

# Referenzbericht Jobcenter Herten

## Mitarbeiterbefragung mit PROFIL

### » Fakten

- ▣ **Leitung**  
Gerd Schäfer, Regina Grossart
- ▣ **Leiter des Fachbereichs Wirtschaft und Arbeit**  
Peter Brautmeier
- ▣ **Kundenzahl**  
ca. 3.700 Bedarfsgemeinschaften bzw. ca. 7.400 Kunden
- ▣ **Mitarbeiterzahl**  
72
- ▣ **Art der Befragung**  
Schriftliche Befragung der Belegschaft des Jobcenters Herten
- ▣ **Stichprobengröße**  
61
- ▣ **Datenerhebungszeitraum**  
11.03. - 19.04.2013



**Gerd Schäfer & Regina Grossart**

### » Warum eine Mitarbeiter-Dialogkultur?

Die Aufgabe des Jobcenters, Menschen wieder in Arbeit zu bringen, wird laut Gerd Schäfer noch besser gelingen, wenn sich Kunden und Mitarbeiter auf Augenhöhe begegnen. Im Jobcenter Herten hat man eine Kunden- und Mitarbeiterbefragung miteinander kombiniert und als Kompaktlösung durch das PROSOZ Institut für Sozialforschung umgesetzt.

Für den Aufbau einer effektiven und nachhaltigen Mitarbeiter-Dialogkultur sind grundlegende Aspekte im Fragebogen thematisiert worden, wie zum Beispiel Arbeitsfreude, Sicherheit am Arbeitsplatz, Zeitmanagement, Vereinbarkeit von Arbeitszeit und Kunden(-kontakt), Führungsaspekte, Anerkennung und das soziale Miteinander. „Wir können die Rahmenbedingungen innerhalb des Jobcenters nur verändern, wenn wir wissen, wo es Veränderungsbedarf gibt. Da sich die Kunden und Mitarbeiter anonym äußern konnten, haben wir einen realistischen Überblick darüber erhalten, „wo der Schuh drückt“. Durch die Befragung erhalten die Führungsspitze ein Stimmungsbild der Mitarbeiter, in dem Ängste und Sorgen, aber auch Wünsche dargestellt werden und zugleich eine Situationsdiagnose, auf deren Grundlage strategisch weitergearbeitet werden kann.“

Die Ergebnisse zeigen neben der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit den Arbeitszeitregelungen sowie dem Einklang von Arbeitszeit und Privatleben ein Verbesserungspotenzial zum Thema „Zeitmanagement“ oder anderen störenden Unterbrechungen. Hier nennen die Mitarbeiter vor allem die telefonischen Kundenanfragen, die durch die Einrichtung telefonfreier Stunden aufgefangen wurden. Des Weiteren erfolgen

nach der Befragung nun regelmäßige Mitarbeitergespräche, die helfen die Potenziale der Mitarbeiter herauszustellen. An diese Maßnahme schließen sich regelmäßige, bedarfsorientierte Inhouse-Schulungen an.

Zur kollegialen Beratung und Akzeptanz ist festgestellt worden, dass Ideen unter Kollegen insgesamt ernst genommen werden und eine hohe Anerkennung untereinander vorhanden ist. Da positive Rückmeldungen zur Arbeit des Jobcenters in der Öffentlichkeit bislang aus Sicht der Mitarbeiter ausbleiben, ist die Wertschätzung der Kollegen und der direkten Führungskraft umso wichtiger.

Trotz aufgedecktem Handlungsbedarf bleibt ein gutes Gefühl nach der Rückmeldung der Mitarbeiter, denn im Durchschnitt sprechen sie von einem Arbeitsplatz, der ihren Interessen entspricht und einer Verantwortung, die gut übernommen werden kann. Gerd Schäfer stellt insbesondere die Erkenntnis für die Mitarbeiter heraus, „dass auch die Mitarbeiter der anderen Bereich ähnliche Probleme, wie sie selbst haben. Diese Tatsache bringt die Abteilungen näher zusammen.“

### » Der Weg zum Ziel / Mitarbeiterbefragung

In einem gemeinsamen Workshop trugen zwei Mitarbeiterinnen vom PROSOZ Institut für Sozialforschung alle wichtigen Informationen, die sie von den Bereichsleitungen des Jobcenters sowie weiteren Führungskräften und Mitarbeitenden erhalten hatten, zusammen. Im nächsten Schritt fassten sie diese Sammlung thematisch zusammen und arbeiteten sie professionell auf. Als Ergebnis entstand ein passgenauer Fragebogen.

Dieses Vorgehen stellt sicher, dass die individuellen Interessen und Gegebenheiten vor Ort im Fragebogen aufgegriffen werden und somit eine Fokussierung auf entscheidende Fragen erfolgt. Nach der Freigabe wurde der Fragebogen über das Jobcenter an die Belegschaft verteilt. Die Mitarbeiter konnten den Fragebogen anonym über einen Freiumschatz direkt an das PROSOZ Institut senden oder in eine verschlossene Urne im Empfangsbereich werfen.

Das anonymisierte Rücksendeverfahren ermutigt, ehrlich zu antworten, da sich die Mitarbeiter vor Restriktionen geschützt fühlen. Die Datenerhebung wurde eng von der Projektleitung des PROSOZ Instituts begleitet, Fragen der Mitarbeiter konnten so an eine neutrale Person gestellt werden. Die Ergebnisse der Auswertung, inklusive priorisierter Handlungsempfehlungen, wurden in einem Workshop mit den Auftraggebern erläutert. In einer separaten Veranstaltung präsentierte das PROSOZ Institut die Ergebnisse den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und diskutierte sie öffentlich, um im Anschluss an beide Veranstaltungen die priorisierten Handlungsempfehlungen zu überarbeiten und den Bericht endgültig zu übergeben.

#### » Nutzen einer datengestützten Dialogkultur

„Hier steckt so viel Positives drin womit wir die Gesamtsituation verbessern können – das haben wir so gar nicht erwartet!“, so Gerd Schäfer nach der Ergebnispräsentation und den Handlungsempfehlungen des PROSOZ Instituts für Sozialforschung.

Eine wertschätzende Dialogkultur spiegelt der Leitungsebene die Mehrheitsmeinung der gesamten Belegschaft ohne Schönfärberei. Jeder Mitarbeiter wird gleichermaßen und gleichberechtigt einbezogen und fühlt sich damit ernst genommen. Ängsten und Befürchtungen kann ebenso Rechnung getragen werden wie Verbesserungsvorschlägen. Durch die Bindung von Mitarbeitern an das Jobcenter werden hohe Fluktuationen und damit verbundene Einarbeitungszeiten vermieden. Nicht eingerechnet ist der Verlust von Erfahrungen, die dem Jobcenter verloren gehen, wenn geschätzte und erfahrene Mitarbeiter den Arbeitsplatz wechseln. Die finanziellen Anreize und Aufstiegsmöglichkeiten im Jobcenter sind jedoch begrenzt, daher ist der Aufbau einer wertschätzenden Mitarbeiter-Dialogkultur eine Möglichkeit, Mitarbeiter zu binden. Jobcenter können sich zudem als moderner Arbeitgeber darstellen und qualifizierte (Nachwuchs-)Kräfte ansprechen.

#### » Warum das PROSOZ Institut für Sozialforschung?

Das PROSOZ Institut für Sozialforschung ergänzt Befragungsergebnisse durch priorisierte Handlungsempfehlungen. Das Jobcenter nutzt diese Empfehlungen als Grundlage zur weiteren strategischen Planung. Durch eine enge Zusammenarbeit waren die Verantwortlichen des Jobcenters zu keinem Zeitpunkt im Prozess alleine. Des Weiteren kann das Team des

PROSOZ Instituts für Sozialforschung, neben seine Fachkenntnissen in der Psychologie und der kommunale Anbindung der PROSOZ Herten GmbH langjährige Erfahrungen aus der kommunalen Praxis vorweisen.

Peter Brautmeier: „Mit dem PROSOZ Institut für Sozialforschung hatten wir einen Partner, dem man anmerkt, dass er das kommunale Geschäft kennt. Unsere Partner vom PROSOZ Institut für Sozialforschung sind Leute aus der Praxis, mit denen wir partnerschaftlich zusammenarbeiten konnten. Ich bin sehr zuversichtlich, dass wir mit den Ergebnissen der Befragung die Qualität unserer Arbeit verbessern können.“

Neben einer Situationsdiagnose bzw. einem Stimmungsbild vor Ort, werden diese Daten genutzt, um strategische Entscheidungen zu untermauern sowie Verbesserungspotenziale zu erkennen. Gerd Schäfer stellt abschließend heraus: „Es war wirklich gut, dass wir die Mitarbeiterbefragung gemacht haben, wir haben schon so viel herausgezogen. Wenn wir die Anregungen der Teilgruppen noch umsetzen, haben wir sehr viel gewonnen und können das nur für andere Jobcenter empfehlen.“

#### Key Benefits:

- ▣ Sicherheit
  - ◆ bei der Entscheidungsfindung
  - ◆ bei der Planung
  - ◆ bei der Argumentation
- ▣ Kostenreduktion durch Vermeidung von Fehlentscheidungen
- ▣ Klare Strategie auf Grundlage solider Prioritätenlisten
- ▣ Imagegewinn

#### Kontakt:

PROSOZ Institut für Sozialforschung  
PROFIL  
Ewaldstr. 261  
45699 Herten

Tel.: (0 23 66) 1 88 - 118 // Fax: (0 23 66) 1 88 - 111  
E-Mail: [profil@prosoz.de](mailto:profil@prosoz.de) // [www.prosoz.de](http://www.prosoz.de)