

03.07.2017

Verlaufsbezogene Kundenbetrachtung: Gut gedacht - schlecht gemacht

vbba fordert deutliche Veränderungen im Verfahren

Die ersten Informationen zur veränderten Sichtweise in der Fachaufsicht klangen vielversprechend. Weg von punktueller Betrachtung. Weg vom Kreuzchen und Häkchen zählen. Hin zu einer risikoorientierten Kundenbetrachtung bei der Qualität und Nachhaltigkeit im Vordergrund stehen und der gesamte Vermittlungsprozess beleuchtet wird. Die Rückmeldungen der Vermittlungsfachkräfte aus beiden Rechtskreisen machten schon immer deutlich, dass es für eine erfolgreiche Integration in den Arbeitsmarkt nicht zwingend auf eine kompliziert klingende, rechtssicher formulierte Eingliederungsvereinbarung ankommt oder aber die Teilnahme am (möglicherweise) vierten Bewerbungskurs als „Sofort-Angebot“ sinnvoll und nötig ist. Vielmehr basiert eine erfolgreiche Integration auf einer klaren Zusammenarbeit, dem Abbau von Hemmnissen und der Verfolgung einer Integrationsstrategie. Genau diese Sichtweise soll bei der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung im Mittelpunkt stehen.

Aber eine Sache steht bei dem aktuellen Verfahren noch im Mittelpunkt. Nämlich offensichtlich mangelndes Vertrauen in die Fähigkeiten auf dezentraler Ebene in den Agenturen und in den Jobcentern. Wie sonst ist es zu erklären, dass derselbe Kundendatensatz zunächst auf örtlicher Ebene durch die Führungskraft betrachtet wird, dann noch einmal auf Ebene der Regionaldirektionen und abschließend auf Ebene der Zentrale. Genau diese Vorgehensweise wird und wurde aus datenschutzrechtlicher Sicht von unterschiedlichsten Seiten kritisiert. Hierbei geht es um Kundendaten aber auch um mitarbeiterbezogene Daten. Insbesondere für den Rechtskreis SGB II haben sich die kommunalen Partner im Konsultationsverfahren vor Veröffentlichung der HEGA sehr kritisch geäußert. Auch der Hauptpersonalrat der Bundesagentur und die Arbeitsgruppe der Personalratsvorsitzenden der gemeinsamen Einrichtungen haben sich in mehreren Punkten ablehnend geäußert. Neben datenschutzrechtlichen Bedenken waren unter anderem die örtlichen Beteiligungsrechte in den Jobcentern Gegenstand der Stellungnahmen. Leider reagierten die Verantwortlichen auf keine dieser Rückmeldungen.

Wir sehen den Prozess der Einführung der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung – sowohl im zeitlichen Kontext als auch inhaltlich – kritisch. Durch die Vorgehensweise der Zentrale wird die Akzeptanz einer grundsätzlich positiv zu bewertenden Neuausrichtung in der Fachaufsicht auf den verschiedenen Mitarbeiterebenen enorm beeinträchtigt.

vbba – wir bringen die Dinge auf den Punkt