

 **Landkreis**
Tübingen

Ihre Arbeit ist unser gemeinsamer Job

www.klever-iq.de

www.netzwerk-iq-bw.de

Impressum

Die nachfolgend vorgestellten Ergebnisse einer Mitarbeitenden-Umfrage im Jobcenter Landkreis Tübingen ist Teil des Projektes „IKÖ 4.0“. Das von klever-iq in enger Zusammenarbeit mit der Regionaldirektion (RD) Baden-Württemberg entwickelte Coaching- und Seminarangebot ermöglicht Jobcentern eine fachliche Begleitung bei Veränderungsprozessen im Rahmen der Interkulturellen/diskriminierungskritischen Öffnung. Das Jobcenter Landkreis Tübingen hat neben den Jobcentern Sigmaringen und Lörrach an „IKÖ 4.0“ teilgenommen.

Das **Projekt „klever-iq“** ist ein landesweites Projekt zur Interkulturellen und diskriminierungskritischen Öffnung von Arbeitsmarktinstitutionen im IQ Netzwerk Baden-Württemberg.

Das Netzwerk und Förderprogramm „**Integration durch Qualifizierung (IQ)**“ hat die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Zuwanderungsgeschichte zum Ziel. Das Programm wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) gefördert.

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

In Kooperation mit:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



**Bundesagentur
für Arbeit**

in Kooperation mit:



Redaktion

Projektgruppe des Jobcenter Landkreis Tübingen: Mirsada Pekusic (Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt), Björn Hagner (Migrationsbeauftragter) und Julika-Amina Idahl (Vermittlungsfachkraft).

Externe Begleitung: Andreas Foitzik (klever-iq)

Erscheinungsjahr: 2021 (Aktualisierung 2023)

Herausgeber_innen:

Projekt klever-iq

adis e.V. – Antidiskriminierung · Empowerment · Praxisentwicklung

Fürststraße 3

72072 Tübingen

www.adis-ev.de

Grußwort der Geschäftsführung des Jobcenter Landkreis Tübingen

Das Jobcenter Landkreis Tübingen hat in Kooperation mit dem Team von clever-iq den im Jahr 2013 begonnenen Prozess der Interkulturellen Öffnung weiterentwickelt und vertieft.

Damals standen unter anderem die Entwicklung eines barrierefreien Leitsystems, der Aufbau einer Datenbank mit integrationsrelevanten Daten sowie die Verbesserung der Sprachmittlung im Fokus. Nun ging es darum, Diskriminierungsrisiken im Beratungskontext SGB II zu erkennen und abzubauen, um maßgeblich zu einer erfolgreicheren Beratung beizutragen.

Gerade im Hinblick auf eine sich demografisch verändernde Gesellschaft, ist es unsere Aufgabe, Diversität und Vielfalt auch im behördlichen Kontext zu leben. Die Ergebnisse der nachfolgend vorgestellten Mitarbeitendenbefragung geben uns wichtige Hinweise, bei welchen Gruppen wir besonders gefordert sind, Diskriminierungsrisiken in der Beratung zu erkennen und entgegenzutreten. Neben Migrant_innen mit fehlenden schulischen und/oder beruflichen Qualifikationen sind es auch Alleinerziehende mit mehr als zwei Kindern, die insbesondere auf dem Wohnungsmarkt, bei der Arbeitsplatzsuche und am Arbeitsplatz von Diskriminierungsrisiken betroffen sind.

Als Geschäftsleitung des Jobcenter Landkreis Tübingen war ich kontinuierlich in den Prozess der Entwicklung und Durchführung dieser Mitarbeitendenbefragung eingebunden. In mehreren Workshops mit Beschäftigten wurde diese Umfrage vorbereitet und ausgewertet. Nun hat sich eine neue Gruppe gebildet, die an der konkreten Umsetzung wichtiger Themen weiterarbeitet.

Mein herzlicher Dank gilt der Arbeitsgruppe des Projekts „IKÖ 4.0“, bestehend aus einer Vermittlungsfachkraft, der Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt und dem Migrationsbeauftragten, die sich intensiv mit dem Themenfeld befasst hat sowie den Mitarbeitenden des Projekts clever-iq, die den Prozess fachlich und professionell begleitet haben.

An dieser Stelle bedanke ich mich auch sehr herzlich bei den Beschäftigten des Jobcenter Landkreis Tübingen, die an der Befragung teilgenommen und an Umsetzung mitgewirkt haben. Ohne Ihre Mitarbeit, Ihr Mitdenken und Ihr Feedback wäre dieses Projekt nicht möglich gewesen.

Ihre
Ellen Klaiber
Geschäftsführerin
Jobcenter Landkreis Tübingen

Zum Verständnis des Begriffes Diskriminierungsrisiken

Über Diskriminierung wurde bisher im Jobcenter Landkreis Tübingen nicht viel gesprochen. Zum einen ist das Jobcenter von Gesetzes wegen darauf verpflichtet, alle gleich zu behandeln, zum anderen möchte keine Institution mit Themen wie Rassismus und/oder Sexismus in Verbindung gebracht werden.

Nicht zuletzt die Studie „Diskriminierungsrisiken in der öffentlichen Arbeitsvermittlung“ der Antidiskriminierungsstelle des Bundes aus dem Jahr 2017 zeigt deutlich auf, dass auch in den Jobcentern – wie in allen anderen Institutionen – Diskriminierung zum Thema gemacht werden muss, um die Qualität der Arbeit zu verbessern und zu sichern.

Als die Projektgruppe „IKÖ 4.0“ im Frühjahr 2020 die Arbeit aufnahm, war die Frage, wie es gelingen könne, Diskriminierung besprechbar zu machen, ohne Abwehrmechanismen auszulösen.

Der Ansatz, nach Diskriminierungsrisiken zu fragen, bewies sich als vielversprechend. So standen nicht einzelne womöglich „problematische“ Kolleg_innen im Fokus, sondern vielmehr die oft unbewusste Andersbehandlung von Kund_innen-Gruppen, die gesellschaftlich unter struktureller Benachteiligung leiden. Es ging somit nicht um den Einzelfall, sondern darum, Arbeitsprozesse mit erhöhtem Diskriminierungspotenzial zu identifizieren, um sie anschließend zu verbessern.

Diskriminierung wird auf diese Weise nicht von der Absicht her gedacht. Es geht vielmehr darum, wie bestimmte Verfahren und Praktiken auf die Betroffenen wirken und welche Konsequenzen diese für ihr Leben und die Jobvermittlung haben.

So kann es sein, dass beispielsweise stereotype Bilder von Personengruppen zu einer unbewussten Ungleichbehandlung im Beratungskontext führen. Oder dass Prozesse, die alle gleichbehandeln, manche doch benachteiligen, weil sie nicht die gleichen Voraussetzungen mitbringen.

Die Umfrage

In einer freiwilligen und anonymen Online-Befragung wurden Beschäftigte dazu befragt, wie sie selbst im Jobcenter Landkreis Tübingen Diskriminierungsrisiken wahrnehmen und damit umgehen.

Dabei ging es um folgende Fragen:

- Wie schätzen die Kolleg_innen die Diskriminierungsrisiken der Kund_innen im SGB II-Bezug auf dem Arbeitsmarkt aber auch im Jobcenter Landkreis Tübingen ein?
- Welche Diskriminierungsrisiken haben sich durch die Corona-Pandemie noch verschärft?
- Wie kann das Jobcenter Landkreis Tübingen darauf reagieren, damit alle Kund_innen gleichermaßen von den Angeboten profitieren können?

Die Ziele der Umfrage wurden von Mitgliedern der Projektgruppe in Dienstbesprechungen allen Beschäftigten kommuniziert. Die Geschäftsführung, die Bereichs- und Teamleitungen waren von Beginn des Prozesses an eingebunden und haben die Durchführung aktiv unterstützt.

Mit der Umfrage wollten wir

- die Mitarbeitenden für die Wahrnehmung von Diskriminierungsrisiken sensibilisieren
- möglichst viele Beschäftigte für die weitere Auseinandersetzung mit dem Thema gewinnen
- Ansatzpunkte für konkrete Maßnahmen finden, um Diskriminierungsrisiken zu reduzieren.

Der Fragebogen „Diskriminierungsrisiken im SGB II“ basiert auf einer Umfrage der Antidiskriminierungsstelle des Bundes zum Thema „Diskriminierungsrisiken in der Beratung“. In der von uns überarbeiteten Version umfasst dieser insgesamt 29 Fragen, untergliedert in folgende drei Themenblöcke:

1. Diskriminierungsrisiken von allen Kund_innen-Gruppen, die von Diskriminierung bedroht sein können.
2. Eigene Diskriminierungserfahrungen der Beschäftigten im Beratungskontext mit Kund_innen.
3. Personenbezogene Daten, mit denen die Ergebnisse summiert bestimmten Gruppen zugeordnet werden können, ohne dabei Rückschlüsse auf teilnehmende Personen zu ermöglichen.

Neben offenen Antwortfeldern umfasste die Umfrage vor allem Multiple-Choice-Fragen mit jeweils vier Antwortmöglichkeiten: nie, selten, gelegentlich, häufig. In der folgenden Zusammenstellung wurden für eine bessere Übersichtlichkeit die beiden positiven und die beiden negativen Optionen zusammengefasst.

Mit einem Rücklauf von 45 Prozent unter den 110 Beschäftigten des Jobcenter Landkreis Tübingen konnte eine zufriedenstellende und aussagekräftige Beteiligung erzielt werden.

Lebensbereiche, in denen Kund_innen Diskriminierungserfahrungen machen

Circa 35 bis 40 Prozent der Mitarbeitenden des Jobcenter Landkreis Tübingen gaben an, dass sie häufig oder gelegentlich von Diskriminierungserfahrungen der Kund_innen hören oder diese vermuten.

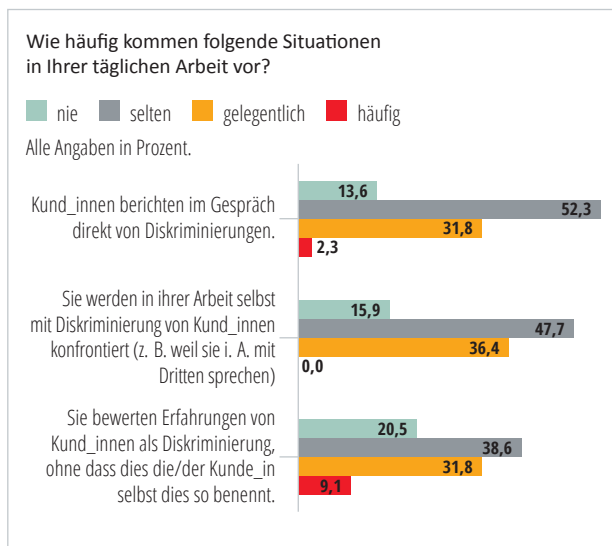
Über 50 Prozent gehen davon aus, dass Kund_innen in nahezu allen Lebensbereichen von Diskriminierung betroffen sind.

Besonders stark vermuten sie die Diskriminierung ...

... auf dem Wohnungsmarkt **93 %**,

... bei der Arbeitsplatzsuche **82 %**,

... am Arbeitsplatz **72 %**.



Die Hintergründe für diesen Befund sind bekannt: Der Wohnungsmarkt im Landkreis Tübingen ist sehr angespannt und sozialer Wohnraum nicht ausreichend vorhanden. Personen im SGB II-Leistungsbezug haben sich zudem an der Mietobergrenze zu orientieren, was dazu führt, dass die Wohnungswahl extrem eingeschränkt ist.

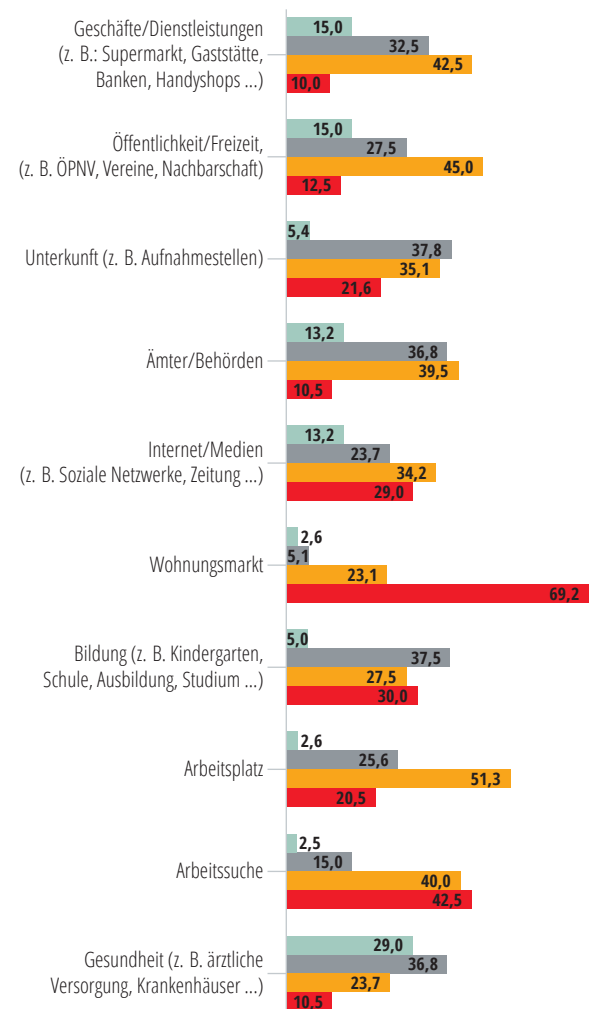
Der Landkreis Tübingen weist zwar einen stabilen und krisensicheren Arbeitsmarkt auf, dies jedoch vor allem für Fachkräfte. Circa 70 Prozent der Kund_innen im SGB II-Bezug verfügen nicht über einen qualifizierten Berufsabschluss. Für sie ist der Arbeitsmarkt durchaus prekär, was in der Regel auch zu einem erhöhten Diskriminierungsrisiko am Arbeitsplatz selbst führt.

Trotzdem zeichnet diese Einschätzung ein erschreckendes Bild. Diskriminierung ist eine alltägliche Erfahrung im Leben der Kund_innen des Jobcenters.

Wenn Sie an Ihnen bekannte Diskriminierungsfälle denken: In welchen Lebensbereichen sind Kund_innen im SGBII Bezug besonders von Diskriminierung betroffen oder berichten darüber?

■ nie ■ selten ■ gelegentlich ■ häufig

Alle Angaben in Prozent.



Die größten vermuteten Diskriminierungsrisiken im Jobcenter Landkreis Tübingen

Worin bestehen aus Sicht der befragten Jobcenter-Mitarbeitenden die größten Risiken für Kund_innen im Jobcenter selbst?

Von den Mitarbeitenden denken ...

85 % dass die Kund_innen aufgrund **sprachlicher Barrieren** gelegentlich oder häufig nicht erreichbar sind.

85 %, dass die Kund_innen die **digitalen Angebote des Jobcenters nicht nutzen/umsetzen** können.

64 %, dass die Kund_innen zu **wenig Unterstützung** bekommen, wenn sie in geringqualifizierten Jobs sind.

55 %, dass **der_m Arbeitgeber_in** bei einer Kündigung **mehr geglaubt wird** als der_dem Kund_in.

54 %, dass die Kund_innen aufgrund **stereotyper Bilder** nicht professionell beraten werden.

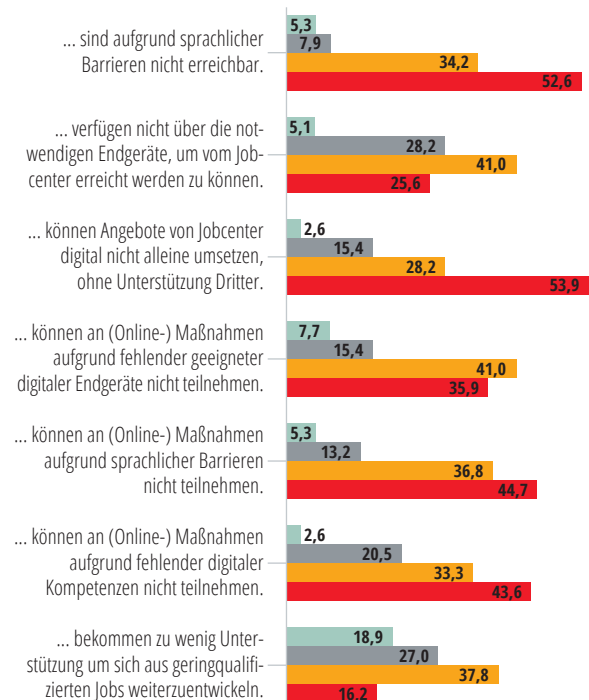
Es überrascht nicht, dass die Beschäftigten – speziell zu Zeiten der Corona-Pandemie, in der verstärkt auf telefonische Beratung umgestellt worden war – Diskriminierungsrisiken vor allem in sprachlichen Barrieren sehen. Informationen können bei nicht ausreichenden Deutschkenntnissen über diesen Kanal kaum vermittelt und Anliegen nicht geklärt werden. Barrieren, um die digitalen Angebote zu nutzen können auch auf die fehlende technische Ausstattung bei manchen Kund_innen und/oder Nutzungserfahrung zurückzuführen sein.

Auch die anderen Antworten geben Hinweise auf notwendige Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Wie wirken stereotype Bilder in der Beratung? Führen Kennzahlen dazu, dass Kund_innen, die einen ersten Einstieg in den Arbeitsmarkt gefunden haben, keine weitere Unterstützung erhalten?

Welche Diskriminierungsrisiken sehen sie für Kund_innen im Jobcenter speziell in der Pandemie-Zeit?

■ nie ■ selten ■ gelegentlich ■ häufig

Alle Angaben in Prozent.



Besonders betroffene Personengruppen

Aus Sicht der Mitarbeitenden sind folgende Personengruppen besonders von Diskriminierungsrisiken betroffen:

- ... Alleinerziehende mit mehr als 2 Kindern **84 %**,
- ... mit Migrationshintergrund und Schullaufbahn im Herkunftsland **82 %**,
- ... ohne schulische und/oder berufliche Qualifikation **81 %**,
- ... mit Fluchthintergrund **78 %**,
- ... im Langzeitleistungsbezug **76 %**,
- ... mit gesundheitlichen Einschränkungen **74 %**,
- ... People of Colour **70 %**,
- ... Alleinerziehende mit 1 bis 2 Kindern **70 %**,
- ... Erziehende mit mehr als 2 Kindern **62 %**,
- ... mit einer Behinderung **62 %**,
- ... mit Migrationshintergrund und Schullaufbahn in Deutschland **49 %**,
- ... Erziehende mit 1 bis 2 Kindern **41 %**,
- ... mit transsexueller Identität **40 %**,
- ... mit homosexueller Orientierung **37 %**,
- ... mit intersexueller Identität **35 %**.

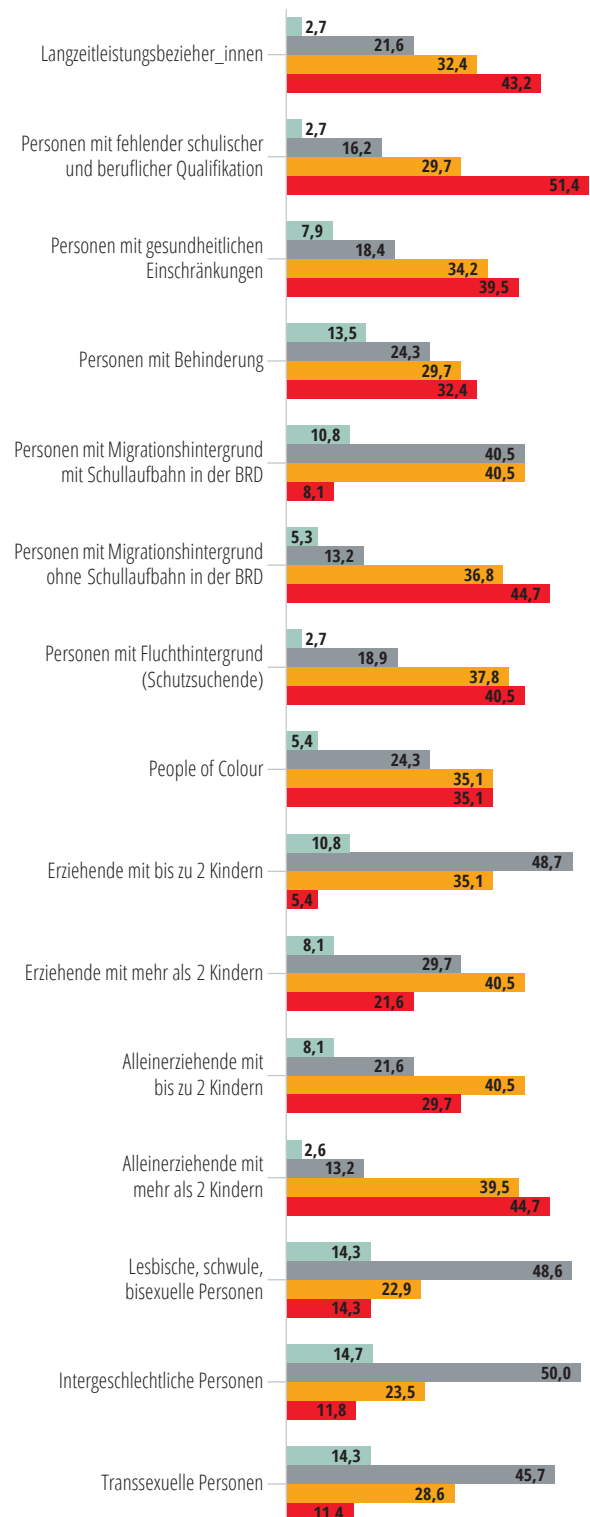
Die größten Diskriminierungsrisiken, so könnte man die Antworten deuten, bestehen in der sozialen Marginalisierung bestimmter Gruppen. Dies verweist auf eine Schutzlücke im Antidiskriminierungsrecht. Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz hat bisher „Armut“ oder „Soziale Ausgrenzung“ nicht als geschützte Kategorie anerkannt.

Auffallend ist auch, dass Diskriminierungsrisiken für Trans*-Personen als eher gering eingeschätzt werden. Diese Einschätzung steht Erfahrungsberichten von Trans*-Personen in Behörden und in Bezug auf die Änderung diskriminierender Gesetzgebung in Deutschland eher entgegen. Eine Vermutung ist, dass aufgrund niedriger Beratungszahlen mit Trans*-Personen derzeit noch wenig Erfahrung bei den Berater_innen vorhanden sind.

Welche Gruppen sehen Sie in Ihrem täglichen Arbeitskontext besonders von Diskriminierung gefährdet?

■ nie ■ selten ■ gelegentlich ■ häufig

Alle Angaben in Prozent.



Personengruppen mit den größten Vermittlungshemmnissen

- ... Sprache **92 %**,
- ... äußere Erscheinung (z. B. Körpergewicht, Körpergeruch, Körperpflege) **92 %**,
- ... Alleinerziehende mit mehr als 2 Kindern **81 %**,
- ... ethnische Zugehörigkeit/Herkunft aus einem anderen Land **78 %**,
- ... Alleinerziehend **71 %**,
- ... People of Colour **70 %**,
- ... Behinderung, Beeinträchtigung **68 %**,
- ... Chronische Krankheit **62 %**,
- ... Religion oder Weltanschauung **57 %**,
- ... sozialer Status **51 %**,
- ... Frau **49 %**,
- ... Geschlechtsidentität (z. B. Trans*/Inter*) **36 %**,
- ... Mann **11 %**.

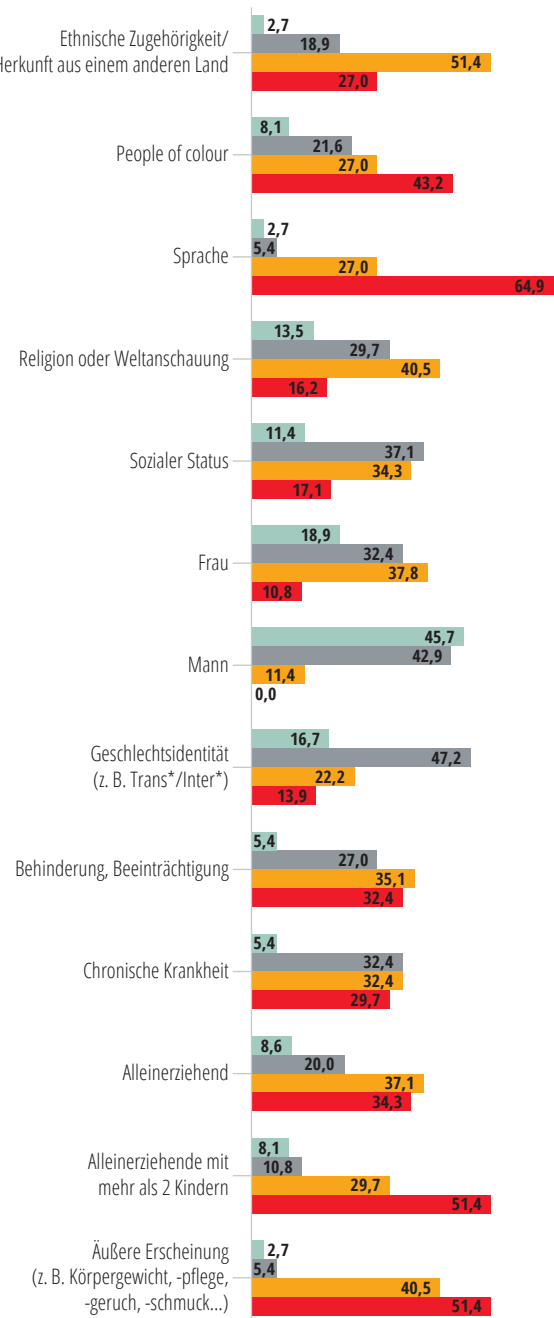
Dass das äußere Erscheinungsbild als großes Vermittlungshemmnis eingeschätzt wird, deutet auf zwei oft stark unterschätzte Diskriminierungskategorien hin. Zum einen Klassismus, also Diskriminierung aufgrund von Armut, der sozialen Herkunft oder dem sozialen Milieu in dem sich Menschen bewegen. Zum anderen auf Lookism, als die Hierarchisierung von Menschen auf der Basis bestimmter Körpermerkmale, z. B. aufgrund des Gewichts (Gewichtsdiskriminierung).

Diese Ergebnisse lassen auch vermuten, dass viele Menschen von multiplen und sich intersektional verstärkenden Diskriminierungsrisiken betroffen sind. Dass also das äußere Erscheinungsbild besonders dann zum Hindernis wird, wenn es beispielsweise mit einer Behinderung oder rassistischen Zuschreibungen einhergeht. Es sollte geprüft werden, für welche der hier mit einem hohen Risiko eingestuft Gruppen bereits spezifische Angebote bestehen und welche Wirkung sie bisher erzielt haben.

Welche der folgenden genannten Merkmale sehen Sie als Diskriminierungsrisiken und reale Vermittlungshemmnisse für unsere Kund_innen in ihrem täglichen Arbeitskontext?

■ nie ■ selten ■ gelegentlich ■ häufig

Alle Angaben in Prozent.



Herausforderungen in der Arbeit mit Kund_innen im Jobcenter

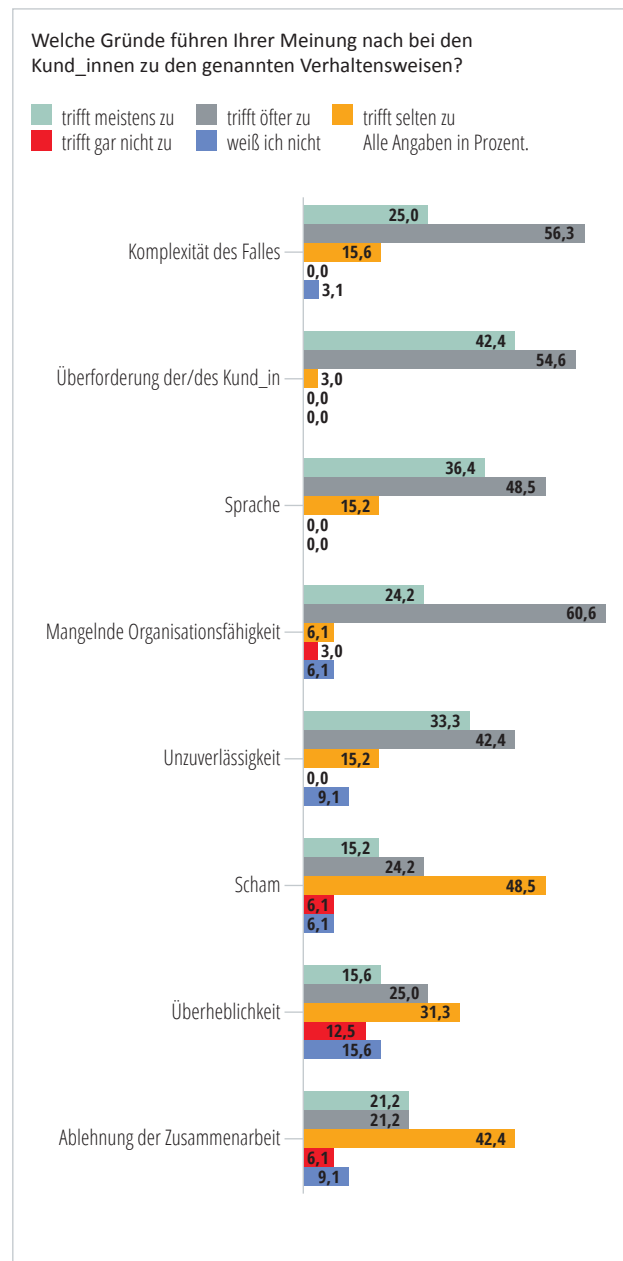
Wir wollten von den Beschäftigten wissen, welche Verhaltensweisen von Kund_innen sie in der alltäglichen Arbeit als besonders herausfordernd empfinden. Am häufigsten wurden bei dieser offenen Frage „fehlende Sprachkenntnisse“, „fehlende Motivation“, „mangelnde Kenntnisse des Arbeitsmarktes“ und „fehlende Akzeptanz von Frauen“ genannt.

In der Anschlussfrage ging es um mögliche Gründe für die genannten Herausforderungen. Hier waren wieder Antwortmöglichkeiten vorgegeben.

- ... Überforderung der/des Kund_in **97 %**,
- ... Sprache **85 %**,
- ... mangelnde Organisationsfähigkeit **85 %**,
- ... Komplexität der Fallstruktur **81 %**,
- ... Unzuverlässigkeit **76 %**,
- ... Ablehnung der Zusammenarbeit **42 %**,
- ... Überheblichkeit **41 %**,
- ... Scham **39 %**.

Was bedeutet es, wenn die Überforderung der Kund_innen und die Komplexität der Fälle als Hauptgrund für problematische Verhaltensweisen der Kund_innen gesehen werden? Es zeigt, dass es ein Bewusstsein dafür gibt, dass Gründe für die Herausforderungen auch in den strukturellen Gegebenheiten des Jobcenters zu suchen sind. Die Projektgruppe sieht darin einen Hinweis, dass eine „Vereinfachung des Verwaltungshandelns“ die Qualität der Beratung verbessern könnte.

Die häufige Benennung von mangelnder Organisationsfähigkeit sowie Unzuverlässigkeit ist sicherlich eine reale Erfahrung. Diese Erfahrung könnte aber auch durch stereotype Bilder in Bezug auf bestimmte Personengruppen verstärkt werden und ein Hinweis auf unbewusste Diskriminierungsrisiken in der Beratung sein.



Diskriminierungserfahrungen von Beschäftigten

Auch Beschäftigte können im Rahmen ihrer Kund_innen-Kontakte unangenehme Erfahrungen machen, die sie selbst als diskriminierend empfinden. Daher wurde im Rahmen der Befragung auch um eine Einschätzung hierzu gebeten.

55 Prozent der befragten Mitarbeiter_innen gaben an, dass sie sich häufig oder gelegentlich von Kund_innen diskriminiert fühlen.

Dabei waren die am häufigsten genannten Kategorien „Geschlecht“, „deutlich geringeres Alter“, „ethnische Herkunft“ und „Religion“.

In einer daran anschließenden offenen Frage konnten weitere Angaben (zur Situation) gemacht werden.

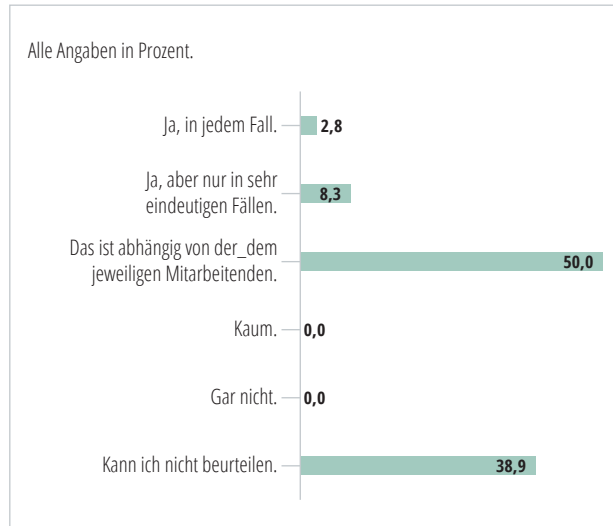
Viele Frauen beschrieben hier, dass sie die Erfahrung machen von männlichen Kunden als weniger kompetent gesehen oder sogar abgelehnt zu werden. Ähnliche Erfahrungen aufgrund des Alters beschreiben auch jüngere Mitarbeitende, – zum Teil verknüpfen sich auch hier wieder die Merkmale, z. B. „junge Frau“.

Neben diesen Diskriminierungserfahrungen wurden auch verallgemeinernde Zuschreibungen gegenüber „unfähigen Jobcentermitarbeiter_innen“ oder Beleidigungen bis hin zur Androhung von Gewalt genannt. Manche fühlen sich auch von Kooperationspartner_innen mit dem Klischee konfrontiert, dass sie „den Schützlingen nur das Geld wegnehmen wollen und Bürokratie machen“.

Einige Kolleg_innen fühlen sich zudem aufgrund ihrer „von anderen vermuteten sozialen und finanziellen Stellung“ diskriminiert fühlen: „... mit Ihrem Gehalt kann man ja nicht erwarten, dass sie mitfühlend sein können.“

Einschätzung der Unterstützungsleistungen des Jobcenter Landkreis Tübingen bei Diskriminierung

Bietet das Jobcenter Landkreis Tübingen im Falle von Diskriminierung vor allem bei der Arbeitssuche oder bei der Arbeit ausreichend Unterstützung an?



Wenn das Jobcenter Kund_innen im Diskriminierungsfall Unterstützung anbietet, ist das nach Einschätzung der befragten Mitarbeitenden

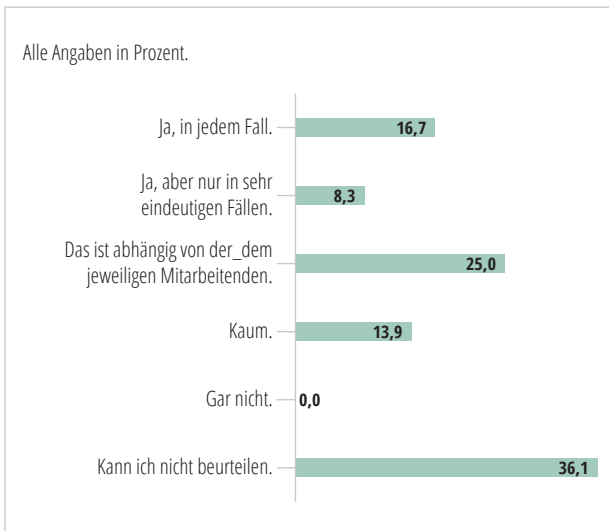
- zu einfühlsames Zuhören beim Sprechen über Diskriminierungserfahrungen (89 %),
- Information und Erstberatung (96 %).
- ein Verweis an fachlich qualifizierte Antidiskriminierungsberatungsstellen wie adis e. V. oder mira – Mit Recht bei der Arbeit (88 %).
- eine Vermittlung bei konkreten Konflikten z. B. durch Kontaktaufnahme zu Verursacher_in (60 %).

Die hohe Selbsteinschätzung bezüglich der Unterstützungsleistungen insbesondere bezogen auf das Zuhören, die Information sowie die Erst- und Verweisberatung zeigt, dass ein bewusster Umgang mit dem Thema Diskriminierung bei den an der Befragung teilgenommenen Beschäftigten als Teil des professionellen Selbstverständnisses gesehen wird. Dass die konkrete Vermittlung in Diskriminierungsfällen geringer eingeschätzt wurde, könnte damit begründet werden, dass dies nicht im unmittelbaren Auftrag der Vermittlungsfachkräfte liegt.

Allerdings sagen 90 Prozent der Teilnehmenden auf die Frage, ob das Jobcenter Landkreis Tübingen im Falle von Diskriminierung ausreichend Unterstützung anbietet, dass dies von dem_der jeweiligen Mitarbeitenden abhängt, oder sie das nicht beurteilen könnten. Dies weist darauf hin, dass es nicht institutionell abgesichert ist, dass Kund_innen bei Diskriminierungserfahrungen qualitativ gut beraten werden.

Beschwerdemöglichkeiten für Kund_innen

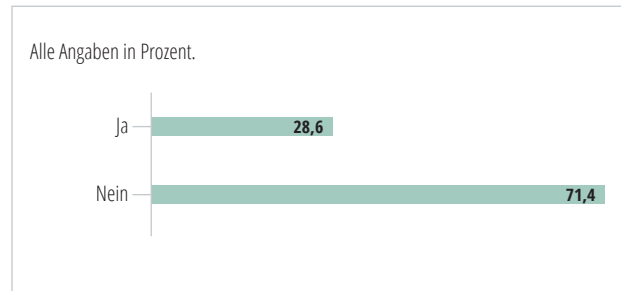
Bietet das Jobcenter Tübingen Kund_innen, die sich über Diskriminierung durch das Jobcenter beschweren, genügend Möglichkeit?



Drei Viertel der Befragten sind aus verschiedenen Gründen offenbar eher skeptisch, ob Kund_innen sich darauf verlassen können, dass Diskriminierungsbeschwerden angemessen bearbeitet werden. Diese Ergebnisse deuten auf einen institutionellen Handlungsbedarf hin. In der bereits erwähnten Studie „Diskriminierungsrisiken in der Arbeitsvermittlung“ wird kritisiert, dass informelle Rechtsschutzmöglichkeiten nicht verbindlich vorgeschrieben seien und bei vorhandenem „Beschwerdeanagement“ die Stellung der Betroffenen im Verfahren gegenüber den Mitarbeiter_innen der Arbeitsverwaltung nicht geregelt seien (S. 280 der genannten Studie).

Beschwerdemöglichkeiten für Mitarbeitende

In der Umfrage ging es im Schwerpunkt um die Diskriminierungserfahrungen von Kund_innen. Wir wollten aber auch wissen, ob die Mitarbeitenden über ihre Beschwerdemöglichkeiten ausreichend informiert sind. Daher fragten wir, ob ihnen die AGG-Beschwerdestelle, an die sich Kolleg_innen wenden können, die im Jobcenter Diskriminierung erleben bekannt ist.



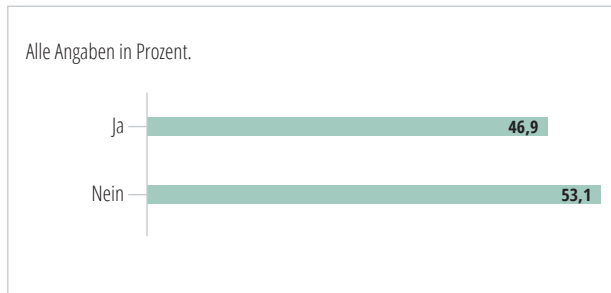
Für die Beschäftigten schreibt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) eine Beschwerdestelle vor. Doch nur drei von zehn der Befragten wussten, dass es eine solche AGG-Beschwerdestelle im Jobcenter Tübingen gibt.

Diese Ergebnisse sind sicherlich repräsentativ für viel Institutionen – nicht nur der Arbeitsvermittlung. Die Beschwerdestrukturen bestehen, werden aber nicht genutzt. Einmal – darauf weist diese Umfrage hin – weil sie nicht bekannt sind, aber auch, wie die Abläufe für die Kolleg_innen nicht ausreichend transparent sind und die Risiken einer Beschwerde daher nicht einschätzbar sind.

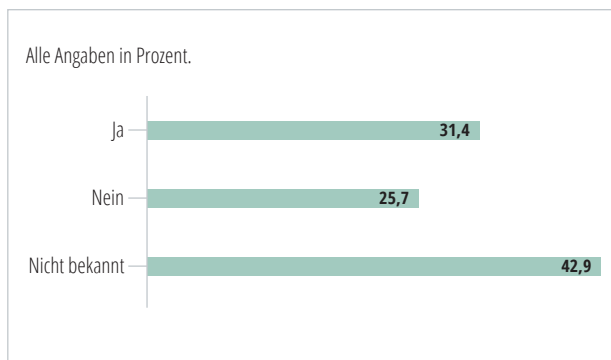
Wissen über rechtliche Grundlagen zum Thema Diskriminierung

Die grundlegende rechtliche Basis zur Einschätzung und Beurteilung von Diskriminierungserfahrungen auf dem Arbeitsmarkt bietet das **Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)**.

Wir wollten daher von den Befragten wissen, ob sie das AGG in ihrer täglichen Arbeit nutzen.



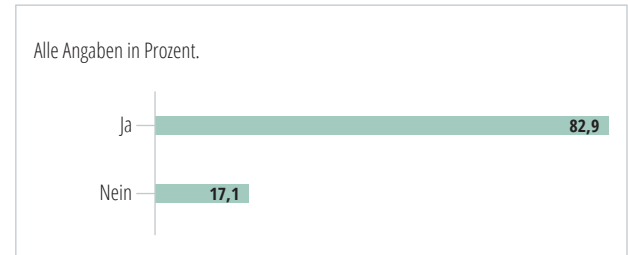
Darüber hinaus interessierte uns, ob sie selbst oder Beschäftigte im Jobcenter Tübingen eine Schulung zum AGG erhalten haben.



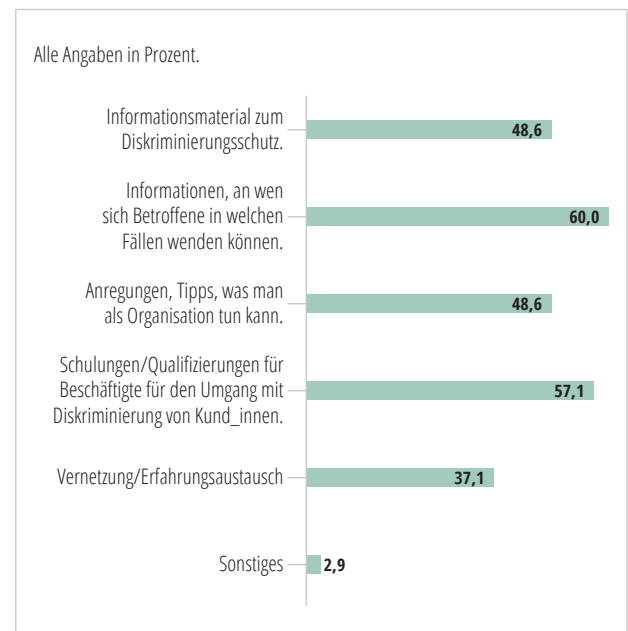
Etwas mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, dass sie das AGG in ihrer täglichen Arbeit nicht nutzen. Das liegt womöglich an den fehlenden Kenntnissen zum AGG. Lediglich 31 Prozent wussten, dass es das Angebot einer AGG-Schulung im Jobcenter Landkreis Tübingen gibt.

Wunsch nach weiterer Unterstützung im Umgang mit Diskriminierung

Wir fragten die Beschäftigten, ob sie es begrüßen würden, gezielte Informationen zum Umgang mit Diskriminierung zu erhalten?



In einer weiteren Frage ging es um die Art der gewünschten Unterstützung:



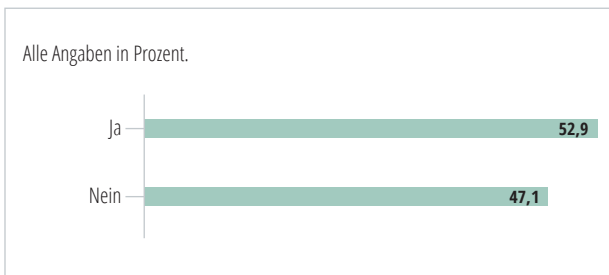
Wir haben oben gesehen, dass vorhandene Schulungsangebote wenig bekannt sind. Hier wird nun sichtbar, dass es durchaus den Wunsch nach mehr Informationen zum Umgang mit Diskriminierung gibt.

Um Diskriminierungsrisiken frühzeitig erkennen und vorbeugen zu können, sind diese passgenauen Informationen zentral. Insbesondere Informationen zu spezifischen Beratungsstellen sind für die Kolleg_innen im Jobcenter, die nicht immer Zeit für tiefergehende Beratungsprozesse haben, auch eine Entlastung.

Eine Option wäre hier, die bestehende Wer-Wo-Was-Datenbank zu erweitern.

Informationen für von Diskriminierung betroffenen Kund_innen

Eine weitere Frage bezog sich auf die Information für Kund_innen: Halten Sie es für sinnvoll, Schulungen für Diskriminierte oder von Diskriminierung gefährdeten Gruppen anzubieten, in denen sie über den Schutz vor Diskriminierung und Handlungsmöglichkeiten im Fall von Diskriminierung informiert werden?



Mehr als die Hälfte der Befragten spricht sich dafür aus, Maßnahmen zur Information für Kund_innen zu entwickeln. Die Mitarbeitenden erhoffen sich dadurch ein größeres Selbstbewusstsein, Handlungssicherheit und bessere Jobchancen.

In einer offenen Frage wollten wir zudem wissen, was der Effekt von solchen Maßnahmen sein könnte.

Hier eine Auswahl der Antworten:

- ... *bessere Ausgangsposition im Bewerbungsverfahren, an der Arbeitsstelle und privat*
- ... *damit die Betroffenen Handlungsmöglichkeiten erhalten und die Diskriminierung weiter sichtbar machen können,*
- ... *damit diese Menschen wissen, wie sie sich verhalten können und wo sie ggf. Hilfe erhalten.*
- ... *die Betroffenen können sich kaum selber einen Standpunkt erarbeiten, weil sie die Infos gar nicht und haben und sich nicht trauen.*
- ... *um ihr Selbstbewusstsein zu stärken.*
- ... *wer informiert ist kann sich wehren*

Erste Schlüsse aus der Umfrage

Die Ergebnisse der Umfrage wurden im Herbst 2021 durch Präsenz- und Online-Formate im ganzen Haus veröffentlicht. Daraufhin bildete sich eine Gruppe aus neun Personen, die alle Arbeitsbereiche des Jobcenter Landkreis Tübingen umfasst, um aus den Ergebnissen der Umfrage Handlungsfelder zu entwickeln, in denen das Jobcenter Landkreis Tübingen konkret an der Umsetzung arbeiten kann.

Diskriminierungskritische Beratung

Die Befragung zeigte auf der einen Seite, dass zahlreiche Mitarbeitende an einem professionellen Umgang mit den Diskriminierungserfahrungen der Kund_innen interessiert sind. Sie zeigt auf der anderen Seite aber auch, dass große Unsicherheiten bestehen, wie die Umsetzung konkret aussehen kann. Es hängt bisher von einzelnen Mitarbeitenden ab, ob Kund_innen diesbezüglich angemessen beraten werden. Ziel sollte daher sein, einen gemeinsamen Standard für den Umgang mit Diskriminierung zu entwickeln. Dies soll auch die Handlungssicherheit in der Beratung stärken. Dafür soll ein Schulungskonzept entwickelt werden, mit dem Ziel, Diskriminierungsrisiken schnell zu erkennen und diesen begegnen zu können. Diese Schulungen sollen zuerst für Führungskräfte angeboten werden, da diese die Verantwortung dafür tragen, dass Standards einer diskriminierungskritischen Beratung entwickelt werden und dann in den Teams konkret angewendet werden. In einem zweiten Schritt sollen dann die operativen Fachkräfte darin geschult werden, die Standards im Alltagshandeln umzusetzen.

Interkulturelle Gendersensibilisierung

Die Umfrage zeigt vor allem bei den freien Antwortmöglichkeiten, dass viele Mitarbeitende im Jobcenter Landkreis Tübingen häufig mit dem Thema Gendergerechtigkeit konfrontiert sind. Die Frage ist, wo sich hier Bilder über „andere“ Gruppen zeigen und wo wirkliche Diskriminierungserfahrungen beschrieben werden. In Qualifizierungsangeboten soll es ausreichend Raum geben, das individuelle Handeln der_des Gegenübers besser aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten zu können, um so ein klareres Verständnis von Diskriminierung zu entwickeln.

Reflexion als Weg der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung

Die Beratenden im Jobcenter Landkreis Tübingen wünschen sich das Know-how, um in den unterschiedlichsten Situationen adäquat handeln zu können. Reflexionsräume, um vom Handeln und den Erfahrungen anderer zu lernen und ein Feedback zum eigenen Handeln zu erhalten wäre daher wichtig. Die Projektgruppe regt daher an, eine regelmäßige Supervision im Haus anzubieten. Dies fördert auch die weitere Verbreitung des Wissens vor Ort und unterstützt die kontinuierliche Reflexion des eigenen Handelns.

Vereinfachung des Verwaltungshandelns

Viele der Befragten identifizierten die Komplexität der Sachverhalte und der verwendeten Sprache als Grund für Diskriminierungsrisiken in der Institution Jobcenter. Dabei werden diese Risiken oft gar nicht mehr gesehen, weil sie in der „Normalität“ untergehen. Eine neu aufgebaute Projektgruppe soll Schritt für Schritt Diskriminierungsrisiken, die sich aus den Verwaltungsprozessen ergeben, identifizieren und alternative Möglichkeiten entwickeln:

- Wie erkennen die Kund_innen, was in einem Brief wichtig ist?
- Wo können wir noch konsequenter Leichte Sprache anwenden?
- Wer ist im Haus für welche Themen zuständig, wenn es um Diskriminierung geht?
- Wo könnte man Kund_innen entlasten, sich als Grundversicherungsempfänger_in outen zu müssen?

Transfer: Tipps und Hürden bei einer Mitarbeitendenbefragung zu Diskriminierungsrisiken

Für das Jobcenter Landkreis Tübingen hat sich die hier vorgestellte Mitarbeitendenbefragung als gelungener Einstieg in eine Qualitätsverbesserung im Umgang mit Diskriminierung erwiesen. Wir – die Redaktionsgruppe dieser Broschüre – reflektieren an dieser Stelle die während der Umsetzung gesammelten Erfahrungen. Wir möchten so auch andere Jobcenter oder Agenturen für Arbeit ermutigen, ebenso dieses Instrument für sich – gerne auch individuell angepasst – zu nutzen.

Ziele definieren ...

Die Themen und Ziele der Projektgruppe standen nicht von Beginn an fest, sondern sind im Prozess unter Einbeziehung der Beschäftigten und der Geschäftsführung entwickelt worden. In der Auseinandersetzung mit der bereits erwähnten Studie „Diskriminierungsrisiken in der öffentlichen Arbeitsvermittlung“, durch die eigenen Praxiserfahrungen und herausgefordert durch die konstruktiv-kritische Begleitung von clever-iq hat die Gruppe Ziele erarbeitet. Erst dann kam eine Mitarbeitenden-Befragung als Möglichkeit auf dem Weg zur Erreichung dieser Ziele, ins Gespräch.

Das Rad nicht neu erfinden ...

Für die Projektgruppe war es in der Erarbeitung der Befragung ein Glücksfall, auf eine ähnliche, bereits bestehende Umfrage der Antidiskriminierungsstelle des Bundes zurückgreifen zu können. Dafür an dieser Stelle ein herzliches Dankeschön an diese Anlaufstelle. Es war einfacher, diese Vorlage mit den eigenen entwickelten Zielen abzugleichen. Genauso empfehlen wir anderen Jobcentern und Agenturen für Arbeit, die mit dem Instrument der Mitarbeitendenbefragung zu diesem Thema arbeiten möchten, diesen Fragebogen nicht eins zu eins zu übernehmen, sondern Frage für Frage mit den eigenen Zielen abzugleichen.

Gute Zusammenarbeit mit Geschäftsführung und Führungskräften

Von Anfang an war die Zusammenarbeit mit den Führungskräften ein wichtiger Bestandteil der Arbeit in der Gruppe. Von der Anmeldung zum Projekt „IKÖ 4.0“ bis zur Definition der Ziele und der Entwicklung des Fragebogens waren die Führungskräfte immer informiert und konnten ihre Sicht wie auch Expertise einbringen.

Dieses transparente Vorgehen war sehr wichtig für die Akzeptanz im Haus. Es war für alle sichtbar, dass das Projekt breit aufgestellt und getragen wurde, und nicht nur von denen unterstützt wurde, die sich ohnehin bereits für diese Themen einsetzen. Die Führungskräfte haben in ihren Bereichen und Teams engagiert Werbung für die Befragung gemacht.

Vorabinformation bei Beschäftigten durch interne Kommunikation

Ein weiterer Baustein für die Akzeptanz unter den Beschäftigten war die transparente und offene Kommunikation. Zu verschiedenen Zeitpunkten wurden die Mitarbeitenden des Jobcenters über die Fortschritte, die Ideen und die voraussichtlichen Umsetzungen informiert. Dies geschah einerseits über E-Mail-Verteiler und andererseits (aufgrund der Corona-Pandemie) über Online-Veranstaltungen. Dabei standen die von der Projektgruppe entwickelten Projektziele im Mittelpunkt.

Durch die transparente Kommunikation zum Thema Diskriminierungsrisiken sollte vermieden werden, dass die Kolleg_innen allein bei Nennung des Themas Diskriminierung sich dem Vorwurf der diskriminierenden Beratung ausgesetzt fühlen. Ziel war vielmehr, die Bereitschaft zur Selbstreflexion der eigenen Arbeit zu fördern. So konnten dann auch Fragen, wie die eigene Tätigkeit im Jobcenter stereotype Bilder der Kund_innen formt und wie man dem entgegenwirken kann, im Prozess aufgegriffen und in der Umfrage thematisiert werden.

Nur durch diese transparente Kommunikation und die oben genannte Unterstützung der Führungskräfte war eine relativ hohe Beteiligung an der Befragung wie an der danach entstandenen Projektgruppe möglich.

Ständige Reflexion des Prozesses

Im Rahmen des Projektes „IKÖ 4.0“ hatte die Projektgruppe stets die Möglichkeit, uns mit Projektgruppen anderer Projekte der Interkulturellen/diskriminierungskritischen Öffnung in Jobcentern auszutauschen und ein Feedback für die eigenen Ideen einzuholen. Dies diente der Tübinger Gruppe zur Überprüfung der eigenen Vorgehensweise. Dieses Einholen einer Außenperspektive war sehr befruchtend.

Genauso wichtig war die ständige Begleitung durch einen Coach aus dem Projekt clever-iq unserer Projektpartners adis e. V. Alle Mitglieder der Projektgruppe waren „interne Personen“ des Jobcenter Landkreis Tübingen, zum Teil seit vielen Jahren dort tätig. Dies prägte auch den Blick auf die bearbeiteten Fragestellungen. So werden manche Fragen gar nicht mehr gestellt, weil die Alltags-Realitäten so normal erscheinen, dass eine Veränderungsnotwendigkeit nicht mehr gesehen wird, oder eine Veränderung nicht für möglich gehalten wird. Das kritische Hinterfragen durch eine externe Stelle hat die Projektgruppe sehr unterstützt auf dem Weg zu einer ergebnisoffenen, jedoch stets an einem Ergebnis orientierten Vorgehensweise.

Auch wenn diese ständige Reflexion im Prozess oft mühsam und manchmal als redundant erschien, so hat sie sich am Ende als Zeitersparnis herausgestellt. Die Ergebnisse der gemeinsamen Arbeit waren klare Ziele, die Orientierung gaben, sowie eine klare Haltung zum Produkt und dadurch die Möglichkeit zur klaren Kommunikation mit Dritten.

Erweiterungsmöglichkeiten

Die Projektgruppe hat sich für die Arbeit mit den eigenen Kolleg_innen des Jobcenter Landkreis Tübingen entschieden. Ziel war es, zunächst an dem Wissen der im Jobcenter angestellten Personen, mit deren Expertise, deren Erfahrungen, Gefühlen und Lösungsansätzen anzusetzen.

Für die weitere Bearbeitung der Handlungsansätze oder bei einer Befragung an anderer Stelle ist es trotzdem sinnvoll noch einmal zu überlegen, inwieweit die Kund_innen oder die Kooperationspartner_innen im großen Netzwerk eines Jobcenters mit eingebaut werden könnten oder sogar sollten.