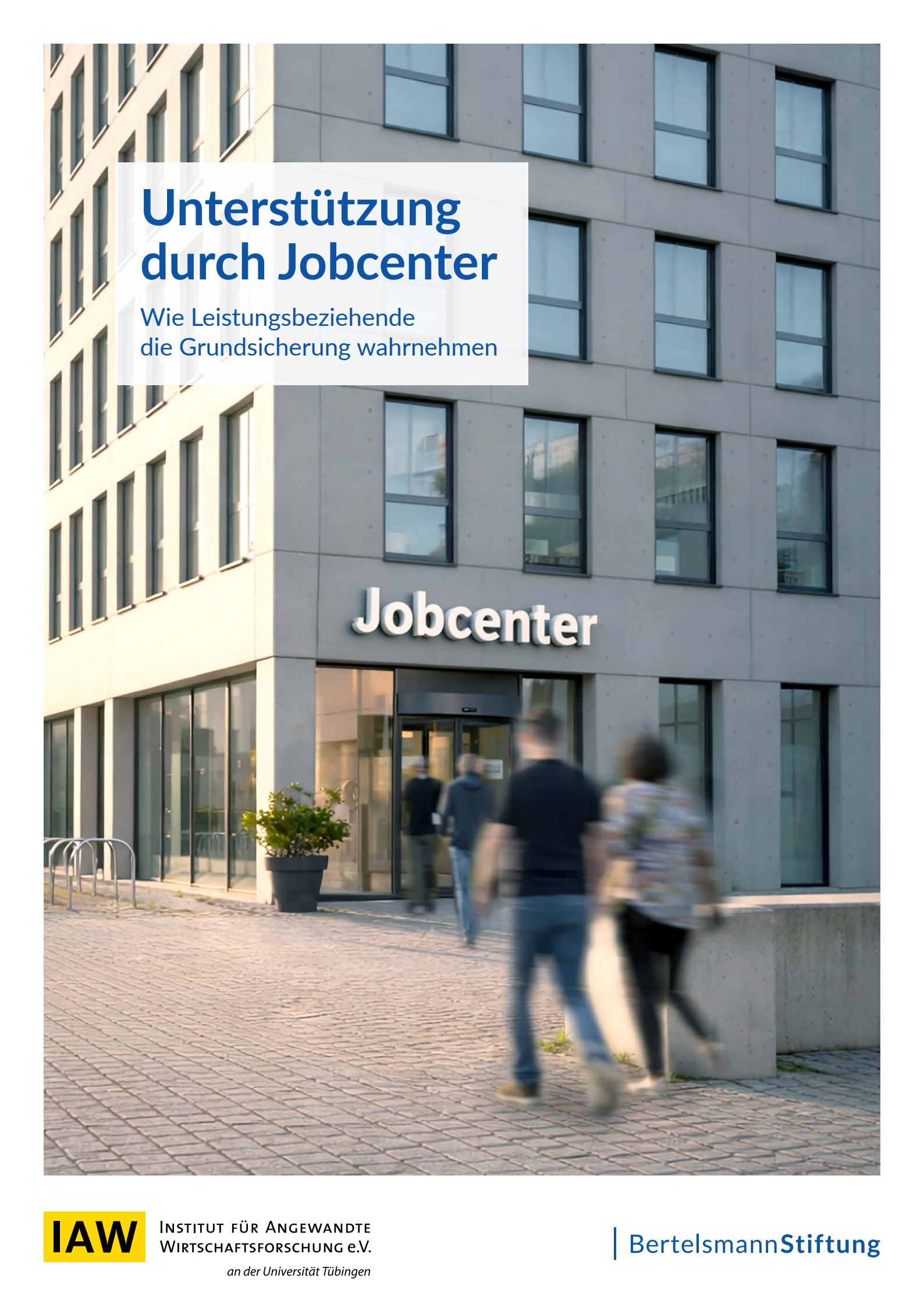




Unterstützung durch Jobcenter

Wie Leistungsbeziehende
die Grundsicherung wahrnehmen

Jobcenter

© Bertelsmann Stiftung, Gütersloh

März 2026

Herausgeber

Bertelsmann Stiftung

Carl-Bertelsmann-Straße 256, 33311 Gütersloh

www.bertelsmann-stiftung.de

Verantwortlich

Tobias Ortmann

Project Manager

Nachhaltige Soziale Marktwirtschaft

Roman Wink

Senior Project Manager

Nachhaltige Soziale Marktwirtschaft

Autor:innen

Prof. Dr. Bernhard Boockmann

Heidrun Braun

Andrea Kirchmann

Christin Schafstädt

Dr. Charlotte Schröder

Redaktion

Dr. Thomas Orthmann

Zitationshinweis

Boockmann, B., Braun, H., Kirchmann, A., Schafstädt, C., Schröder, C. (2026).

Unterstützung durch Jobcenter. Wie Leistungsbeziehende die Grundsicherung wahrnehmen. Bertelsmann Stiftung (Hrsg.). Gütersloh

Layout

Markus Diekmann

Bildnachweis

KI-generiert/Adobe Firefly

DOI [10.11586/2026041](https://doi.org/10.11586/2026041)

Unterstützung durch Jobcenter

Wie Leistungsbeziehende
die Grundsicherung wahrnehmen

Bernhard Boockmann
Heidrun Braun
Andrea Kirchmann
Christin Schafstädt
Charlotte Schröder

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	6
1.1	Kontext	6
1.2	Fragestellungen	6
1.3	Vorgehensweise	7
1.4	Bisherige Ergebnisse	7
2	Datengrundlage	9
2.1	Standardisierte Befragung	9
2.2	Qualitative Interviews	9
3	Wahrnehmung und Bewertung der Arbeit der Jobcenter durch die Leistungsbeziehenden	11
3.1	Bewertung einzelner Aussagen zur Beratung und Unterstützung	11
3.3	Wovon hängt die Bewertung ab?	12
3.3	Was beeinflusst die Zufriedenheit im Einzelfall?	15
4	Leistungsminderungen – Erfahrungen und Bewertungen	20
5	Einstellungen zum Bürgergeld	23
6	Schlussfolgerungen	29
	Literaturverzeichnis	31
	Anhang	33

Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

ABBILDUNG 1	Einstellungen der Leistungsbeziehenden	12
ABBILDUNG 2	Einflussfaktoren für die Zufriedenheit	13
ABBILDUNG 3	Anteil der Befragten mit Leistungsminderungen	20
ABBILDUNG 4	Einstellungen zum Bürgergeld	23
ABBILDUNG 5	Faktoren für die Betonung der Eigenverantwortung beim Bürgergeld	25

Anhang

TABELLE 1	Stichprobenanteile von Merkmalsgruppen	33
TABELLE 2	Zusammensetzung der Stichprobe für die qualitativen Interviews	34
TABELLE 3	Ergebnisse der Hauptkomponentenanalyse der Bewertungen der Jobcenter	34
TABELLE 4	Ergebnisse der Hauptkomponentenanalyse der Einstellungen zum Bürgergeld	35
ABBILDUNG 6	Ich kann im Jobcenter meine eigenen Vorstellungen einbringen	35
ABBILDUNG 7	Die Mitarbeiter des Jobcenters haben mit mir über Weiterbildungen gesprochen	36
ABBILDUNG 8	Es wurden nur Forderungen gestellt, statt mir wirklich zu helfen	37
ABBILDUNG 9	Das Jobcenter unterstützt mich genau da, wo ich Hilfe brauche	38
ABBILDUNG 10	Alles in allem bin ich zufrieden mit der Arbeit des Jobcenters	39
ABBILDUNG 11	Die Termine beim Jobcenter bringen mir nichts	40
ABBILDUNG 12	Die für mich zuständigen Mitarbeiter des Jobcenters sind oft schlecht erreichbar	41
ABBILDUNG 13	Die Mitarbeiter des Jobcenters sind kompetent und wissen, wovon sie reden	42
ABBILDUNG 14	Einflussfaktoren auf Leistungskürzungen	43

1 Einleitung

1.1 Kontext

Sowohl die Grundsicherung für Arbeitssuchende (bis 2026 als Bürgergeld bezeichnet¹) als auch die Arbeit der Jobcenter werden in der Öffentlichkeit sehr unterschiedlich wahrgenommen und bewertet. Nach einer aktuellen Befragung des IAB stimmt eine knappe Mehrheit der Erwerbstätigen und Leistungsbeziehenden der Aussage zu, dass Sozialleistungen „faul machen“ und dazu führen, dass Menschen sich in die „soziale Hängematte“ legen (Kuhn et al., 2025). Besonders hoch ist die Zustimmung unter Menschen mit niedrigem Einkommen.

Doch wie sehen das die Leistungsbeziehenden des Bürgergeldes selbst? Wie betrachten sie ihre eigene Situation? Wie bewerten sie die Leistungen, die sie vom Jobcenter erhalten? Welche Einstellungen haben sie zum Bürgergeld? Wie hängen diese Sichtweisen und Bewertungen vom bisherigen Beratungs- und Vermittlungsprozess ab? Welche Rolle spielen dabei Leistungsminderungen? Diese Fragen werden in der vorliegenden Studie untersucht.

Einen wichtigen Kontext bilden die Einführung des Bürgergeldes im Jahr 2023 und die Diskussion über dessen Reform hin zu einer neuen Grundsicherung. Durch das Bürgergeld sollte der Eingliederungsprozess stärker auf Kooperation ausgerichtet werden. Leitbegriffe waren dabei Vertrauen, Respekt und Augenhöhe (vgl. Bauer et al., 2022). Im Fokus standen außerdem eine nachhaltige Arbeitsmarktintegration und eine berufliche (Weiter-)Qualifizierung. Die vorrangige Vermittlung in Erwerbstätigkeit wurde mit dem Bürgergeld abgeschafft (Schafstädt und Kirchmann, 2025). Ferner wurden aufgrund steigender Lebenshaltungskosten und Energiepreise die Regelbedarfe angehoben. Die derzeit im Gesetzgebungsverfahren

befindlichen Neuregelungen der Grundsicherung für Arbeitssuchende betonen dagegen die Vermittlung in Arbeit, die Kooperation der Leistungsbeziehenden und Kürzungen der Geldleistungen bei Fehlverhalten. Die Diskussionen um die Grundsicherung könnten sich auch auf die Wahrnehmungen und Bewertungen der Leistungsbeziehenden ausgewirkt haben, die im Sommer 2025 befragt wurden.

1.2 Fragestellungen

Ziel dieser Studie ist es, zu analysieren, welche Erfahrungen Bürgergeldbeziehende mit der Beratung im Jobcenter gemacht haben und wie sie gegenüber dem Jobcenter und dem Bürgergeld eingestellt sind. Dabei interessiert vor allem, wie hilfreich sie diese Beratung wahrnehmen, in welchem Maße die Beratung individuelle Lebenslagen berücksichtigt und wie dies die Motivation, Selbstwirksamkeit und Eigenbemühungen zur Arbeitsaufnahme beeinflusst. Der Fokus liegt hier auf der Sicht der Leistungsbeziehenden.

Eine zentrale Voraussetzung für die Arbeitsmarktintegration von Bürgergeldbeziehenden ist ein funktionierender Beratungs- und Unterstützungsprozess durch das Jobcenter – ergänzt durch die Eigenbemühungen der Leistungsbeziehenden. Eine kürzlich erschienene Studie der Bertelsmann Stiftung (Boockmann et al., 2025) ging daher insbesondere der Frage nach, in welchem Umfang die Leistungsbeziehenden nach Arbeitsstellen suchen, welche Hindernisse es bei der Arbeitsuche gibt und welche konkreten Vermittlungsleistungen und Maßnahmen sie erhalten. In der vorliegenden Studie (die auf derselben Datenbasis beruht) steht die individuelle Perspektive auf diesen Prozess im Mittelpunkt.

1 Da diese Studie auf einer Befragung im Jahr 2025 basiert, sprechen wir im Folgenden von „Bürgergeld“, sofern es nicht um die künftige Gestaltung der Grundsicherung geht.

Dabei geht es insbesondere um folgende Fragen:

- Wie nehmen Leistungsbeziehende die Beratung in den Jobcentern wahr und wie bewerten sie diese? Haben sie das Gefühl, dass sie unterstützt werden und ihre eigenen Vorstellungen einbringen können? Oder fühlen sie sich eher unter Druck gesetzt?
- Gehen die Jobcenter bei der Beratung auf die individuelle Lebenssituation der Beziehenden ein? Sind Beratung und Unterstützung aus Sicht der Befragten bedarfsgerecht?
- Wie nehmen die Leistungsbeziehenden den Umgang mit Leistungsminderungen wahr? Wie prägen Sanktionserfahrungen ihre Einstellungen und Wahrnehmungen?
- Wie bewerten sie das Bürgergeld insgesamt? Welche Haltung haben sie zum Bürgergeld?
- Wie hängen diese Fragen mit der Situation der Leistungsbeziehenden und ihren Ausgangsbedingungen zusammen? Hierbei sind insbesondere auch die (in der Studie erhobenen) Kontrollüberzeugungen und das Empfinden von Selbstwirksamkeit zu berücksichtigen.
- Welche Folgen haben das Vorgehen der Jobcenter und das Bürgergeld für die Motivation der Leistungsbeziehenden und ihre Eigenbemühungen zum Verlassen des Transferbezugs?

1.3 Vorgehensweise

Diese Studie beruht auf der Befragung „Lebenssituation und Erfahrungen von Bürgergeldbeziehenden (LEBez)“, durchgeführt vom Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung (IAW) und Institut für Sozialforschung und Kommunikation (SOKO Institut) im Frühjahr und Sommer 2025 sowie auf 20 qualitativen Interviews des IAW aus dem Sommer 2025. Die Zielgruppe der Befragungen sind erwerbsfähige Leistungsbeziehende nach dem SGB II zwischen 25 und 50 Jahren, die aktuell arbeitslos oder arbeitsuchend sind. Sie beziehen seit mindestens einem Jahr Bürgergeld bzw. das frühere Arbeitslosengeld II (ALG II) und sind nicht alleinerziehend.

Eine Besonderheit der Studie ist die Verknüpfung quantitativer und qualitativer Evidenz. Ausgehend von den Befragungsergebnissen einer ausreichend großen, repräsentativen Stichprobe von Leistungsbeziehenden wurden ausgewählte Personen erneut kontaktiert und im Rahmen leitfadengestützter Interviews vertiefend zu bestimmten Themen befragt. Die Studie kombiniert so in einem Mixed-Methods-Design die Vorteile eines quantitativen und eines qualitativen Forschungsansatzes. Sie basiert sowohl auf einer Zufallsstichprobe, deren Ergebnisse sich auf die Gesamtheit der Leistungsbeziehenden verallgemeinern lassen, als auch auf Ergebnissen zu einzelnen Fällen, die die Besonderheit bestimmter Konstellationen in den Vordergrund rückt und besondere Problemkontexte damit sichtbar macht.

1.4 Bisherige Ergebnisse

Die Beratungs- und Vermittlungsprozesse in den Jobcentern wurden bereits in zahlreichen Studien untersucht. Während quantitative Studien hierbei oftmals den Fokus auf die Wirkungen einzelner Vermittlungsstrategien legen, konzentrieren sich qualitative Studien auf den Beratungsprozess selbst. So geht zum Beispiel die quantitative Studie von Boockmann et al. (2014a) der Frage nach, inwieweit sich unterschiedliche Strategien und Einstellungen der Vermittlungsfachkräfte auf die Arbeitsmarktintegration betreuter Arbeitssuchender auswirken. Die Ergebnisse der Studie verdeutlichen zum einen unterschiedliche Herangehensweisen, die auch mit den individuellen und familiären Hintergründen der betreuten Personen zusammenhängen. Zum anderen hängt der Beratungs- und Vermittlungsprozess stark von den beteiligten Fachkräften und ihren individuellen Entscheidungen ab. Auch die Studie von Bähr et al. (2019), der ein Mix-Methods-Ansatz zugrunde liegt, zeigt auf, dass die Beratungs- und Vermittlungsprozesse im Jobcenter stark von den individuellen Handlungen der Fachkräfte beeinflusst werden. Bei der Beratung und Vermittlung berücksichtigen die Fachkräfte in unterschiedlichem Maße sowohl individuelle Merkmale der Arbeitslosen als auch Merkmale der Bedarfsgemeinschaften. Ferner weist die Studie darauf hin, dass neben dem Rollenbild der Vermittlungsfachkräfte auch das Rollenbild der arbeitslosen Personen für die Beratung und Vermittlung bedeutsam sind. Der Umgang mit Ermessensspielraum ist ein weiterer Faktor, der nach Bähr et al. (2019) Einfluss auf die Beratung und Vermittlung nehmen kann. Baeth-

ge-Kinsky et al. (2007) haben eine qualitative Längsschnitt-Beobachtung in drei Jobcentern² durchgeführt. Sie weisen darauf hin, dass das Handeln der Fachkräfte durch Unterstützung und Kontrolle bestimmt ist. Auf der einen Seite sollen die Fachkräfte Unterstützung bieten, gleichzeitig aber auch Vorgaben erfüllen und die Mitwirkung der Arbeitslosen einfordern.

In einer weiteren Studie von Freier (2021) wurden u. a. qualitative Interaktionsbeobachtungen von Beratungsgesprächen sowie Interviews mit Fachkräften und Arbeitslosen durchgeführt. Die Ergebnisse weisen auf eine Ambivalenz zwischen Unterstützung und Kontrolle hin. Die Studie untersucht den Einfluss der Eingliederungsvereinbarung³ auf die Beratung. Sie kommt zu dem Ergebnis, dass nicht der Abschluss bzw. Nicht-Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung dafür entscheidend ist, ob ein Beratungsgespräch eher unterstützend oder eher fordernd verläuft. Vielmehr sind es die Rahmung des Gesprächs und die Selbstdarstellung der Arbeitslosen, die über die Richtung des Gesprächs bestimmen. Die Frage, was eine Beratung rahmt und zu einer guten Beratung macht, lässt sich sowohl aus Sicht der Fachkräfte beantworten als auch aus Sicht der Leistungsbeziehenden. Aus Perspektive der arbeitslosen Personen wird nach Bähr et al. (2019: 111) eine Beratung dann als positiv bewertet, „wenn diese mindestens eines der folgenden Kriterien erfüllt: Fallbezogenheit, Bedarfsorientierung, Problemlösungsorientierung, Zielorientierung, Einbezug der Mehrpersonen-Bedarfsgemeinschaft und/oder Erreichen eines subjektiv positiven Beratungsergebnisses“. Außerdem tragen nach Bähr et al. (2019) die Gesprächsatmosphäre, die Kommunikation auf Augenhöhe sowie ein wertschätzender Umgang dazu bei, dass Leistungsbeziehende die Beratung als positiv wahrnehmen.

Auch das Thema „Sanktionen und deren Wirksamkeit“ ist Gegenstand zahlreicher Studien (z. B. Fitzenberger

et al., 2024; Knize, 2021; Wolf, 2025). Nach § 2 Abs. 1 SGB II müssen erwerbsfähige Leistungsberechtigte und die mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen alle Möglichkeiten ausschöpfen, um ihre Hilfebedürftigkeit zu verringern oder zu beenden. Erwerbsfähige Leistungsberechtigte müssen aktiv an allen Maßnahmen zu ihrer Eingliederung in Arbeit mitwirken. Kommen erwerbsfähige Leistungsberechtigte dieser Mitwirkungspflicht ohne wichtigen Grund nicht nach, kommt es gemäß § 31a SGB II zu einer Leistungsminderung (Sanktion). Eine Leistungsminderung kann nach § 32 SGB II auch erfolgen, wenn ein Meldeversäumnis vorliegt. Mittels Leistungsminderungen sollen somit erwerbsfähige Leistungsberechtigte dazu bewegt werden, ihren Pflichten nachzukommen. Knize et al. (2025) sprechen in diesem Zusammenhang davon, dass „Sanktionen als ein Anreiz zur Erfüllung bestimmter Pflichten“ zu verstehen sind. Sie können zu einer verstärkten und wirksameren Arbeitsplatzsuche von Leistungsbeziehenden beitragen. Der Effekt, dass Leistungsbeziehende nach einer Sanktion schneller eine Arbeit aufnehmen oder schon die Wahrscheinlichkeit einer Sanktionierung zu einer Arbeitsaufnahme führt, ist durch quantitative Analysen gut belegt (Boockmann et al., 2014b; Wolf, 2024a; Wolf, 2024b). Knize et al. (2025) weisen aber darauf hin, dass sich Sanktionen auch kontraproduktiv auswirken können – zum Beispiel auf den Beratungsprozess, da die Sanktionierung bei den Leistungsbeziehenden zu einem Vertrauensverlust gegenüber der Beratungsfachkraft des Jobcenters führt. Zu diesem Ergebnis kommen auch Köppen et al. (2025), die die Wirkung von Sanktionen und die Möglichkeit, sanktioniert zu werden, aus Sicht der Leistungsbeziehenden untersuchen. Nach Köppen et al. (2025) kann bereits die Möglichkeit einer Sanktionierung die Beratungsbeziehung belasten, selbst dann, „wenn Sanktionen in Beratungsgesprächen nicht explizit angesprochen werden“.

2 Im Jahr 2007 wurden die Jobcenter als Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende bezeichnet. Bei den drei Trägern, die in die Untersuchung einbezogen wurden, handelt es sich um zwei Arbeitsgemeinschaften (ARGE) und einen kommunalen Träger.

3 Mit der Einführung des Bürgergeldes wurde die Eingliederungsvereinbarung durch den Kooperationsplan ersetzt. Während die Eingliederungsvereinbarung ein schriftlicher Vertrag zwischen dem Jobcenter und der leistungsbeziehenden Person war, der verbindlich festlegte, welche Schritte beide Seiten zu unternehmen haben, handelt es sich beim Kooperationsplan um eine rechtlich unverbindliche Vereinbarung, die auf eine vertrauensvolle Zusammenarbeit ohne sofortige Sanktionen abzielt (<https://www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeiten/buergergeld/kooperationsplan> [09.12.2025]; https://www.arbeitsagentur.de/datei/fw-sgb-ii-15_ba031075.pdf [09.12.2025]).

2 Datengrundlage

2.1 Standardisierte Befragung

Die Studie „Lebenssituation und Erfahrungen von Bürgergeldbeziehenden“ (LEBez) wurde vom Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung (IAW) im Auftrag der Bertelsmann Stiftung durchgeführt. Das SOKO Institut war mit der praktischen Durchführung der Datenerhebung betraut. Ziel war es, eine repräsentative Datengrundlage zur Lebensrealität von Bürgergeldbeziehenden zu schaffen sowie auch zu ihren Erfahrungen mit den Jobcentern und zu Hindernisse bei der Arbeitsaufnahme. Die Erhebung erfolgte im Zeitraum vom 15. April bis 18. Juni 2025 und umfasste sowohl telefonische Interviews (CATI) als auch Onlinebefragungen (CAWI).

Zielgruppe der Studie waren erwerbsfähige Leistungsbeziehende nach SGB II im Alter von 25 bis 50 Jahren, die mindestens seit einem Jahr Bürgergeld beziehen und zum Zeitpunkt der Stichprobenziehung arbeitslos oder arbeitssuchend waren. Ausgeschlossen waren Alleinerziehende und sozialversicherungspflichtig Beschäftigte. Die Stichprobe wurde nach Alter und Geschlecht geschichtet. Die Stichprobe wurde vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) gezogen, welches auch die Kontaktdaten bereitstellte. Die Daten basieren auf den Daten der Bundesagentur für Arbeit. Rechtsgrundlage für die Datenweitergabe war § 75 SGB X. Die Genehmigung erfolgte durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS).

Die Bruttostichprobe umfasste nach Pretest 14.829 Fälle. Davon wurden 712 Fälle als nicht zur Zielgruppe gehörig ausgeschlossen. Übrig blieben 14.117 befragbare Personen. Von diesen wurden 3.135 Personen (22,2 Prozent) erfolgreich kontaktiert. Innerhalb dieser Gruppe wurden 1.006 vollständige Interviews realisiert (Ausschöpfungsquote: 32,1 Prozent), davon 632 (62,8 Prozent) telefonisch (CATI) und 374 (37,2 Prozent) online (CAWI). Die durchschnittliche Interviewdauer betrug ca. 25 Minuten – online waren es 21,2 Minuten, telefonisch 26,6 Minuten. Zudem gaben 47,7 Prozent der Befragten an, für eine weiterführende qualitative Befragung zur Verfügung zu stehen.

Der Fragebogen wurde gemeinsam von IAW, SOKO und der Bertelsmann Stiftung unter Rückgriff auf etablierte Fragekonzepte (z. B. PASS, SOEP) entwickelt. Themen waren u. a. die Erwerbssituation, Erfahrungen mit Jobcentern, das Bewerbungsverhalten, Hindernisse bei der Arbeitsaufnahme, Soziodemografie und Gesundheit. Ein Pretest mit 31 Personen diente der Optimierung von Inhalt und Technik.

Tabelle 1 im Anhang beschreibt die Stichprobe anhand wichtiger sozio-demografischer Merkmale. Mit Ausnahme von Eltern kleiner Kinder unter 6 Jahren sind alle Kategorien mit ausreichenden Fallzahlen besetzt. Die Ergebnisse werden mit Hilfe von Informationen aus der BA-Statistik zur Verteilung über Geschlecht und Altersgruppen auf die Grundgesamtheit hochgerechnet.

2.2 Qualitative Interviews

Ergänzend zur standardisierten Befragung wurden 20 Tiefeninterviews mit Leistungsbeziehenden durchgeführt. Ziel war es, individuelle Erfahrungen in einem stärkeren Detailgrad zu erfassen. Die Interviewpersonen wurden dabei aus der Befragungsstichprobe der standardisierten Befragung rekrutiert. Es wurden Personen ausgewählt, die anhand ihrer Angaben aus der Befragung als „dem Arbeitsmarkt nahestehend“ charakterisiert werden konnten und bei denen die kurzfristige Aufnahme einer Erwerbstätigkeit als realistisch eingeschätzt wurde. In das Sample der Tiefeninterviews kamen somit nur Personen, bei denen keine amtlich festgestellte Behinderung vorlag und weniger als drei Hindernisse zur Aufnahme einer Erwerbstätigkeit angegeben waren. Eine weitere Voraussetzung bestand darin, dass die Personen – entweder aus eigener Motivation oder auf Verlangen des Jobcenters – eine Arbeit zu suchen. Ausgeschlossen waren demnach diejenigen, von denen das Jobcenter keine Suchbemühungen forderte und die auch tatsächlich nicht nach Arbeit suchten.

Insgesamt 200 Personen erfüllten die Auswahlkriterien und waren auch bereit, an einem Tiefeninterview teilzunehmen. Mit 20 von ihnen wurden schließlich Interviews geführt. Tabelle 2 im Anhang informiert über die Zusammensetzung der Stichprobe. Die Interviews erfolgten entweder webbasiert über ein Videokonferenztool oder telefonisch und dauerten zwischen 30 und 60 Minuten. Im Sample befinden sich zehn Frauen und zehn Männer im Alter von 27 bis 48 Jahren. Vier Fünftel der interviewten Leistungsbeziehenden besitzen die deutsche Staatsangehörigkeit.

Bezüglich der Haushaltskonstellationen leben 12 Personen allein. 6 Personen gehören Bedarfsgemeinschaften ohne Kinder an und 2 Personen leben in Bedarfsgemeinschaften mit Kindern unter sieben Jahren. Auch die Bildungsbiografien sind heterogen: 9 Personen verfügen über einen beruflichen Ausbildungsabschluss, 3 Personen haben ein Hochschulstudium absolviert und 8 Personen haben keine formale berufliche Qualifikation erworben. In Bezug auf Problemlagen und Einschränkungen berichteten 12 der interviewten Leistungsbeziehenden von psychischen und/oder gesundheitlichen Problemen. 8 Personen gaben an, keine entsprechenden Problemlagen zu haben. Die Dauer des Leistungsbezugs betrug zwischen 3 und 20 Jahren.

3 Wahrnehmung und Bewertung der Arbeit der Jobcenter durch die Leistungsbeziehenden

3.1 Bewertung einzelner Aussagen zur Beratung und Unterstützung

Wie Leistungsbeziehende die Hilfestellungen des Jobcenters wahrnehmen und bewerten, beeinflusst entscheidend ihr Handeln und damit auch ihre Chancen, den Leistungsbezug zu verlassen. Allerdings sind hier der bestehenden Literatur nach (siehe Abschnitt 1.4) unterschiedliche Dimensionen der Bewertung zu unterscheiden. So geht es zum einen um den Prozess der Beratung und Vermittlung. Zentrale Kriterien sind hier die Fallbezogenheit (also die Berücksichtigung der Lebensumstände) sowie die Bedarfs- und Problemlösungsorientierung in den Beratungsgesprächen. Darüber hinaus spiegeln die Bewertungen auch wider, ob ein positives Beratungsergebnis erzielt wurde – z. B. die Vermittlung in eine Maßnahme oder die Unterstützung bei der Stellensuche. In beiden Fällen gilt, dass die Interaktion mit den Fachkräften der Jobcenter sowohl durch die dort erbrachten Leistungen bestimmt wird als auch durch die Anforderungen gegenüber den Leistungsbeziehenden. Je nach Person und Umständen wird diese Ambivalenz sehr unterschiedlich wahrgenommen. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass der Beratungs- und Vermittlungsprozess von den beteiligten Fachkräften geprägt wird und damit eine persönliche Dimension hat.

Diese grundsätzlichen Fragen wurden mit Hilfe vorhandener Frageformulierungen (insbesondere aus dem Panel Arbeitsmarkt und Soziale Sicherung, PASS) zu acht Aussagen verdichtet. Die Befragten konnten diesen Aussagen auf einer 4er-Skala zustimmen oder sie ablehnen. Die Fragen orientieren sich an der Lebenswelt der Befragten und umfassen sowohl positive als auch negative Bewertungen. Diese betreffen teilweise den Prozess der Beratung und Vermittlung („Ich kann

meine eigenen Vorstellungen einbringen“) oder deren Ergebnisse („Die Termine im Jobcenter bringen mir nichts“, „Das Jobcenter unterstützt mich da, wo ich Hilfe brauche“). Bewertet wird darüber hinaus die Balance zwischen Fördern und Kontrollieren („Es werden nur Forderungen gestellt, statt mir wirklich zu helfen“) sowie die persönliche Dimension („Die Mitarbeiter sind kompetent und wissen, wovon sie reden“). Ferner wurde die allgemeine Zufriedenheit mit der Arbeit des Jobcenters erhoben.

Die Anteilswerte für den Grad der Zustimmung bzw. der Ablehnung der Aussagen werden in Abbildung 1 dargestellt. Insgesamt überwiegen die positiven Bewertungen der Jobcenter und insbesondere der dort tätigen Fachkräfte. Mehr als 7 von 10 Befragten äußern sich positiv über die Kompetenz der Fachkräfte und mehr als zwei Drittel (68 Prozent) stimmen der Aussage „eher“ oder „voll und ganz“ zu, dass sie mit der Arbeit des Jobcenters zufrieden sind. Weitere 67 Prozent sind der Meinung, dass sie im Jobcenter ihre eigenen Vorstellungen einbringen können. Immerhin 60 Prozent sind der Auffassung, dass das Jobcenter sie genau da unterstützt, wo sie Hilfe brauchen. Eine Form der Unterstützung sind Weiterbildungen. Knapp zwei Drittel der Befragten konnten im bisherigen Verlauf des Leistungsbezugs mit den Fachkräften des Jobcenters darüber sprechen. Die Dauer des bisherigen Leistungsbezugs ist meist lang. Fast 60 Prozent der Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung schon drei Jahre oder länger im Leistungsbezug der Grundversicherung (siehe Tabelle 1 im Anhang).

Die Ergebnisse zeigen allerdings auch, dass 2 von 5 Befragten die Unterstützung durch die Jobcenter als nicht ausreichend beurteilen. Ein noch größerer Anteil (47 Prozent) stimmt – zumindest der Tendenz nach („Trifft eher zu“ und „Trifft voll und ganz zu“) – der pauschalen Aussage zu, dass ihnen Termine im Jobcenter

„nichts bringen“ würden. Fast die Hälfte der befragten Leistungsbeziehenden erhält also entweder nicht die gewünschte Unterstützung oder ist der Meinung, dass diese Unterstützung ihnen nicht geholfen hat. Für 44 Prozent liegt das Verhältnis zwischen Unterstützung und Forderungen zu sehr aufseiten der Forderungen. Fast 2 von 5 Befragten (38 Prozent) haben die negative Erfahrung gemacht, dass die Fachkräfte des Jobcenters persönlich oder telefonisch nur schlecht zu erreichen waren.

Insgesamt sind die Meinungen über die Unterstützung durch das Jobcenter geteilt. Es stellt sich damit die

Frage, durch welche Ausgangsbedingungen und persönlichen Erfahrungen die Bewertungen geprägt sind.

3.3 Wovon hängt die Bewertung ab?

Um diese Frage beantworten zu können, werden in einem ersten Schritt alle Zufriedenheiten in den acht abgefragten Dimensionen gemeinsam betrachtet. Das geschieht in Form einer Hauptkomponentenanalyse. Im zweiten Schritt werden einzelne Bewertungen dann getrennt voneinander betrachtet.

ABBILDUNG 1 Einstellungen der Leistungsbeziehenden

Angaben in Prozent

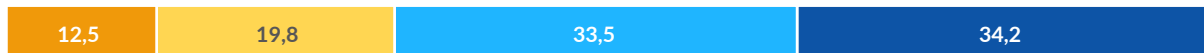
Die Mitarbeiter des Jobcenters haben mit mir über Weiterbildungen gesprochen.



Die Mitarbeiter des Jobcenters sind kompetent und wissen, wovon sie reden.



Ich bin zufrieden mit der Arbeit des für mich zuständigen Jobcenters.



Das Jobcenter unterstützt mich genau da, wo ich Hilfe brauche.



Ich kann im Jobcenter meine eigenen Vorstellungen einbringen.



Die Termine beim Jobcenter bringen mir nichts.



Die zuständigen Mitarbeiter des Jobcenters sind oft schlecht erreichbar.



Es wurden nur Forderungen gestellt, statt mir wirklich zu helfen.



■ trifft überhaupt nicht zu ■ trifft eher nicht zu ■ trifft eher zu ■ trifft voll und ganz zu

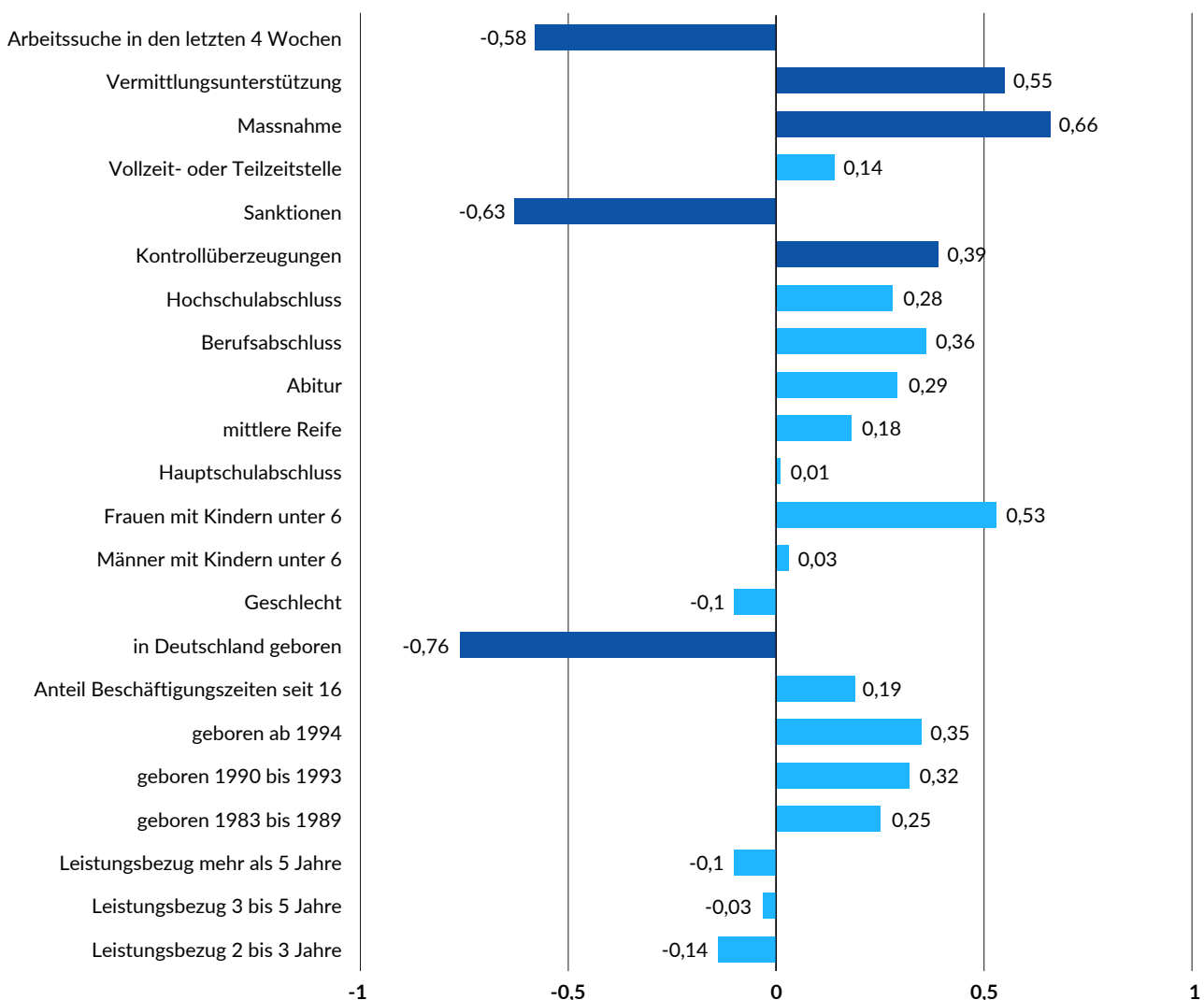
Die Ergebnisse der Hauptkomponentenanalyse sind in Tabelle 3 im Anhang dargestellt. Es zeigt sich, dass allein die erste Komponente fast die Hälfte des Informationsgehalts aller acht Variablen zusammenfasst. Diese Komponente kann als allgemeine Zufriedenheit mit dem Jobcenter interpretiert werden, denn die negativ formulierten Aussagen in Abbildung 1 gehen jeweils mit einem negativen Vorzeichen darin ein, die anderen Aussagen mit einem positiven Vorzeichen.

Abbildung 2 zeigt die Ergebnisse einer Regression des mit Hilfe der Hauptkomponentenanalyse abgeleiteten allgemeinen Zufriedenheitsmaßes mit dem Jobcenter.

Als erklärende Variablen wurden fünf Variablen einbezogen, die den bisherigen Verlauf des Beratungs- und Vermittlungsprozesses darstellen. Die erste davon gibt an, ob die befragte Person in den vier Wochen vor der Befragung auf Stellensuche war oder nicht. Die zweite und dritte Variable unterscheiden Befragte danach, ob sie seit Beginn des Leistungsbezugs Vermittlungsleistungen erhalten haben (z. B. ein Bewerbungstraining oder Coaching, aber auch eine Erstattung von Bewerbungs- oder Fahrtkosten) oder eine Fördermaßnahme (berufliche Weiterbildung, eine Maßnahme bei einem Arbeitgeber, ein Praktikum oder eine öffentlich geförderte Beschäftigung). Die vierte Variable zeigt an, ob

ABBILDUNG 2 Einflussfaktoren für die Zufriedenheit

Angaben in Prozent



Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 690, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

den Befragten im Vermittlungsprozess durch das Jobcenter mindestens einmal eine konkrete Vollzeit- oder Teilzeitstelle vorgeschlagen wurde. Die fünfte Variable zeigt an, ob den Befragten schon einmal die Leistungen der Grundsicherung infolge eines Fehlverhaltens gemindert wurden.

Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass ein Zusammenhang zwischen den Bewertungen der Leistungsbeziehenden und den Erfahrungen im Jobcenter bzw. dem Verlauf des Beratungs- und Vermittlungsprozesses besteht. Personen, die in den letzten vier Wochen vor der Befragung auf Arbeitsuche waren, sind tendenziell weniger zufrieden. Möglicherweise spiegeln sich hier negative Erfahrungen im Bewerbungsprozess. Eine Rolle könnte auch spielen, dass das Jobcenter bei den meisten Befragten (knapp 60 Prozent, vgl. Boockmann et al., 2025, S. 13) Eigenbemühungen verlangt. Viele der Befragten waren also vermutlich nicht aus eigenem Antrieb auf Stellensuche, sondern weil das Jobcenter es von ihnen erwartete und gegebenenfalls auch Sanktionen aussprechen könnte. Dies wird durch Ergebnisse von Stockinger und Zabel (2020) gestützt, wonach Leistungsbeziehende ohne eine Verpflichtung zur Arbeitssuche die Betreuung durch das Jobcenter insgesamt positiver bewerten als Befragte, die zur Arbeitssuche verpflichtet sind.

Der Effekt der Stellensuche ist gegenläufig zum Effekt der Unterstützungen im Bewerbungsprozess. Personen, denen mindestens eine unterstützende Vermittlungsleistung angeboten wurde, sind zufriedener als andere Leistungsbeziehende. Das kann darauf zurückgeführt werden, dass den Leistungsbeziehenden passende Unterstützungen angeboten wurden, die möglicherweise die negativen Erfahrungen bei der Stellensuche kompensieren.

Leistungsbeziehende, denen Maßnahmen wie etwa eine geförderte Weiterbildung angeboten wurden, sind ebenfalls mit dem Jobcenter zufriedener als andere Leistungsbeziehende. Wer dagegen schon mindestens einmal eine Sanktion erhalten hatte, ist weniger zufrieden mit dem Jobcenter als andere Leistungsbeziehende.

Die Zusammenhänge sind teilweise statistisch hochsignifikant. Sie dürfen aber nicht kausal interpretiert

werden. Beispielsweise könnten hinsichtlich ihres beruflichen Fortkommens besonders motivierte Personen weniger Sanktionen und mehr Maßnahmen erhalten als andere. Zugleich könnten sie eine positivere Grundeinstellung zum Jobcenter haben. Personen, die mit dem Jobcenter grundsätzlich unzufrieden sind, könnten dagegen weniger häufig zu Terminen im Jobcenter kommen und deshalb auch eher Sanktionen erhalten.

Unter den persönlichen Merkmalen werden die externalen Kontrollüberzeugungen gemäß der IE-4 Skala nach Kovaleva et al. (2012) einbezogen. Dabei handelt es sich um die erste Komponente von vier Abfragen zu den Aussagen „Ich habe mein Leben selbst in der Hand“, „Wenn ich mich anstrengte, werde ich auch Erfolg haben“, „Mein Leben wird zum großen Teil von anderen bestimmt“ und „Meine Pläne werden oft vom Schicksal durchkreuzt“. Personen, die solche stärkeren Kontrollüberzeugungen haben, sind zufriedener mit dem Jobcenter.

Die meisten persönlichen Merkmale sind nicht signifikant. Das gilt auch für individuelle Problemlagen (wie psychische Hemmnisse), die probeweise in die Schätzung einbezogen wurden, hier aber nicht aufgeführt werden. Allerdings sind Personen, die im Ausland geboren wurden, zufriedener als Leistungsbeziehende, die in Deutschland geboren wurden. Dabei ist festzustellen, dass sich diese Gruppen in ihren Eigenschaften erheblich unterscheiden. Die im Ausland geborenen Befragten sind insgesamt deutlich arbeitsmarktnäher als die in Deutschland geborenen – vermutlich auch in Dimensionen, die in der Befragung nicht erfasst wurden. Die Effekte des Geburtslandes und der Arbeitsmarktnähe sind daher schwer zu trennen.

Neben der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Jobcenter ist auch die differenzierte Betrachtung der einzelnen Bewertungen aufschlussreich. Dazu wurden Regressionsanalysen der in Abbildung 1 enthaltenen Bewertungen mit denselben erklärenden Variablen wie in Abbildung 2 vorgenommen.⁴ Die Ergebnisse sind im Anhang in Abbildung 6 bis Abbildung 13 aufgeführt.

Die Ergebnisse zeigen, dass Leistungsbeziehende, die in den vier Wochen vor dem Interview nach einer Stel-

⁴ Da die Skala zur Bewertung ein ordinales Merkmal ist, das sich für Regressionsanalysen nicht eignet, wurde die Skala zu einer binären Skala zusammengefasst (positive oder negative Bewertungen).

le gesucht – und insofern Eigenbemühungen für die Integration unternommen – hatten, deutlich weniger häufig der Meinung sind, dass sie im Jobcenter ihren Bedarfen nach unterstützt werden. Sie sind zudem weniger häufig mit der Arbeit des Jobcenters zufrieden und geben seltener an, dass sie ihre eigenen Vorstellungen in den Beratungsprozess einbringen können. Nach ihrer Wahrnehmung wurden Weiterbildungen weniger häufig im Beratungsgespräch thematisiert, als dies bei Leistungsbeziehenden der Fall ist, die nicht auf Stellensuche waren.

Dagegen zeichnen sich Leistungsbeziehende, die in der Vergangenheit Maßnahmen wie etwa Weiterbildungen durchlaufen haben, durch positivere Bewertungen des Beratungsprozesses aus. Sie bewerten die Kompetenz und Erreichbarkeit der Mitarbeitenden positiver und empfinden die Unterstützung durch das Jobcenter eher als passend. Dieser Effekt ist besonders stark ausgeprägt. Entsprechend hoch ist in dieser Gruppe auch der Anteil derjenigen, die generell mit dem Jobcenter zufrieden sind. Ähnliche Ergebnisse gibt es für Leistungsbeziehende, die durch Vermittlungsmaßnahmen unterstützt wurden (beispielsweise durch ein Bewerbungstraining oder ein Coaching). Diese Personen hatten auch eher das Gefühl, dass nicht nur Forderungen an sie gestellt werden, sondern sie ihre eigenen Vorstellungen in den Vermittlungsprozess einbringen können. Offensichtlich empfanden sie die Vermittlungsbemühungen des Jobcenters mit Blick auf ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse als responsiv.

Leistungsbeziehende mit Sanktionserfahrung sind besonders oft der Meinung, dass nur Forderungen an sie gestellt werden, ohne dass ihnen geholfen wird. Leistungsbeziehende, die für Fehlverhalten bereits in Form einer oder mehrerer Leistungsminderungen sanktioniert wurden, sehen weniger die Möglichkeit, ihre eigenen Vorstellungen in die Beratung einzubringen. Zudem bewerten sie die Kompetenz der Jobcenter-Mitarbeiter:innen als weniger positiv als andere Leistungsbeziehende.

Personen mit hohen externalen Kontrollüberzeugungen bewerten die Jobcenter und ihre Fachkräfte in fast allen Dimensionen signifikant besser als Personen mit geringen Kontrollüberzeugungen. Generell sind Leis-

tungsbeziehende, die im Ausland geboren wurden, zufriedener als solche, die in Deutschland geboren wurden. Das gilt ebenso für allgemeine Einschätzungen wie auch für die Bewertung einzelner Aspekte (z. B. die Erreichbarkeit und Kompetenz der Mitarbeiter:innen). Besser Qualifizierte sind weniger der Meinung, dass die Mitarbeiter:innen des Jobcenters schlecht erreichbar sind. Das kann einerseits daran liegen, dass gering Qualifizierte besonders hohe Erwartungen an die Erreichbarkeit haben oder dass besser Qualifizierte besser wissen, wie sie bei einer Kontaktaufnahme zu den Ansprechpersonen im Jobcenter vorgehen sollen. Es könnte aber auch sein, dass die Vermittlung von arbeitsmarktnäheren und besser qualifizierten Leistungsbeziehenden im Jobcenter Vorrang hat, andere Leistungsbeziehende also nicht so leicht einen Kontakt oder Termine bekommen. Mit Blick auf die weiteren persönlichen Merkmale finden sich nur wenige statistisch signifikante Zusammenhänge.

3.3 Was beeinflusst die Zufriedenheit im Einzelfall?

Schon die quantitativen Analysen zeigen, wie vielschichtig die Aspekte sind, die bei der Bewertung der Jobcenter-Beratung eine Rolle spielen. Die qualitativen Tiefeninterviews offenbaren weitere Facetten, die darüber entscheiden, ob Leistungsbeziehende mit der Beratung zufrieden sind. In den Gesprächen wurde sichtbar, dass prozessbezogene Aspekte wie Kontaktdichte und Beratungskontinuität die Zufriedenheit im Beratungsprozess beeinflussen. Das hat nicht nur Einfluss auf die (erlebte) Beziehung zum Beratungspersonal, sondern auch darauf, wie sich Leistungsbeziehende bei der Realisierung ihrer beruflichen Pläne unterstützt fühlen.

Jobcenter organisieren und regulieren den Beratungsprozess anhand eines Selektionsmodells. Das Modell stuft die Leistungsbeziehenden entsprechend ihrer Arbeitsmarktnähe ein. Die Jobcenter in Trägerschaft der Bundesagentur für Arbeit legen dafür das sogenannte 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit⁵ zugrunde. Die Jobcenter in kommunaler Trägerschaft nutzen neben diesem Modell auch ähnliche Verfahren zur Organisation der Beratungs- und Integrationstätig-

5 Siehe hierzu: https://www.arbeitsagentur.de/datei/4-phasen-modell-arbeitnehmerorientierte-integrationskonzept_ba044321.pdf [14.01.2026].

keiten. Bestandteil ist dabei eine Potenzialanalyse (Stärken- und Schwächenanalyse), um Handlungsstrategien und Zielsetzungen – als Basis der Beratungstätigkeit – festsetzen zu können. Die daraus resultierende Integrationsprognose differenziert die Leistungsbeziehenden in marktnah („eine Integration ist innerhalb von sechs Monaten zu erwarten“) und „nicht marktnah“ („eine Integration wird voraussichtlich nicht in sechs Monaten gelingen“), (BA, 2023). Diese Einteilung wiederum regelt die Kontakthäufigkeit und damit die Intensität der Beratung. So zeigen Kontaktdichtekonzepte⁶ einzelner Jobcenter, dass als marktnah eingestufte Personen häufiger zu Terminen ins Jobcenter eingeladen werden als Personen, die nicht als marktnah eingestuft wurden. Während marktnahe Personen teilweise monatlich Termine erhalten, finden Beratungen bei marktfernen Personen in der Regel alle sechs Monate oder seltener statt.

Auch im Rahmen der qualitativen Tiefeninterviews wurde die Kontaktdichte thematisiert. Sie bildet dort die individuell unterschiedlichen Kontakthäufigkeiten ab. So zeigt sich, dass insbesondere Personen mit einem Leistungsbezug von mindestens fünf Jahren von halbjährlichen Kontakten berichten. Das legt nahe, dass sie von ihrem Jobcenter als „nicht marktnah“ eingestuft wurden. Die Integrationsprognose ist ein zirkulärer Prozess und kann sich verändern. Entsprechend berichten einzelne Interviewpersonen davon, dass sich bei ihnen die Kontaktdichte im Laufe der Zeit gewandelt hat. Hatten sie einst monatlich oder quartalsweise einen Termin im Jobcenter, finden diese mittlerweile im Abstand von sechs Monaten statt. Diese Veränderung wird auf der einen Seite als Entlastung gewertet, auf der anderen Seite aber auch als Zeichen eines geringeren Interesses vonseiten des Jobcenters – wie die folgende Aussage verdeutlicht:

» „Also, die fragen jetzt mittlerweile schon gar nicht mehr so nach wie früher. Das war mehr gewesen, da musste ich nämlich jeden Monat hin. Und ich fand das ziemlich stressig. Ich finde das jetzt angenehmer, weil die wissen ja, dass ich auf der Suche bin und eigentlich auch weiß, was ich machen möchte. Aber die, das ist so. Da kommen keine Vorschläge mehr oder es ist wie aufgegeben.“ (TI06, Zeile 53–57)

Kommt es nur selten zu einem Kontakt, wird das von den betroffenen Interviewpersonen mitunter als zu wenig empfunden. In diesem Zusammenhang wurde in den Tiefeninterviews auch der Wunsch nach häufigerem und regelmäßigerem Kontakt formuliert. Ein seltener Kontakt wird dabei mit „sehr, sehr wenig Unterstützung“ (TI03, Zeile 11) gleichgesetzt und auch mit geringeren Chancen einer Arbeitsmarktintegration verbunden: „Zwei, dreimal. Ganz selten. Und viel zu wenig eigentlich. Für meine Situation viel zu wenig. Finde ich“ (TI03, Zeile 55–56). Ein geringer Kontakt kann auch dazu führen, dass einzelne Anliegen nicht intensiv besprochen werden können. So berichtet eine Interviewperson, dass man sich in regelmäßigeren Treffen umfangreicher austauschen könne. Sie selbst habe es in einem anderen Beratungs- und Unterstützungskonstrukt auch so erlebt: „Da kann ich halt viel besser meine Themen besprechen, die ich hier habe, als beim Jobcenter, weil ich die ja sowieso nur einmal ein halbes Jahr sehe“ (TI05, Zeile 112–113). Interviewpersonen, die mit großen zeitlichen Abständen zu Beratungen ins Jobcenter gehen, berichten davon, dass in Ausnahmefällen auch ein telefonischer Termin möglich sei – teilweise allerdings mit der Einschränkung: „Nur wenn es dringend ist, [...] sonst müssten sie bis zu einem halben Jahr warten“ (TI05, Zeile 362–353).

Der Wunsch einzelner Interviewpersonen nach häufigerem Kontakt zeigt sich auch in von ihnen ausgehenden Terminanfragen. So berichten die Interviewpersonen immer wieder davon, Termine selbst einzufordern und anzufragen, um Anliegen besprechen und den Integrationsprozess voranbringen zu können. Eine Interviewperson formuliert beispielsweise die Einschätzung, dass ihre Termine im Jobcenter „zu 95 Prozent“ (TI03, Zeile 54) auf eigene Nachfrage zustande gekommen seien. Während manche Interviewpersonen angaben, dass die zuständige Vermittlungsfachkraft für sie gut erreichbar und eine Terminvereinbarung unkompliziert sei, berichten andere Interviewpersonen von Schwierigkeiten bei der Terminabstimmung. So führten den Ausführungen zufolge u. a. Personalausfälle aufgrund von Krankheit oder Urlaub zu Terminverzögerungen:

6 Beispiel eines Kontaktdichtekonzepts eines Jobcenters: https://jobcenter-rhein-hunsrueck.de/wp-content/uploads/2020/11/20201120_GA_042020_Kontaktdichtekonzept_JC_RHK.pdf [14.01.2026].

» „Also, Termine zu bekommen sind schwierig. Die Situation dort vor Ort, also da fallen ständig Leute aus, beziehungsweise Krankenstand ist sehr hoch. Dann kommt jetzt noch der Urlaub hinzu, wird man immer vertröstet auf nächste Woche, übernächste Woche oder in drei Wochen, vier Wochen, bis man einen Ansprechpartner hat. Und das ist für mich so ein bisschen, ja, ernüchternd.“ (TI15, Zeile 105–109)

Dass auf Termine mitunter lange gewartet werden muss, empfinden die Interviewten als Problem. Sie sind etwa der Ansicht, „dass es schneller vorangehen könnte, weil man muss schon sehr lange warten, weil man jetzt aktiv dort einen Termin haben möchte. Ich habe da beim letzten Mal jetzt schon so anderthalb Monate gewartet“ (TI06, Zeile 143–156). Zudem berichten sie, dass sich die Zugangsbedingungen seit der Corona-Pandemie erschwert hätten. Es sei nun nicht mehr möglich, spontan einen Termin im Jobcenter zu bekommen. Die Folge: „Dadurch ist es sehr schwierig, für spontan auftretende Probleme schnellstmöglich eine Lösung zu finden“ (TI02, Zeile 25–27).

Die Interviews zeigen, dass die Zufriedenheit mit der Beratung im Jobcenter auch vom Beratungspersonal abhängt. Hier spielen verschiedene Aspekte eine Rolle wie etwa erhaltene Unterstützung, wahrgenommene Empathie oder erlebte Kompetenz. Sichtbar werden diese Aspekte für die Interviewpersonen insbesondere durch (in fast allen Fällen selbst erlebte) Personalwechsel. Sie ermöglichen es, die Beratungsprozesse verschiedener Mitarbeiter:innen zu vergleichen.

Personalwechsel führten nicht nur dazu, dass die persönliche Situation erneut geschildert werden musste, sondern dass bereits Besprochenes „dann halt wieder nichtig gewesen“ (TI15, Zeile 145) sei und man folglich „wieder von vorne“ (TI15, Zeile 150) begonnen habe. Das wurde als belastend empfunden:

» „Das Problem war dann immer, beim ersten Treffen musste ich effektiv immer meine aktuelle Situation oder meine allgemeine Situation erstmal schildern. Sowas stellenweise so ein bisschen auch offenlegen geht von Problemen, die man hat, wo man sich eigentlich denkt, warum

erzähl ich das jetzt schon wieder? So, also es hat schon ziemlich alles an der Psyche gekratzt, vor allem dann immer, ja, warum ich seitdem und dem Zeitpunkt nicht mehr gearbeitet hab und so weiter und so fort.“ (TI02, Zeile 85–90)

Die Ursachen für einen Personalwechsel sind vielfältig. Sie wurden z. B. als institutionell begründet, was den altersbezogenen Wechsel vom U25-Bereich in den Ü25-Bereich beinhaltete, die Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses von Jobcenter-Mitarbeiter:innen oder den anhaltenden Krankenstand der jeweiligen Beratungsfachkraft. Ein Wechsel des Beratungspersonals erfolgt jedoch nicht nur aufgrund der jobcenterinternen Personalorganisation. Er wird von den Leistungsbeziehenden auch selbst eingefordert. Eine Interviewperson berichtet beispielsweise, dass der Wechsel des Beratungspersonals aus eigenem Antrieb geschah, da sie unzufrieden mit der Beratung gewesen sei.

» „Für mich ist das so, dass das, sage ich mal, früher schlechter gewesen ist, sich jetzt verbessert hat. Aber das liegt halt daran, dass mir halt jemand geholfen hat, sage ich mal, den einen Berater zu kündigen, der irgendwie gar nichts konnte. Und deshalb habe ich jetzt einen bekommen, der, ja, der halt so halbwegs Ahnung von dem Job hat.“ (TI05, Zeile 118–121)

Änderungen im Rahmen der Jobcenterberatung herbeiführen und Missständen aktiv begegnen zu können, sorgt für ein ausgeprägtes Selbstwirksamkeitsgefühl. Es belegt allerdings auch, dass die Kompetenz des Beratungspersonals teilweise als unzureichend empfunden wird. So berichten die Interviewpersonen von Erfahrungen, in denen bestimmte Beratungsfachkräfte (im Vergleich zu anderen) nicht immer kompetent agierten. Festgemacht wurde dies an unzureichendem Handlungswissen, aber auch an fehlender Berufserfahrung. Leistungsbeziehende schilderten zum Beispiel, dass die Mitarbeiter:innen nicht immer „Ahnung von dem Job“ (TI05, Zeile 118–121) hätten oder „als Einsteiger“ (TI12, Zeile 89–90) unerfahren in der Beratung aufgetreten seien. Das zeigte sich beispielsweise daran, dass Anfragen seitens der Interviewpersonen erst intern besprochen wurden und nicht direkt entschie-

den werden konnten oder dass Unterstützungsangebote bzw. Stellenvorschläge nach eigener Einschätzung wenig passgenau waren. Wie Boockmann et al. (2025) aufzeigen, reagieren die Interviewpersonen bei unzureichender Unterstützung mit erhöhter Eigenaktivität. Dazu gehört, dass Beratungsgespräche vorbereitet und konkrete Anfragen während des Termins eingebracht werden.

» *„Ich bin immer so vorbereitet, wenn ich in Jobcenter gehe. Also, ich habe immer meine, alle Papiere dabei. Weil ich suche mir immer alle Kurse selbst. Also das Jobcenter hat für mich nichts gefunden“* (TI14, Zeile 51–52)

Leistungsbeziehende suchen dabei nicht nur selbst nach Stellen, um sich aktiv am Bewerbungsprozess zu beteiligen, sondern recherchieren auch notwendige Informationen. Eigeninitiative und Aktivität bei der Stellensuche werden – im Kontext der Selbstdarstellung und der Bemühung zur Änderung der individuellen Situation – als positiv betrachtet (vgl. Boockmann et al. 2025). Dass sich die Leistungsbeziehenden aber auch in die Gestaltung des Beratungsprozesses einbringen, wird als problematisch angesehen. Denn es führt dazu, dass das Jobcenter seine Unterstützung zurückfährt. Das wirkt sich natürlich auch darauf aus, ob die Beratung im Jobcenter von den Leistungsbeziehenden als hilfreich und passend bewertet wird. Geht das Jobcenter auf die individuellen Belange der Interviewperson ein, wird die Beratung von dieser als nützlich und hilfreich wahrgenommen. Die Interviews zeigen, dass diese Einschätzung eng mit der Beratungsfachkraft zusammenhängt und deutlich variieren kann. Immer wieder betonten die Interviewpersonen, dass es *„sehr von den Mitarbeitern abhängig [ist], also, das kommt halt drauf an, wen man da erwischt“* (TI05, Zeile 326–327). Das betrifft nicht nur die Kompetenz der Mitarbeiter:innen, sondern auch das persönliche Verhältnis, also die Chemie zwischen den Personen. So berichtete eine Interviewperson von einem schwierigen Verhältnis zu einer Mitarbeiterin im Jobcenter:

» *„Und ich muss aber auch sagen, ich war mit der ersten Sacharbeiterin beim Jobcenter, wir waren uns von Anfang an nicht grün, wir mochten uns irgendwie nicht. [...] Ich bin immer freundlich*

geblieben, aber ich hatte gleich gemerkt, da ist eine Antipathie irgendwie da. Ja, ich will ihr aber nicht unterstellen, dass sie mir irgendwas verbaut hat. Aber das hat nicht so geholfen, wie ich dachte.“ (TI08, Zeile 132–137)

Während manche Interviewpersonen von keinen Einschränkungen durch den Personalwechsel und von einem „flüssigen“ (TI17, Zeile 73) Wechsel berichten, sahen andere darin einen Bruch im Beratungsprozess. Argumentiert wurde in diesem Zusammenhang, dass ein konstantes Beratungsverhältnis ein wichtiger Faktor für gute und passgenaue Beratung sei. Es ermöglichte *„eben halt auch, so ein besseres Hilfeangebot stellen zu können“* (TI04, Zeile 60–61). Das gelte nicht nur für die Personalkonstanz, sondern auch für die Kontakthäufigkeit, die mitunter als zu gering eingeschätzt wurde.

Trotz der beschriebenen Unzufriedenheit mit Personalwechsel, Unterstützung oder Terminhäufigkeit äußern die Leistungsbeziehenden auch Verständnis für die Lage der Mitarbeiter:innen im Jobcenter. Sie führen die Missstände auf strukturelle Probleme zurück. Eine Interviewperson berichtete in diesem Kontext von ihrem persönlichen Eindruck, dass die Jobcenter-Mitarbeiter:innen durch die Vielzahl an Fällen überlastet seien. Das führe zwangsläufig zu einer Priorisierung der Kund:innen:

» *„Also die Mitarbeiter sind auch sehr ausgelastet, nicht nur mit den Leuten, die sie betreuen, sondern auch stellenweise mit anderen Aufgaben. Also, es wurde auch teilweise, wo jetzt die ersten Flüchtlinge aus der Ukraine kamen, hatten die da sehr viel beim Schrift, ja, wie soll ich sagen, bei der Papierarbeit zu tun, damit die da überhaupt mal auf einen grünen Zweig gekommen sind. Und deswegen sind keine regelmäßigen Treffen, haben da keine regelmäßigen Treffen stattgefunden.“* (TI02, Zeile 41–46)

Die Leistungsbeziehenden beobachteten auch, dass Jobcenter-Mitarbeiter:innen durch bürokratische Anforderungen weniger Ressourcen in die Kund:innen investieren können:

» *„Wenn ein Sachbearbeiter, und wenn es nur eine Stunde weniger am Tag ist, mit irgendwelchen Formularen beschäftigt ist, um einfach zu dokumentieren, dass sich nichts verändert hat, so, es ist eine Stunde mehr, die vielleicht jemand helfen kann, der die Hilfe braucht. Ob das jetzt bei den Bewerbungen ist oder bei der Stellensuche.“* (TI02, Zeile 325–329)

Die Mitarbeiter:innen des Jobcenters werden als „mega überarbeitet“ (TI08, Zeile 417) erlebt. Sie müssten sich in viel zu kurzer Zeit um viel zu viele Fälle kümmern. Das habe nach Aussage einer Interviewperson zur Folge, dass Beratungen schablonenhaft durchgeführt würden. Damit sei nur noch „wenig Platz für individuelle Betreuung für zum Beispiel schwierige Fälle“ (TI08, Zeile 419) vorhanden. Das würde auch erklären, warum Themen einseitig behandelt und Beratungsgespräche oberflächlich geführt würden. Beides wird in den Interviews immer wieder kritisch hervorgehoben. So würde

in den Beratungen „eigentlich auch nicht viel gemacht“ (TI05, Zeile 38–39). Es ginge hauptsächlich darum, „wie es mit den Bewerbungen läuft, wo ich mich beworben hab, wie oft ich mich beworben hab. So, das ist eigentlich, so die Hauptthemen. Wenn ich dann vor Ort bin. Und nach was anderem wird kaum gefragt“ (TI02, Zeile 137–139). Die Beratungsgespräche verlaufen in der Regel auch sehr ähnlich und sind mitunter von kurzer Dauer. In den Interviews wurde der Wunsch geäußert, dass die Erarbeitung von Alternativen stärker im Fokus steht und nicht immer nur nach „Schema-F“ (TI02, Zeile 229) gearbeitet werden sollte. Das standardisierte Vorgehen führt bei den Interviewpersonen zu dem Eindruck, dass das Jobcenter mehr eine „Verwaltungsstelle“ (TI08, Zeile 56) sei als ein Ort der Hilfe und Unterstützung. Bei einem schematischen Vorgehen in der Beratung bliebe auch kein Raum für die individuelle Situation. So berichteten verschiedene Interviewpersonen, dass (aus ihrer Sicht) auf die persönliche Lebenssituation nur unzureichend eingegangen würde. Das wurde sowohl als unzureichende Unterstützung empfunden als auch als Desinteresse.

4 Leistungsminderungen – Erfahrungen und Bewertungen

Eines der prägnantesten der zuvor beschriebenen Ergebnisse ist der deutlich negative Zusammenhang zwischen Sanktionserfahrungen und der Zufriedenheit von Leistungsbeziehenden mit dem Jobcenter. Daher wird die Rolle der Leistungsminderungen im Beratungs- und Vermittlungsprozess im Folgenden detaillierter betrachtet.

Die Auswertung der standardisierten Befragung zeigt, dass etwa ein Drittel der Befragten mindestens einmal von Leistungsminderungen betroffen war (siehe Abbildung 3). Dabei handelt es sich insbesondere um Personen, die schon mehr als fünf Jahre im Leistungsbezug sind – vielleicht deshalb, weil allein die Dauer des Leistungsbezugs das Risiko erhöht, sanktioniert zu werden. Außerdem haben Befragte mit Hochschulabschluss besonders selten Leistungsminderungen erhalten (siehe Abbildung 14 im Anhang). Darüber hinaus zeigen sich in der Befragung vergleichsweise wenige systematische Zusammenhänge.

Aus den qualitativen Interviews geht hervor, dass der Umgang mit Leistungsminderungen ein bekanntes Thema ist. Viele der Interviewpersonen berichteten, dass ihnen Sanktionen als mögliche Maßnahme bei Pflichtverstößen grundsätzlich bekannt seien. Diesen Kenntnisstand bestätigt auch der Bericht von Köppen et al. (2025). In den Tiefeninterviews wird nur in Ein-

zelfällen davon berichtet, selbst schon sanktioniert worden zu sein. Diese Personen haben in der Regel schon mehrfach Leistungsminderungen erhalten. Als Gründe dafür werden versäumte Termine, fehlende Bewerbungen oder verspätet eingereichte Unterlagen angeführt.

Der Großteil der Befragten berichtet, bislang keine Leistungsminderungen erfahren zu haben. Gleichwohl schildern mehrere Interviewpersonen, dass Sanktionen in Beratungsgesprächen dennoch thematisiert oder angedroht wurden. Teilweise wurden die Sanktionen auch als eine Art Einschüchterungsmittel wahrgenommen. So beschreibt eine der Interviewpersonen: „Es wird immer mal wieder damit gedroht ... Das ist dann aber auch wieder vom Arbeitsvermittler oder mit wem Sie gerade sprechen abhängig“ (TI10, Zeile 226–227). Eine andere Interviewperson empfand solche Drohungen als demotivierend und belastend.

Eine Interviewperson schildert, bislang keine Leistungsminderungen erhalten zu haben, weil sie dagegen Widerspruch eingelegt habe: „Allerdings wurde ich jetzt persönlich noch nicht sanktioniert, weil ich dann einfach Einspruch erhoben habe und da eben auch keine rechtliche Basis da war“ (TI10, Zeile 227–229). Eine weitere Person konnte eine angedrohte Sanktion aufgrund eines psychiatrischen Gutachtens abwenden. Solche

ABBILDUNG 3 Anteil der Befragten mit Leistungsminderungen

Angaben in Prozent



Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 983.

| BertelsmannStiftung

Bemühungen sind jedoch die Ausnahme. Ergebnisse von Köppen et al. (2025) zeigen, dass Leistungsberechtigte nur selten von ihrem Recht Gebrauch machen, gegen Sanktionen Widerspruch einzulegen. Köppen et al. (2025) interpretieren diese geringe Nutzung nicht als Ausdruck fehlender Motivation, sondern als Folge struktureller Hürden – wie etwa begrenzter rechtlicher Kenntnisse, administrativer Komplexität oder fehlender Unterstützung. Zugleich wird deutlich, dass Leistungsbeziehende Sanktionen nicht pauschal ablehnen. Sie unterscheiden vielmehr zwischen „als gerecht empfundene“ und „als unfair empfundene“ Fälle. Maßgeblich für diese Bewertung ist insbesondere, ob die Entscheidungen als nachvollziehbar und die Anforderungen als erfüllbar und verhältnismäßig empfunden werden. Auch die Art der Kommunikation und das bestehende Vertrauensverhältnis zum Jobcenter spielen hier eine Rolle.

Die Bewertungen von Sanktionen fallen insgesamt kritisch, aber differenziert aus – sowohl bei Interviewpersonen mit eigenen Sanktionserfahrungen als auch bei jenen, die bislang keine Leistungsminderungen erlebt haben. Viele Interviewpersonen halten Sanktionen dann für gerechtfertigt, wenn Mitwirkungspflichten wiederholt oder bewusst verweigert werden. Zugleich betrachten die meisten der Interviewpersonen Sanktionen aber nicht als geeignetes Mittel, um Motivation oder Eigeninitiative zu fördern. Diese Sicht korrespondiert mit der Einstellung von Fach- und Führungskräften zum Thema Sanktionen, wie Bähr et al. (2019) in ihrer Studie aufzeigen. Während einige Fach- und Führungskräfte Sanktionen als „erzieherisches“ Instrument bezeichnen, zweifeln andere dies an und betonen deren demotivierende Wirkung.

Zwei der Interviewpersonen bewerten die Leistungsminderungen, die sie vom Jobcenter erhalten hatten, als teilweise gerechtfertigt, da sie die zugrunde liegenden Versäumnisse als selbstverschuldet ansehen. So erklärt eine der Personen: *„Bei mir finde ich es relativ sinnvoll, weil wie gesagt, ich verkack es manchmal, ich denke halt nicht dran. So eine Dummheit muss bestraft werden, ganz doof gesagt. Wobei ich aber auch sagen muss, manchmal kann ich halt auch nichts dafür“* (TI09, Zeile 291–294). Eine andere Interviewperson beschreibt ihre Erfahrung dagegen als schockierend und zu hart, insbesondere weil ihrer Wahrnehmung nach kaum Rücksicht auf individuelle Umstände genommen wurde: *„Aber dass da gleich so ein Paukenschlag kam, das*

war für mich dann so ein bisschen schockierend“ (TI15 Zeile 177–178). Eine Interviewperson berichtet davon, dass die Sanktion eine Verhaltensänderung ausgelöst habe: *„Das war damals auch richtig, dass sie mir Sanktionen gegeben [haben], und danach habe ich mich auch bewegt. Als ich die 15 Prozent gekriegt habe, habe ich gesehen, oh, das kannst du nicht nochmal machen, sonst gibt es 30 [Prozent] und dann wird es schwierig“* (TI08, Zeile 368–370).

Gleichzeitig betonen einige Interviewpersonen die Bedeutung offener Kommunikation, um Missverständnisse und Sanktionen zu vermeiden. Eine Person hebt hervor, dass es hilfreich sei, bei gesundheitlichen Problemen rechtzeitig das Gespräch zu suchen oder Termine zu verschieben: *„Man kann ja auch anrufen, wenn es einem eben halt nicht gut geht ... oder geht dann halt zum Arzt und lässt sich bestätigen, dass man halt in diesem Zeitraum nicht fähig ist, einem Termin nachzukommen“* (TI04, Zeile 251–254).

In den Gesprächen wurde in verschiedener Weise davon berichtet, dass Leistungsbeziehende (insbesondere diejenigen, die bereits seit längerer Zeit im Bürgergeldbezug stehen) im Laufe der Zeit verinnerlicht hätten, wie sie sich im Kontakt mit dem Jobcenter verhalten sollten. Regelkonformes Handeln und die Anpassung an bestehende Anforderungen scheinen demnach Teil eines Lernprozesses zu sein, der sich mit zunehmender Dauer des Leistungsbezugs verfestigt.

» *„Gott sei Dank noch nicht erlebt. Ich habe immer irgendwie die Kurve gekriegt.“* (TI16, Zeile 177–178)

» *„Ich habe jetzt erst einen Antrag zu Weiterbildung vom Bürgergeld bekommen, habe das ausgefüllt, Konto zugefügt, hab sofort weggeschickt. Wenn ich das nicht machen würde, dann, würde ich dann auch eine Sanktion reinkriegen.“* (TI01, Zeile 180–182)

Sanktionen werden von den meisten Interviewpersonen als eher zweischneidiges Instrument betrachtet. In Einzelfällen können sie notwendig und gerechtfertigt sein:

» „Ich finde, das ist eine Sache, da müsste man genauer hinschauen auf die Gründe, warum jemand a. in Bezug ist und b. seine Auflagen nicht erfüllt. Ich meine, wenn jemand einfach keine Lust hat, halte ich das definitiv für sinnvoll. [...] Die Option, dass es sowas gibt, halte ich definitiv für sinnvoll.“ (TI19, Zeile 187–193)

» „Also, an sich halte ich es aber schon so für sinnvoll, dass man eben halt bestimmte Konsequenzen für ein negatives Verhalten erhält. Das ist ja ganz normal.“ (TI04, Zeile 264–265)

Zugleich gibt es aber auch Befragte, die sich kritisch zur Zielgerechtigkeit von Sanktionen äußern:

» „Also, diese Menschen, die wirklich sich gegen Arbeit sträuben, aus was für Gründen auch immer, die kriegt man auch mit Sanktionen nicht in den Beruf.“ (TI10, Zeile 350–351)

» „Also, ich glaube, dass das auf den Einzelfall ankommt. Es gibt vielleicht Menschen, die tatsächlich sich über Angst sozusagen motivieren lassen. Aber es gibt auch sicher genügend, die dann erst recht vielleicht gehemmt werden und in einer Art Angststarre oder in Verzweiflung dann verfallen würden und bei denen das vielleicht noch das Gegenteil bewirken würde.“ (TI07, Zeile 168–171)

Auch wenn Sanktionen grundsätzlich akzeptiert werden, müssen sie nach Ansicht der Interviewten verhältnismäßig sein.

» „Einerseits, [...] wer nicht hören will, muss fühlen, wer sich nicht bewegt, der muss eben auch mal was spüren, definitiv, aber andererseits [...], wenn das Sanktionen sind, die dazu führen würden, dass Menschen sogar ihre Wohnung verlieren, bin ich absolut gegen Sanktionen.“ (TI08, Zeile 359–365)

Im Vordergrund steht bei den Befragten der Wunsch nach mehr Empathie, Kommunikation und individueller Betrachtung seitens des Jobcenters. Mehrfach wurde betont, dass Kommunikation, gegenseitiges Verständnis und eine individuelle Betrachtung der persönlichen Situation entscheidend seien, um Sanktionen zu vermeiden oder sinnvoll anzuwenden. Insgesamt zeigen die Interviews, dass Erfahrungen, Einstellungen und Bewertungen von der jeweiligen Lebenssituation, früheren Sanktionserfahrungen und dem Verhältnis zum Jobcenter abhängen.

5 Einstellungen zum Bürgergeld

Neben den Erfahrungen und Bewertungen zur Arbeit der Jobcenter und zur Sanktionsvergabe sind auch die Einstellungen zum Bürgergeld eine wichtige Ausgangsbedingung für die Beratung und Unterstützung im Jobcenter. Zugleich werden sie von der Beratung und Unterstützung selbst beeinflusst. Während in der standardisierten Befragung allgemein nach den Einstellungen zum Bürgergeld gefragt wurde, lag in den qualitativen Tiefeninterviews der Fokus sowohl auf der Wahrnehmung der persönlichen Situation im Bürgergeldbezug als auch auf der Beurteilung des Bürgergeldes.

Die allgemeine Einstellung zum Bürgergeld wurde in der standardisierten Befragung durch vier Items erfasst. Die Formulierungen für die Items entstammen der SOEP-Innovationsstichprobe (SOEP-IS) 2020. Um die Zustimmung zu den in den Fragen enthaltenen Aussagen abstimmen zu können, wird eine fünfstufige Skala verwendet.

Das erste der Items thematisiert die Funktion des Bürgergeldes als Grundsicherung in Fällen, in denen kein anderes Einkommen zur Verfügung steht („Der Staat muss Menschen in schwierigen Lebenslagen finanziell unterstützen.“). Die weit überwiegende Mehrheit der Befragten (82 Prozent) bejaht diese Zielsetzung des Bürgergeldes, weitere 13 Prozent sind unentschieden (siehe Abbildung 4).

Ferner wurden die Befragten gefragt, ob sie der Aussage zustimmen, dass sich die meisten Menschen im Bürgergeldbezug bemühen, wieder Arbeit zu finden. Hier stimmt gut die Hälfte der Befragten (54 Prozent) mindestens im Grundsatz zu. Nur 17 Prozent können sich der Aussage nicht anschließen.

Zwei weitere Items thematisieren die Frage, inwieweit Leistungsbeziehende zu einer Gegenleistung verpflichtet sind („Wer Bürgergeld bezieht, von dem kann man auch eine Gegenleistung erwarten“) und ob der Leis-

ABBILDUNG 4 Einstellungen zum Bürgergeld

Angaben in Prozent

Staat muss bei Schwierigkeiten finanziell helfen



Bürgergeldbeziehende bemühen sich, Arbeit zu finden



Von Bürgergeldbeziehenden kann Gegenleistung verlangt werden



Bürgergeld nur, wenn unverschuldet in Not geraten



1: trifft überhaupt nicht zu 2 3 4 5: trifft voll zu

tungsanspruch auf Bürgergeld an die Verursachung der Bedürftigkeit gekoppelt sein sollte („Bürgergeld sollten nur diejenigen bekommen, die unverschuldet in Not geraten sind“). Die Hälfte der Befragten stimmt grundsätzlich zu, dass von den Leistungsbeziehenden eine Gegenleistung verlangt werden kann, ein gutes Fünftel (21 Prozent) ist dagegen. Bei der Frage nach der Verursachung sind die Meinungen geteilt. Drei von zehn Befragten würden es positiv bewerten, wenn das Bürgergeld auf unverschuldete Notlagen eingengt würde, ebenso viele lehnen das klar ab.

Um die Frage zu beantworten, wie die persönlichen Erfahrungen und Hintergründe der Befragten das Antwortverhalten beeinflussen, wurde wieder eine Hauptkomponentenanalyse der vier Bewertungsfragen durchgeführt (siehe Tabelle 4 im Anhang). Die erste Komponente kann als „Betonung von Eigenverantwortung“ interpretiert werden. Sie wird positiv von einer Zustimmung zu den Aussagen beeinflusst, dass Bürgergeld nur bei unverschuldeten Notlagen gezahlt werden sollte und dass von den Beziehenden eine Gegenleistung erwartet werden kann.

Die Eigenverantwortung betonen Personen mit hohen Kontrollüberzeugungen (siehe Abbildung 5). Das liegt nahe, da Personen, die sich selbst eine hohe Selbstwirksamkeit zusprechen, vermutlich auch andere als verantwortlich für ihr Handeln ansehen. Einen geringen Akzent auf Eigenverantwortung legen dagegen Personen, die in den letzten vier Wochen auf Arbeitsuche waren. Hier spielt möglicherweise die negative Erfahrung hinein, trotz eigener Anstrengungen nicht erfolgreich gewesen zu sein. Personen, die mindestens einmal eine Leistungsminderung erhalten haben, neigen ebenfalls relativ wenig zur Betonung der Eigenverantwortung als Prinzip des Bürgergeldes. Allerdings ist der Effekt nur schwach signifikant (p-Wert: 0,06). Unter den sozio-demografischen Merkmalen stimmen Personen, die nicht in Deutschland geboren sind, eher mit dem Prinzip der Eigenverantwortung überein als in Deutschland geborene Leistungsbeziehende. Auch hier ist wie bei den Bewertungen im Abschnitt 3 zu berücksichtigen, dass sich in Deutschland und im Ausland geborene Befragte hinsichtlich einer Vielzahl von Merkmalen unterscheiden. Die Bildungsabschlüsse und alle weiteren berücksichtigten Variablen haben einen uneinheitlichen und nicht signifikanten Einfluss.

Die Ergebnisse der standardisierten Befragung zeigen sich zum Teil auch in den qualitativen Tiefeninterviews, die (wie nachfolgend noch detailliert dargestellt wird) darlegen, dass ein Leben mit Bürgergeld für die Interviewpersonen ein Leben in Abhängigkeit von staatlichen Leistungen bedeutet – verbunden mit finanziellen Verlusten, einem Zerfall sozialer Kontakte und mangelnden Verwirklichungschancen. Diese individuellen Auswirkungen von Arbeitslosigkeit und Langzeitleistungsbezug sind vielfach in der Literatur belegt (Jahoda et al., 1933; Gundert und Pohlan, 2022; Schafstädt und Kirchmann, 2025). Sie spiegeln sich auch in den Ausführungen der Interviewpersonen wider. Dennoch sind die Interviewpersonen dankbar dafür, dass es ein System wie das Bürgergeld gibt, wie die folgende Aussage einer Interviewperson beispielhaft belegt:

» *„Ich bin da sehr dankbar für und ich finde, das zeichnet eben einfach auch ein Land, was sich um seine Bürger kümmert, um die Menschen, die da wohnen, kümmert, zeichnet das einfach mit aus.“*
(TI20, Zeile 474–475)

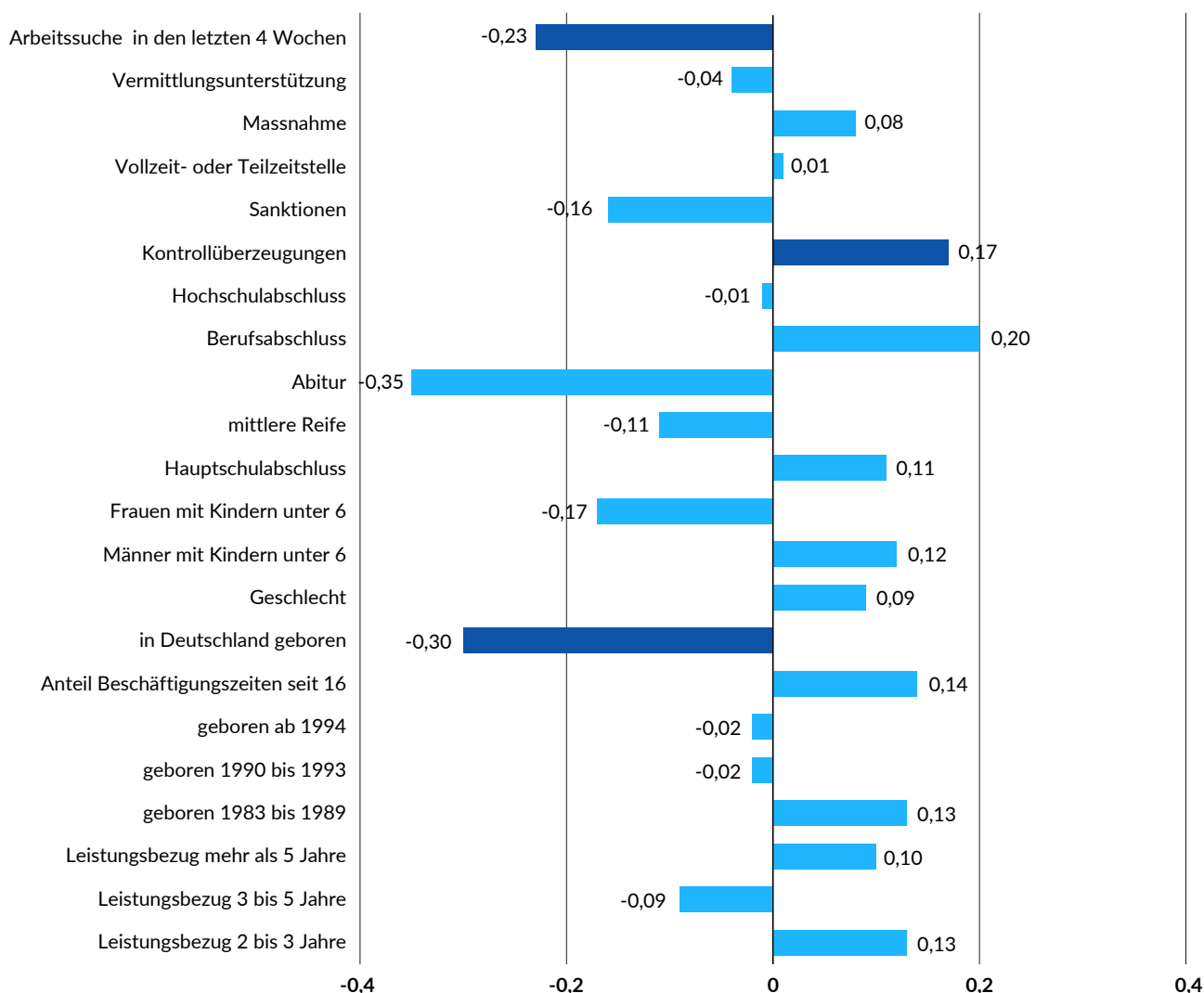
Ähnlich argumentiert eine andere Interviewperson, die einen Zuwanderungshintergrund hat und kurz vor dem Zeitpunkt des Interviews den Leistungsbezug durch die selbstständige Aufnahme einer Erwerbstätigkeit beenden konnte:

» *„Es freut mich sehr, weil es ist nicht mehr, ja, ich kann selbst alles bezahlen. Ich bin sehr dankbar für die deutsche Regierung und die deutschen Leute, dass ich diese Möglichkeiten hatte. Und ich bin sehr dankbar für das Bürgergeld zu bekommen, es war eine gute Unterstützung für mich und meine Familie, ja.“* (TI13, Zeile 34–37)

Diese Dankbarkeit ist verbunden mit dem Wunsch der Interviewpersonen nach Unabhängigkeit vom Bürgergeld, was von einer Interviewperson wie folgt beschrieben wird:

ABBILDUNG 5 Faktoren für die Betonung der Eigenverantwortung beim Bürgergeld

Angaben in Prozent



Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 762, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

» „Also, natürlich bin ich sehr, sehr dankbar, dass ich die Hilfe bekomme. Aber ich möchte auch eben auf eigenen Beinen stehen und diese Unabhängigkeit haben, dass nicht unbedingt arbeitende Menschen für mich aufkommen müssen. Weil, das ist ja jetzt einfach im Moment auch der Fakt, dass diejenigen, die arbeiten gehen, die wirklich hart arbeiten gehen, viel, viel Geld von ihrem Einkommen in Bezug auf Steuern abgeben, um Leute wie mich zu unterstützen.“
(T104, Zeile 179–184)

Insgesamt zeigen die Interviews hinsichtlich der Einstellung zum Bürgergeld, dass das Bürgergeld als staatliches Unterstützungssystem betrachtet wird, das vorübergehend finanzielle Hilfen für Menschen in wirtschaftlich schwierigen Lebenslagen leistet. Mittel- bis langfristig streben die Interviewten an, durch eine Arbeitsaufnahme ein von staatlichen Leistungen unabhängiges und eigenverantwortliches Leben führen zu können.

Bezogen auf die persönlichen Erfahrungen mit dem Bürgergeld verdeutlichen die Erkenntnisse aus den qualitativen Interviews, dass ein Leben mit Bürger-

geld für die meisten Interviewpersonen ein Leben mit finanziellen Einschränkungen bedeutet. Vor allem aber ist es den Ausführungen der Interviewpersonen zufolge ein Leben in Scham, das mit Vorurteilen und sozialer Ausgrenzung verbunden ist. Die Abhängigkeit von staatlichen Leistungen und die Stigmatisierung durch die Gesellschaft sind nach Aussage einer Interviewperson „kein schönes Gefühl“ (TI08, Zeile 379–380). Diese Interviewperson führt weiter aus, dass „man [...] in der Gesellschaft immer irgendwie so ein bisschen der Ausgestoßene [ist], wenn man im Kreis von Leuten erzählt: »Ja, ich arbeite im Moment nicht, ich kriege Unterstützung«“ (TI08, Zeile 377–379).

Eine andere Interviewperson berichtet davon, dass der Bezug von Bürgergeld für sie eine sehr belastende Situation darstellt, „weil man unfassbar stigmatisiert wird, vor allen Dingen als Kunde beim Jobcenter, weil einem gesellschaftlich einfach da in erster Linie unterstellt wird, man ist ein Sozialschmarotzer und lehnt es ab, zu arbeiten“ (TI10, Zeile 305–312). Diese wahrgenommenen negativen Zuschreibungen haben nach Aussage der Interviewperson dazu geführt, dass sie unter psychischen Belastungen gelitten hat:

»Also, man wird unfassbar stigmatisiert, und zwar ins Negative, nur ins Negative und das macht natürlich ganz viel mit der eigenen Psyche. Also ich habe da ganz lange damit zu kämpfen gehabt, ich habe ganz viele Therapiestunden, ich habe eine Langzeitpsychotherapie wirklich gebraucht, um mit meiner Situation klarzukommen. Auch mit der Situation, wie die Gesellschaft jetzt mich sieht. [...] Also ich finde es ganz schrecklich, ein Empfänger von Sozialleistungen zu sein. Ich persönlich finde das extrem schrecklich. Ich finde das ist, ja, es ist einfach, es macht einen kaputt, so möchte ich sagen.“ (TI10, Zeile 312–333)

Immer wieder wird in den Interviews darauf hingewiesen, dass die Interviewpersonen nicht dem Stigma ausgesetzt sein wollen, faul und arbeitsunwillig zu sein, wie die folgende Aussage exemplarisch zeigt:

»Und es ist nur meine persönliche Meinung. Das ist nicht interessant, einfach so zu Hause sitzen und nichts machen. Weil manche denken, dass

die Leute, die Sozialleistungen oder Bürgergeld bekommen, die sitzen einfach zu Hause und machen gar nichts und die sind faul und sie wollen nicht arbeiten und sie möchten nur das Geld vom Staat bekommen und nichts mehr. Ja, es gibt natürlich solche Leute, aber nicht alle sind so.“ (TI14, Zeile 325–330)

Der Aussage nach ist es der Interviewperson durchaus bewusst, dass es Personen im Bürgergeldbezug gibt, die ausschließlich von staatlicher Unterstützung leben möchten und die auch keinerlei Initiative ergreifen, um ein Leben unabhängig vom Bürgergeld führen zu können. Dieses Bild, wie es (so die Schilderung der Interviewperson) oftmals auch in der Öffentlichkeit anzutreffen sei, treffe aber nicht auf alle Bürgergeldbeziehenden zu. Ähnlich argumentiert eine andere Interviewperson:

»Man hat halt dieses Label über einem: Bürgergeld – der lebt vom Staat, der ist faul, der will nicht arbeiten. Und das stimmt halt einfach nicht, zumindest nicht bei mir.“ (TI17, Zeile 233–235)

Diese Interviewperson fühlt sich „nicht wohl in der Situation“ (TI17, Zeile 233) und ist bestrebt, den Leistungsbezug durch eine Arbeitsaufnahme schnellstmöglich zu beenden. Die Unabhängigkeit von staatlichen Leistungen bezeichnet diese Interviewperson als ihre „Hauptmotivation“ (TI17, Zeile 169). Mit dieser Aussage steht sie stellvertretend für den überwiegenden Teil der Interviewpersonen. Diese vertreten mehrheitlich die Meinung, dass niemand freiwillig im Bürgergeldbezug sei: „Die meisten Leute sind ja selber damit unzufrieden, die möchten arbeiten“ (TI02, Zeile 291–294). Für viele ist es auch nicht nachvollziehbar, dass es Menschen gibt, die mit dem wenigen Geld zufrieden sind, das einem im Bürgergeldbezug zur Verfügung steht:

»Weil, ich möchte ja aus dem Bürgergeld rauskommen, weil es wenig ist. Andere machen das ja nicht. Andere sind ja mit dem Bürgergeld zufrieden, mit dem minimalen Geld, was man da hat.“ (TI17, Zeile 39–41)

Ein Leben mit Bürgergeld ist für viele Interviewpersonen eine Situation, in der den Betroffenen nicht genügend Geld zur Verfügung steht. So berichtet eine Interviewperson, dass sie am Ende des Monats auf die Unterstützung von Freunden angewiesen sei:

» „Am Ende des Monats, ja, von Freunden halt, eben halt, wenn die zu viel gekocht haben, dann eben halt davon was nehmen. Oder wenn die dann irgendwie was zu viel gekauft haben, dass ich dann davon was bekomme, weil ich halt nicht genug Geld habe, um mir ausreichend dann Nahrungsmittel zu kaufen.“ (TI04, Zeile 295–298)

Auch eine weitere Interviewperson berichtet davon, dass bei ihr die Lebensmittel knapp werden. Dann erhalte sie Lebensmittel von ihrer Mutter, was für sie belastend sei. Sie fühle sich dadurch „auch immer sehr schlecht“ (TI06, Zeile 271). Die Interviewperson beschreibt die finanzielle Situation im Bürgergeldbezug als „grenzwertig“ (TI06, Zeile 270). Aus Sicht einer weiteren Interviewperson ist das Leben im Bürgergeldbezug „eine große Belastung, weil man ja nie richtig Geld ansparen kann für später, für große Pläne sozusagen“ (TI15, Zeile 363–364). Die Interviewperson bezieht sich dabei insbesondere auf das Thema Familiengründung. Es habe für sie eine große Bedeutung, doch könne sie sich nicht vorstellen, im Bürgergeldbezug Kinder zu bekommen. Indirekt verweisen diese Ausführungen auf mögliche negative Folgen eines Leistungsbezugs auf das Wohl des Kindes hin wie beispielsweise schlechtere Bildungschancen oder dem Risiko sozialer Ausgrenzung (Bundesregierung, 2025; Kirchmann et al., 2015; Schlimbach et al., 2024).

Den weiteren Ausführungen der Interviewperson nach erlaube ein Leben mit Bürgergeld auch keine Hobbys oder die Teilnahme am „normalen alltäglichen Leben“ (TI15, Zeile 335). Eine andere Interviewperson spricht in diesem Zusammenhang von einem Verzicht auf soziale Kontakte, da „so Kleinigkeiten, wie mal mit Freunden einen Kaffee trinken gehen“ (TI02, Zeile 296–297) im Bürgergeldbezug nicht mehr möglich seien. Für eine weitere Interviewperson bedeuten die finanziellen Einschränkungen aufgrund des Bürgergeldbezugs schließlich, dass sie ihre beruflichen Pläne nicht verwirklichen könne. Dafür müsse sie sich verschulden, was sie aber nicht möchte.

Vereinzelt wird in den Interviews aber auch davon gesprochen, dass Leistungsbeziehende trotz ihrer knappen finanziellen Ressourcen auf bestimmte Dinge des Lebens nicht verzichten möchten wie beispielsweise ein Handy oder Abonnements für Streaming-Dienste. Schließlich sei das Bürgergeld ja „zum Leben da“ (TI01, Zeile 378). Nur in Einzelfällen wird davon berichtet, dass das Bürgergeld „eine sehr gute finanzielle Absicherung“ (TI07, Zeile 177) sei und für die Interviewperson mit keinen finanziellen Einschränkungen verbunden sei. Eine andere Interviewperson wiederum betont, dass ein Leben mit Bürgergeld bedeute, dass man sich durchaus finanziell einschränken müsse. Diese Interviewperson hat allerdings aufgrund ihres langjährigen Bezugs – „bin seit bestimmt zehn oder 20 Jahren arbeitslos“ (TI16, Zeile 4) – „auch gelernt, damit umzugehen“ (TI16, Zeile 229). Im Gegensatz zu den vorangegangenen Schilderungen hat sich diese Interviewperson mit ihrer Situation arrangiert. Im Interview äußert sie auch keinerlei Bestrebungen, daran etwas ändern zu wollen. Das spiegelt sich u. a. darin wider, dass für die Interviewperson ausschließlich gelegentliche „Hilfsjobs“ (TI16, Zeile 258) als Beschäftigungsoption in Frage kommen. Die Aufnahme anderer Beschäftigungsformen hätte für sie zur Folge, dass sie bestimmte Ausgaben (wie etwa für Fahrkarten) wieder selbst übernehmen müsse.

In den qualitativen Interviews wurden die Interviewpersonen auch danach gefragt, ob die Einführung des Bürgergeldes zum 1. Januar 2023 bei ihnen zu Veränderungen geführt hat. Während ein Teil der Interviewpersonen lediglich einen Begriffswechsel wahrgenommen hat („Ja, das ist einfach nämlich nur der neue Name, mehr ist es nicht“ (TI01, Zeile 420–421)), berichtet ein anderer Teil, dass die „Leistungen ein bisschen höher geworden“ (TI14, Zeile 308–309) sind. Die Anhebung des Regelbedarfs bezeichnet eine Interviewperson als einen wichtigen Schritt, da die Lebenshaltungskosten immer stärker gestiegen sind. Eine Reduzierung des Bürgergeldes, wie es aktuell diskutiert wird, bezeichnet diese Interviewperson als „Katastrophe“ (TI15, Zeile 302), weil „es wird ja eigentlich täglich teurer, sich überhaupt einen Lebensstandard zu leisten oder überhaupt Essen zu leisten“ (TI15, Zeile 302–304).

Bezogen auf die Beratungspraxis zeigen die Interviews, dass die Leistungsbeziehenden mehrheitlich keine Veränderungen wahrgenommen haben. Nur vereinzelt wird davon berichtet. So führt eine Interviewperson

aus, dass in der Beratung „mehr geschaut wird, wie kann ich den Menschen langfristig helfen und nicht, wie kriege ich den schnellstmöglich in den Arbeitsmarkt“ (TI20, Zeile 407–409). Eine andere Interviewperson spricht davon, dass mit Einführung des Bürgergeldes die Zahl der Kontakte zurückgegangen ist. Die Interviewperson musste nicht mehr so oft beim Jobcenter erscheinen, was sie als entlastend empfunden hat:

» „Also, das Bürgergeld hat schon wirklich viel vereinfacht, auch psychisch. Weil das war vorher immer so ein Druck und ein Stress gewesen.“ (TI06, Zeile 207–208)

Für eine weitere Interviewperson führte die Einführung des Bürgergeldes zu weniger Bürokratie. Die Interviewperson machte das daran fest, dass sie im Vergleich zu früher nur noch „ein einziges Blatt [bekommt] und das ist halt sehr überschaubar [...] und vorher war das deutlich komplizierter zu handhaben gewesen“ (TI05, Zeile 342–345). Eine andere Interviewperson berichtet in diesem Zusammenhang davon, dass das Jobcenter digitaler geworden sei, sodass „Anträge beziehungsweise die Weiterbewilligung des Bürgergeldes halt eben schneller umgesetzt [werden] kann“ (TI15, Zeile 289–297).

6 Schlussfolgerungen

Die meisten der Arbeitslosen, die mehr als ein Jahr im SGB-II-Leistungsbezug stehen, sind mit den Jobcentern und ihren Fachkräften überwiegend zufrieden. Mehr als zwei Drittel von ihnen stimmen der Aussage „eher“ oder „voll und ganz“ zu, mit der Arbeit des Jobcenters zufrieden zu sein. Ein ähnlich hoher Anteil gibt an, den Prozess der Beratung und Vermittlung mitgestalten zu können. Die Ergebnisse zeigen jedoch auch, dass zwei von fünf Befragten die Unterstützung durch die Jobcenter als nicht ausreichend beurteilen. Darüber hinaus stimmt fast die Hälfte zumindest der Tendenz nach der Aussage zu, dass ihnen Termine im Jobcenter „nichts bringen“.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die Wahrnehmung und Bewertung der Jobcenter und ihrer Fachkräfte durch die Leistungsbeziehenden vom Verlauf der Beratungs- und Vermittlungsprozesse geprägt wird. Dabei sind Personen, denen mindestens eine Vermittlungsunterstützung angeboten wurde, zufriedener als andere Leistungsbeziehende. Leistungsbeziehende, denen Maßnahmen wie eine geförderte Weiterbildung angeboten wurden, sind ebenfalls mit dem Jobcenter zufriedener als andere Leistungsbeziehende. Das gilt auch bei der Frage, ob das Jobcenter passgenau unterstützt und die Termine dort etwas bringen. Teilweise haben sie diese Maßnahmen, wie die qualitativen Interviews zeigen, selbst vorgeschlagen. Maßnahmen können also Element einer gelungenen Kooperationsbeziehung sein. Dagegen sind Personen, die in den letzten vier Wochen vor der Befragung auf Arbeitssuche waren, tendenziell weniger zufrieden. Möglicherweise spiegeln sich hier negative Erfahrungen im Bewerbungsprozess wider oder auch der (empfundene) Druck dadurch, dass das Jobcenter von ihnen eine eigenständige Arbeitssuche verlangt.

Zufriedenheit gilt in der Literatur häufig als angestrebtes Ergebnis von Beratungsprozessen und stellt eine wichtige Wirkdimension dar. So zeigen Senghaas et al. (2019), dass eine partnerschaftliche Ansprache, Empathie und der Aufbau von Vertrauen nicht nur weiche Faktoren im Beratungsprozess sind. Sie sind auch zent-

rale Wirkhebel, um Motivation und Aktivierung im Beratungskontext zu fördern. Die qualitativen Ergebnisse dieser Studie unterstützen die Sichtweise, dass Zufriedenheit als Wirkhebel im Integrationsprozess zentral, aber kein konstanter Zustand ist. Aufgrund von Personalwechsel und der Abhängigkeit der Beratung von den jeweiligen Fachkräften trifft Zufriedenheit vielmehr in Wellen auf, da die Beratung insgesamt dynamisch und teilweise unstetig organisiert ist. Etwa zwei von fünf Befragten geben an, dass die Mitarbeiter:innen des Jobcenters schlecht erreichbar seien. Die Befragten berichten von einer hohen Arbeitsbelastung des Jobcenterpersonals und in der Folge von mangelndem Kontakt und unzureichender Unterstützung. Bei geleisteter Unterstützung, das zeigt die vorliegende Studie, fällt die Bewertung des Jobcenters positiver aus.

Die qualitativen Ergebnisse dieser Studie zeigen zudem, dass eine Fokussierung des Jobcenters auf arbeitsmarktnahe Leistungsbeziehende zu Lasten derer geht, die aufgrund ihrer Vermittlungshemmnisse keinen direkten Weg in den Arbeitsmarkt finden. Diese Praxis der Jobcenter führt – ebenso wie die Ziele des SGB II – tendenziell dazu, dass die begrenzten Kapazitäten vor allem zur regelmäßigen Betreuung arbeitsmarktnaher Leistungsbeziehender genutzt werden. Im Gegensatz dazu sollte der Betreuungserfolg auch am stetigen Kontakt zu den marktferneren Langzeitarbeitslosen bemessen werden, während von arbeitsmarktnäheren Leistungsbeziehenden eine eigenständige Jobaufnahme gefordert wird. Mithilfe von Pauschalierungen und einer höheren Effizienz durch digitale Verwaltungsverfahren ließe sich die Leistungsgewährung in Standardfällen vereinfachen. Die dadurch freiwerdenden Kapazitäten könnten zur Betreuung derer genutzt werden, die aufgrund multipler Vermittlungshemmnisse eine intensivere Unterstützung benötigen.

Die Ergebnisse der Studie zeigen auch, dass die Möglichkeit von Leistungsminderungen (also Sanktionen bei Regelverletzungen durch Leistungsbeziehende) differenziert zu beurteilen ist. Zum einen empfinden

Leistungsbeziehende Sanktionen (abhängig vom Einzelfall) durchaus als legitim. Den Ergebnissen der Interviews nach tragen Sanktionen auch grundsätzlich zu einem regelkonformen Handeln bei. Allerdings werden sie von den Leistungsbeziehenden kaum als motivationsfördernd erlebt. Die Eigeninitiative erhöht sich dadurch aus Sicht der Betroffenen nur selten.

Leistungsbeziehende, die schon mindestens einmal sanktioniert wurden, sind auch weniger zufrieden mit dem Jobcenter als andere Leistungsbeziehende. Die Sanktionen sind häufig mit dem Gefühl verbunden, dass vom Jobcenter nur Forderungen kommen, aber keine passgenaue Hilfe. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass diese Ergebnisse nicht unbedingt eine kausale Folge von Sanktionen sind.

Allerdings zeigen auch die Ergebnisse der repräsentativen Befragung, dass Eigenverantwortlichkeit für die Leistungsbeziehenden ein wichtiges Ziel ist. Eine Mehrheit der Befragten stimmt der Aussage zu, dass von Leistungsbeziehenden eine Gegenleistung verlangt werden kann. Das ist eng mit den eigenen Kontrollüberzeugungen verknüpft, also dem Ausmaß, in dem sich Personen in ihrem Leben selbst als Handelnde sehen. In der Betreuung durch das Jobcenter sollten die individuellen Pläne und Erwartungen der Leistungsbeziehenden deshalb im Rahmen einer genauen Anamnese besprochen werden. Die darauf gründenden Kooperationsvereinbarungen sollten über die Betreuungsdauer hinweg nachgehalten werden. Zugleich müssen falsche oder überzogene Erwartungen von Anfang an korrigiert werden, damit enttäuschte Erwartungen Leistungsbeziehende nicht demotivieren.

Die Befragten aus den qualitativen Interviews betrachten das Bürgergeld als vorübergehende Unterstützung und betonen ihr Potenzial für ein eigenverantwortliches Leben. Das hat mit einem Gefühl von Scham und Stigmatisierung zu tun, aber auch mit den materiellen Einschränkungen. Finanzielle Unabhängigkeit ist die Hauptmotivation, wieder in Arbeit zu kommen. Die Studienergebnisse bestätigen allerdings auch, dass in bestimmten Fallkonstellationen der Anreiz fehlt, den Leistungsbezug wieder zu verlassen.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die individuelle Beratung und Unterstützung von Leistungsbeziehenden für deren Einstellung zum Jobcenter von großer Relevanz sind. Die quantitativen Befunde zeigen, dass die Jobcenter am positivsten bewertet werden, wenn sie bei der Vermittlung unterstützen oder Weiterbildungsmaßnahmen anbieten. Viele Interviewpersonen äußerten diesbezüglich den Wunsch, von den Jobcentern individueller beraten und passgenauer unterstützt zu werden. Aufgrund der wahrgenommenen strukturellen Bedingungen ist das jedoch nicht immer machbar. Hierzu bedarf es veränderter Rahmenbedingungen, die nicht nur eine individuell zugeschnittene Beratung ermöglichen, sondern auch eine förderliche Beziehungs- und Vertrauensarbeit. So wäre z. B. mit der bisherigen Praxis zu brechen, dass jährlich etwa eine Milliarde Euro aus Mitteln der Eingliederung umgewidmet und faktisch dafür genutzt werden, die Verwaltungskosten der Jobcenter zu decken (Ortmann et al., 2025). Die Jobcenter angemessen zu budgetieren, damit sie ihre Aufgaben auch realistisch erfüllen können, ist dabei nur ein Punkt. Ein anderer ist es, die Wirtschaftlichkeit der Jobcenter durch mehr Effizienz in der Verwaltung deutlich zu steigern.

Literaturverzeichnis

Bähr, H., Kirchmann, A., Schafstädt, C., Sippli, K., Späth, J. & Boockmann, B. (2019). *Bedarfsgemeinschaften und ihre Mitglieder in der Beratungs- und Vermittlungsarbeit der Jobcenter*. IAB-Forschungsbericht, 06/2019. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.

Baethge-Kinsky, V., Bartelheimer, P. & Henke, J. (2007). *Fallbearbeitung nach SGB II – Beobachtungen aus dem Inneren der „black box“*. WSI-Mitteilungen 2/2007. Düsseldorf.

Boockmann, B., Braun, H., Kirchmann, A., Schafstädt, C. & Schröder, C. (2025). Jobsuche im Bürgergeld. Wie sich Leistungsbeziehende um Arbeit bemühen. Bertelsmann Stiftung (Hrsg.). Gütersloh.

Boockmann, B., Osiander, C. & Stops, M. (2014a). Vermittlerstrategien und Arbeitsmarkterfolg – Evidenz aus kombinierten Prozess- und Befragungsdaten. *Journal of Labour Market Research* 47, 341–360. <https://doi.org/10.1007/s12651-014-0162-5>

Boockmann, B., Thomsen, S.L. & Walter, T. (2014b). Intensifying the Use of Benefit Sanctions – An Effective Tool to Shorten Welfare Receipt and Speed up Transitions to Employment? *IZA Journal of Labor Policy* 21 (3). <https://doi.org/10.1186/2193-9004-3-21>

Bundesagentur für Arbeit (2023). Das arbeitnehmerorientierte Integrationskonzept der Bundesagentur für Arbeit (SGB II und SGB III). Verfügbar unter: https://www.arbeitsagentur.de/datei/4-phasen-modell-arbeitnehmerorientierte-integrationskonzept_ba044321.pdf

Bundesregierung (2025). *Erster Fortschrittsbericht zur Umsetzung des Nationalen Aktionsplans „Neue Chancen für Kinder in Deutschland“*. Deutscher Bundestag, Drucksache 20/14800, Berlin.

Fitzenberger, B., Schmidtke, J. & Wicht, L. (2024). Hohe Dynamik bei Leistungsminderungen in der Grundsicherung. Was passiert nach einem Sanktionsereignis? IAB-Kurzbericht 23/2024. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.

Freier, C. (2021). *Beratung im Aktivierungsparadigma. Macht die Eingliederungsvereinbarung den Unterschied?* In: *Soziale Passagen*, 13 (1), 115–134.

Gundert, S. & Pohlen, L. (2022). *Materielle und soziale Teilhabe: Mit dem Arbeitsplatz kann man mehr verlieren als nur den Job*. IAB-Kurzbericht 2/2022. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.

Jahoda, M., Lazarsfeld, P. F. & Zeisel, H. (1933/2015). *Die Arbeitslosen von Marienthal. Ein soziographischer Versuch*. 25. Auflage. Frankfurt a. M., Suhrkamp.

Kirchmann, A., Kleimann, R. & Schafstädt, C. (2015). *Das Ausgabeverhalten von Familien und die subjektive Lage materiell armer Kinder in Baden-Württemberg*. IAW Policy Report Nr. 14, November 2015. Tübingen.

Knize, V., Wolf, M. & Wolff, J. (2025). *Sanktionen in der Grundsicherung. Ausgewählte Forschungsergebnisse aus Veröffentlichungen der Jahre 2021 bis 2024 im Überblick.* IAB-Forum 10. Juli 2025. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.

Knize, V. (2021). *Sanktionen im SGB II und Geschlecht. Warum werden Frauen seltener sanktioniert?* IAB-Forum. 24.06.2021. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.

Köppen, M., Stefan B., Röhrer, S. & Senghaas, M. (2025). *Sanktionierbarkeit aus Sicht von Leistungsberechtigten.* IAB-Forschungsbericht 04/2025. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.
[DOI:10.48720/IAB.FB/2504](https://doi.org/10.48720/IAB.FB/2504)

Kuhn, M., Stegmaier, J. & Weik, J.A. (2025). *Breite Zustimmung zum Sozialstaat – Leistung soll sich aber lohnen.* IAB-Forum, 23.10.2025. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.
<https://iab-forum.de/breite-zustimmung-zum-sozialstaat-leistung-soll-sich-aber-lohnen/>

Ortmann, T., Thode, E. & Wink, R. (2025). *Bürgergeld: Anspruch, Realität, Zukunft.* Bertelsmann Stiftung (Hrsg.). Gütersloh.

Schafstädt, C. & Kirchmann, A. (2025). *Handlungsbefähigung in armutsbedingten Lebenslagen.* In: O. Leßmann & K. Marquardsen (Hrsg.). *Armut erforschen: Akteursperspektive, strukturelle Bedingungen und politische Implikationen.* Band 1: Interdisziplinäre Armutsforschung, 227–238. Nomos.

Schiersmann, C. & Weber, P. (2017). *Wirkdimensionen in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung und Anforderungen an deren Erfassung.* In: Schober, K.; Langner, J. *Wirksamkeit der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Beiträge zur Wirkungsforschung und Evidenzbasierung.* Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Bielefeld. 35–46.

Schlimbach, T., Guglhör-Rudan, A., Herzig, M., Heitz, H., Castiglioni, L. & Boll, C. (2024). *Kinderarmut? Die Perspektive von Kindern und Jugendlichen.* Abschlussbericht zum Projekt „Befragung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der Einführung einer Kindergrundsicherung in Deutschland“. Deutsches Jugendinstitut e. V. München.

Senghaas, M., Freier, C. & Kupka, P. (2019). *Practices of activation in frontline interactions. Coercion, persuasion, and the role of trust in activation policies in Germany.* *Social Policy and Administration*, 53 (5), 613–626.
[DOI:10.1111/spol.12443](https://doi.org/10.1111/spol.12443)

Stockinger, B. & Zabel, C. (2020). *Leistungsberechtigte bedürfen oft besonderer Unterstützung.* IAB-Kurzbericht 23/2020. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.

Wolf, M. (2025). *Sanktionen in der Grundsicherung. Aktuelle Entwicklung und empirische Befunde.* In: *Aus Politik und Zeitgeschichte*. 75. Jahrgang. 39–44.

Wolf, M. (2024a). *Ex-ante-Effekte von Sanktionen in der Grundsicherung. Bereits die Möglichkeit einer Sanktionierung zeigt Wirkung.* IAB-Kurzbericht 15/2024. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg.

Wolf, M. (2024b). *Persistent or temporary? Effects of social assistance benefit sanctions on employment quality.* *Socio-Economic Review* 22(3) (2024). 1531–1557.

Anhang

TABELLE 1 Stichprobenanteile von Merkmalsgruppen

Merkmal	Kategorie	Anteil (Prozent)
höchster Bildungsabschluss	kein Schulabschluss	8,8
	Hauptschulabschluss	14,3
	mittlere Reife	11,2
	Abitur	9,0
	Berufsabschluss	38,3
	Hochschulabschluss	18,4
Geburtsjahr	vor 1983	25,6
	1983 bis 1989	25,0
	1990 bis 1993	25,6
	ab 1994	23,7
Geburtsland	nicht in Deutschland geboren	38,3
	in Deutschland geboren	61,7
Geschlecht	männlich	54,4
	weiblich	45,6
Kinder unter 6 Jahren (männliche Befragte)	Nein	96,8
	Ja	3,2
Kinder unter 6 Jahren (weibliche Befragte)	Nein	98,3
	Ja	1,7
bisherige Dauer des Leistungsbezugs	1 bis 2 Jahre	18,3
	2 bis 3 Jahre	22,1
	3 bis 5 Jahre	19,1
	mehr als 5 Jahre	40,6
Anteil der Beschäftigungszeiten seit Alter 16	weniger als 20 %	28,8
	20 % bis unter 40 %	26,8
	40 % bis unter 60 %	24,4
	60 % und mehr	20,0
Problemlage: Kinderbetreuung	Nein	75,1
	Ja	24,9
Problemlage: Pflege von Angehörigen	Nein	84,1
	Ja	15,9
Problemlage: psychische Schwierigkeiten	Nein	55,2
	Ja	44,8
Problemlage: chronische Erkrankungen	Nein	54,6
	Ja	45,4
Problemlage: Schulden	Nein	70,5
	Ja	29,5
Problemlage: familiäre Konflikte	Nein	84,9
	Ja	15,1

Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 1.006.

BertelsmannStiftung

TABELLE 2 Zusammensetzung der Stichprobe für die qualitativen Interviews

Geschlecht	Alter in Jahren	Nationalität	Bedarfs-gemeinschaft*	berufliche Qualifizierung	Problemlagen
weiblich	36	Deutsch	Single-BG	Ausbildung	gesundheitliche Probleme
männlich	42	Deutsch	Single-BG	Ausbildung	psychische Probleme
weiblich	36	Deutsch	Single-BG	ohne	keine
weiblich	34	Deutsch	Single-BG	ohne	gesundheitliche und psychische Probleme
männlich	33	Ukrainisch	MBG (ohne Kinder)	Ausbildung	psychische Probleme
weiblich	27	Deutsch	Single-BG	ohne	keine
männlich	44	Deutsch	Single-BG	Studium	keine
männlich	46	Deutsch	MBG (ohne Kinder)	ohne	keine
weiblich	33	Deutsch	MBG (ohne Kinder)	Ausbildung	psychische Probleme
weiblich	40	Deutsch	Single-BG	ohne	psychische Probleme
weiblich	35	Deutsch	Single-BG	Ausbildung	gesundheitliche Probleme
männlich	36	Afghanisch	MBG (ohne Kinder)	Studium	keine
männlich	37	Ukrainisch	MBG (mit Kindern)	Studium	keine
weiblich	28	Deutsch	MBG (ohne Kinder)	Ausbildung	keine
weiblich	32	Deutsch	Single-BG	Ausbildung	psychische Probleme
männlich	48	Deutsch	Single-BG	ohne	gesundheitliche Probleme
männlich	27	Deutsch	Single-BG	ohne	psychische Probleme
weiblich	33	Russisch	MBG (ohne Kinder)	Ausbildung	psychische Probleme
männlich	27	Deutsch	Single-BG	ohne	psychische Probleme
männlich	35	Deutsch	MBG (mit Kindern)	Ausbildung	keine

*Erläuterung: Eine Bedarfsgemeinschaft (BG) bezeichnet eine Konstellation von Personen, die im selben Haushalt leben und gemeinsam wirtschaften. Eine Bedarfsgemeinschaft kann aus einer oder aus mehreren Personen bestehen, dabei ist mindestens ein Mitglied einer Bedarfsgemeinschaft erwerbsfähig und leistungsberechtigt im SGB II. Single-BGs bezeichnet dabei Bedarfsgemeinschaften mit einer Person. Eine Bedarfsgemeinschaft, die mindestens zwei Personen umfasst, wird auch als Mehrpersonen-Bedarfsgemeinschaft bezeichnet (MBG).

Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 1.006.

| BertelsmannStiftung

TABELLE 3 Ergebnisse der Hauptkomponentenanalyse der Bewertungen der Jobcenter

Komponente	Eigenwert	% der Varianz	kumulativ
1	3,94	49,19	49,19
2	0,82	10,22	59,41
3	0,76	9,49	68,90
4	0,71	8,87	77,78
5	0,59	7,33	85,10
6	0,50	6,25	91,35
7	0,42	5,22	96,57
8	0,27	3,43	1.0000

Lesebeispiel: Die erste Hauptkomponente der Daten trägt zur Erklärung von 49,19 Prozent der Gesamtvarianz der acht einzelnen Dimensionen bei.

Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 837.

| BertelsmannStiftung

TABELLE 4 Ergebnisse der Hauptkomponentenanalyse der Einstellungen zum Bürgergeld

Komponente	Eigenwert	% der Varianz	kumulativ
1	1,27	31,67	31,67
2	1,23	30,75	62,41
3	0,79	19,76	82,17
4	0,71	17,83	100,00

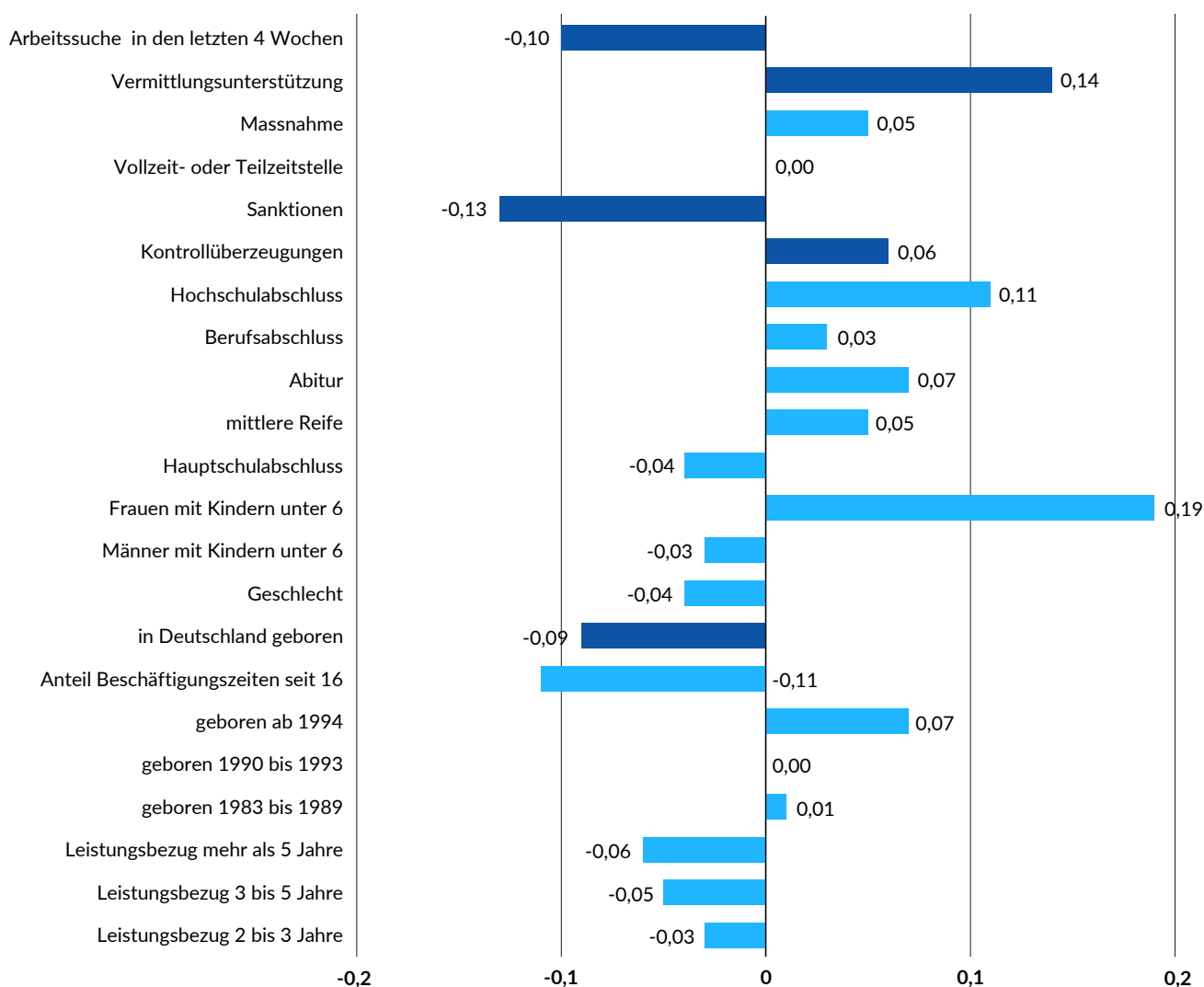
Lesebeispiel: Die erste Hauptkomponente der Daten trägt zur Erklärung von 31,67 Prozent der Gesamtvarianz der acht einzelnen Dimensionen bei.

Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 855.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 6 Ich kann im Jobcenter meine eigenen Vorstellungen einbringen

Angaben in Prozent

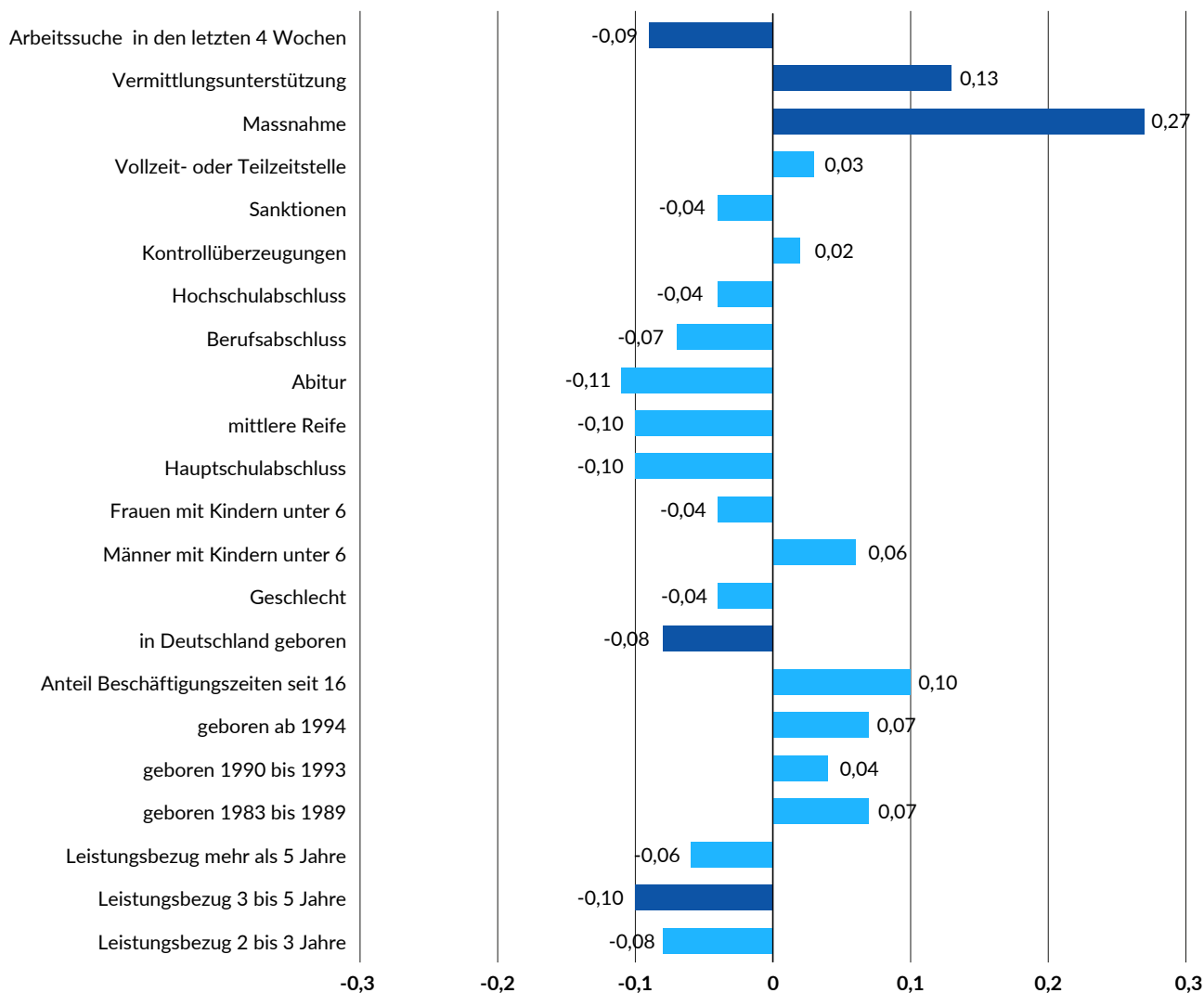


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 767, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 7 Die Mitarbeiter des Jobcenters haben mit mir über Weiterbildungen gesprochen

Angaben in Prozent

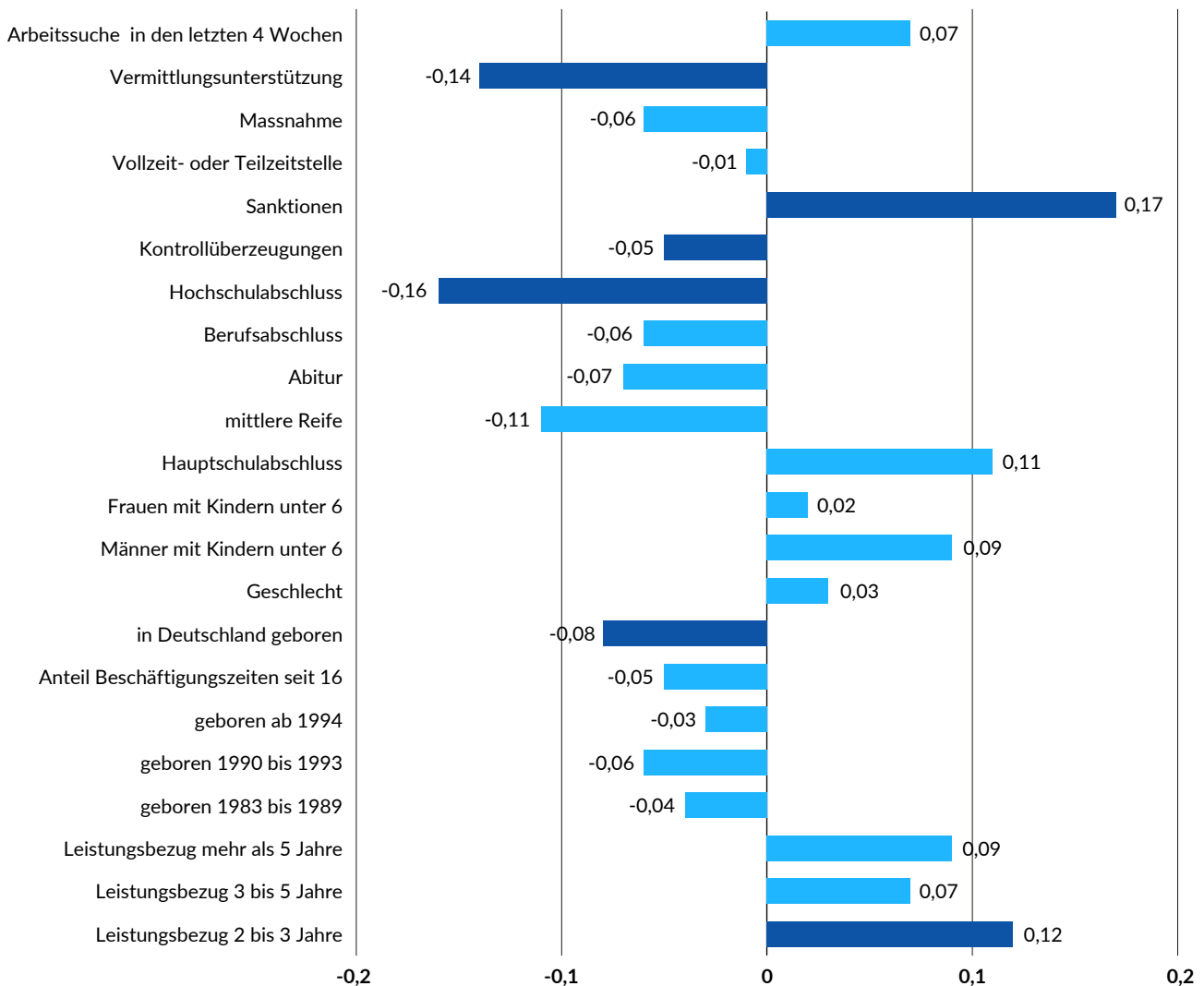


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 767, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 8 **Es wurden nur Forderungen gestellt, statt mir wirklich zu helfen**

Angaben in Prozent

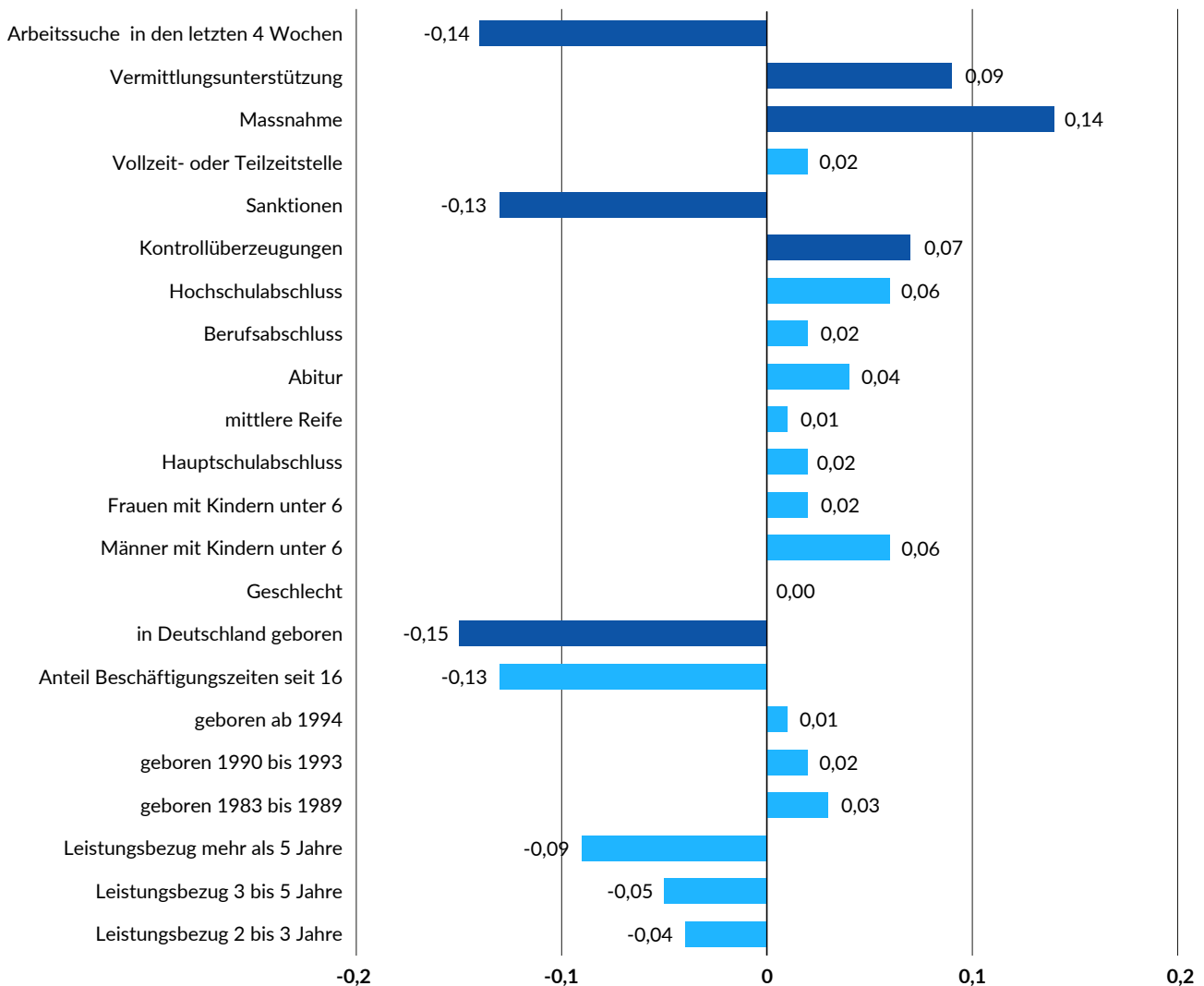


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 766, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 9 Das Jobcenter unterstützt mich genau da, wo ich Hilfe brauche

Angaben in Prozent

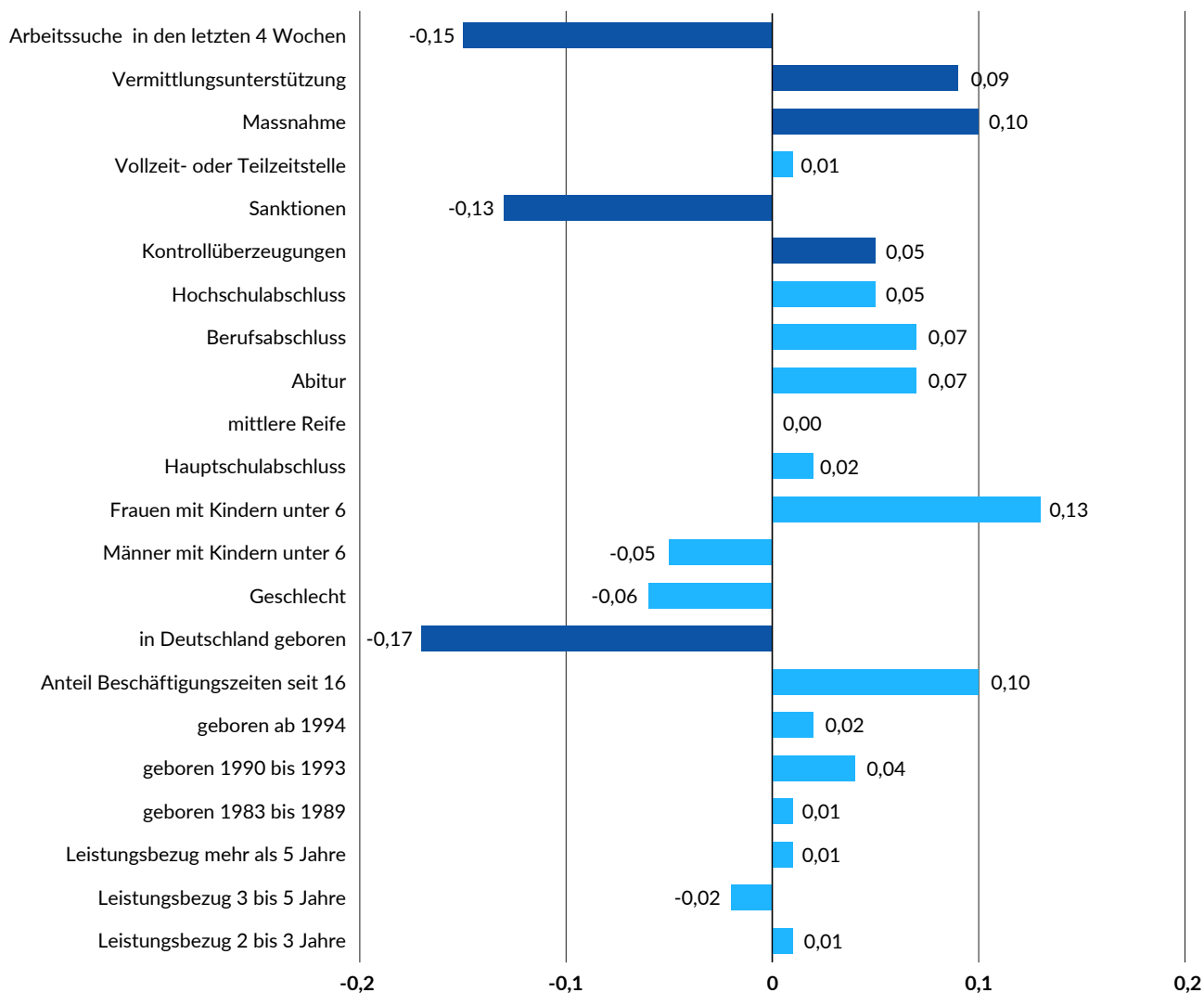


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 775, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 10 **Alles in allem bin ich zufrieden mit der Arbeit des Jobcenters**

Angaben in Prozent

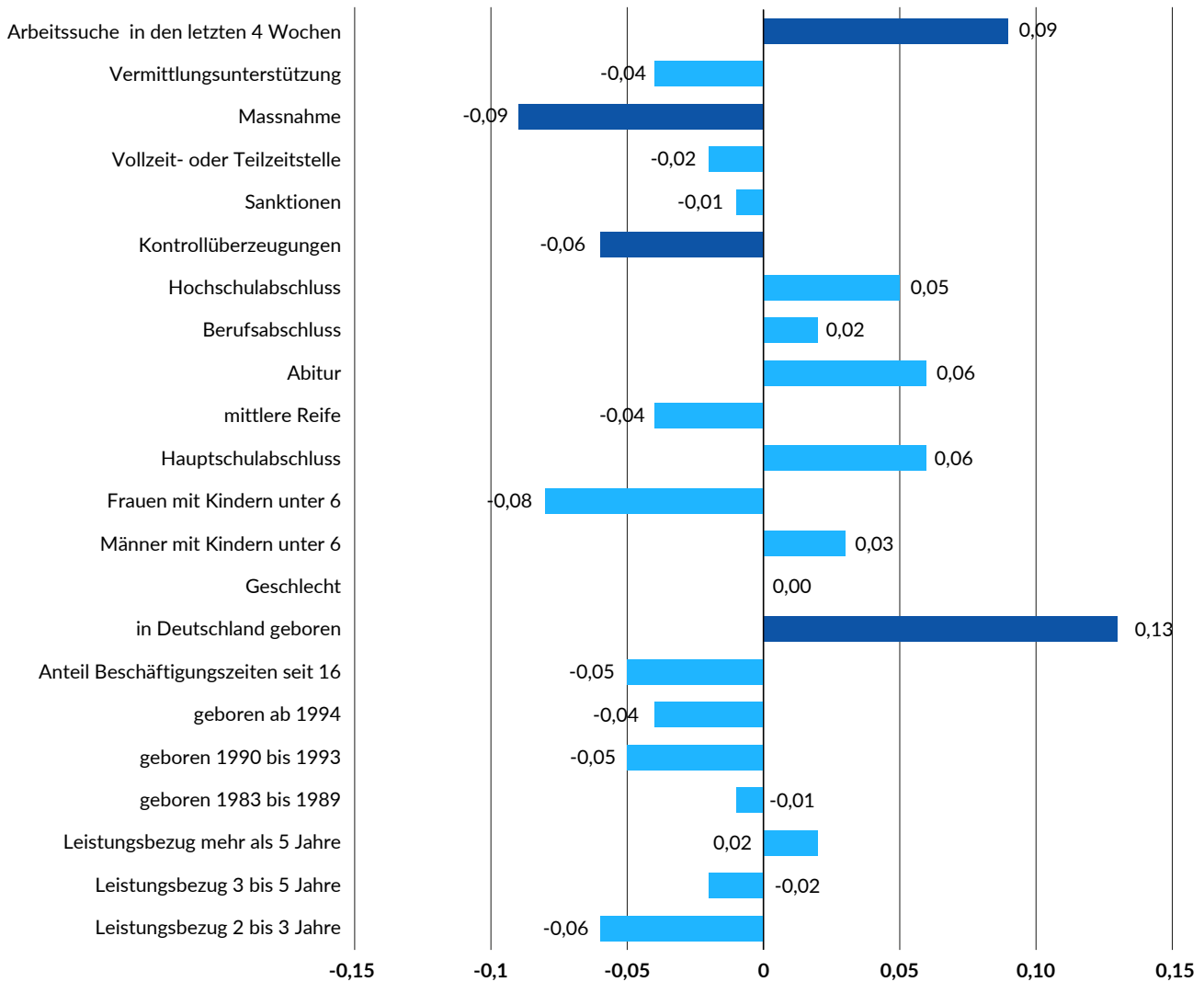


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 777, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 11 Die Termine beim Jobcenter bringen mir nichts

Angaben in Prozent

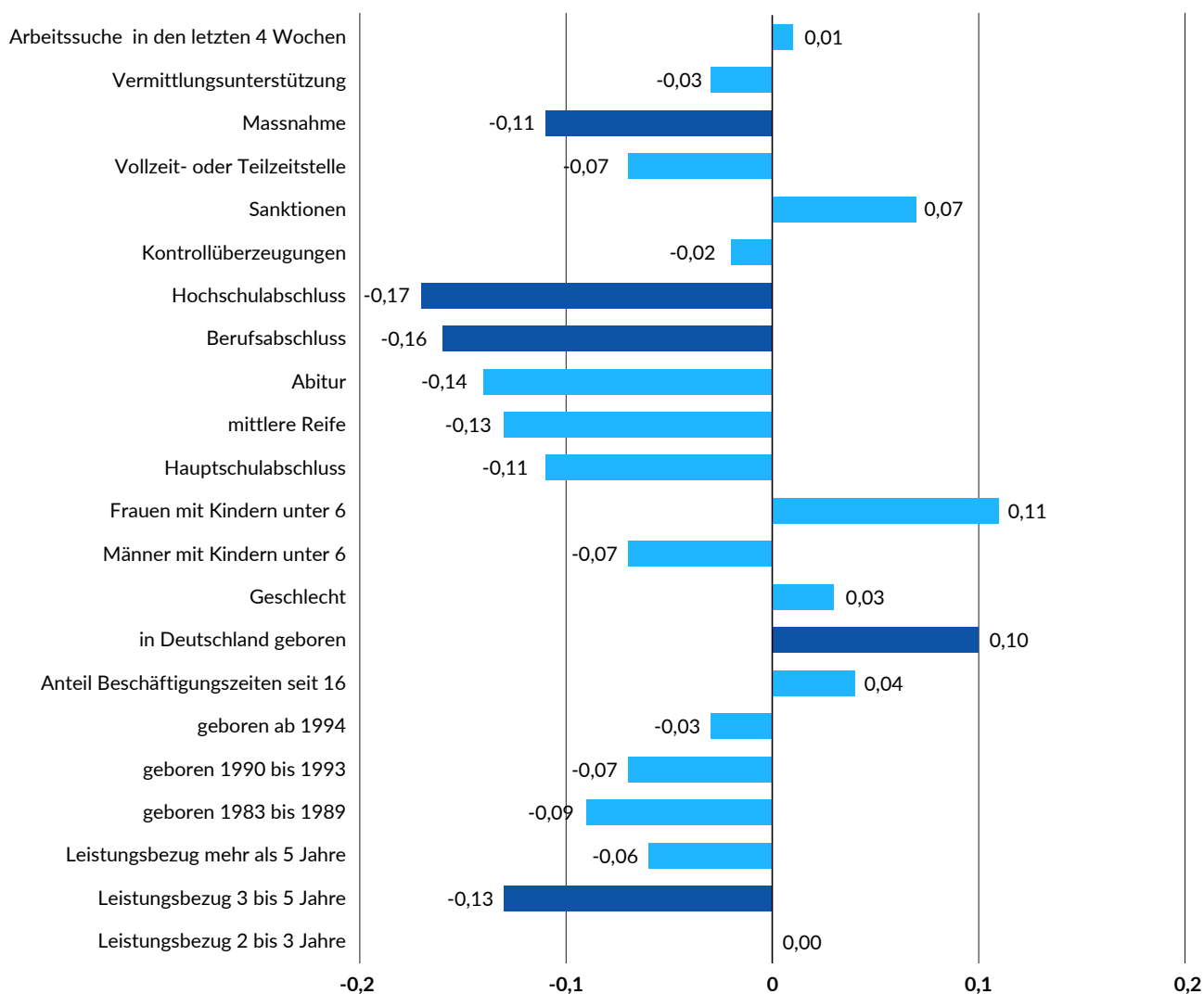


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 762, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 12 Die für mich zuständigen Mitarbeiter des Jobcenters sind oft schlecht erreichbar

Angaben in Prozent

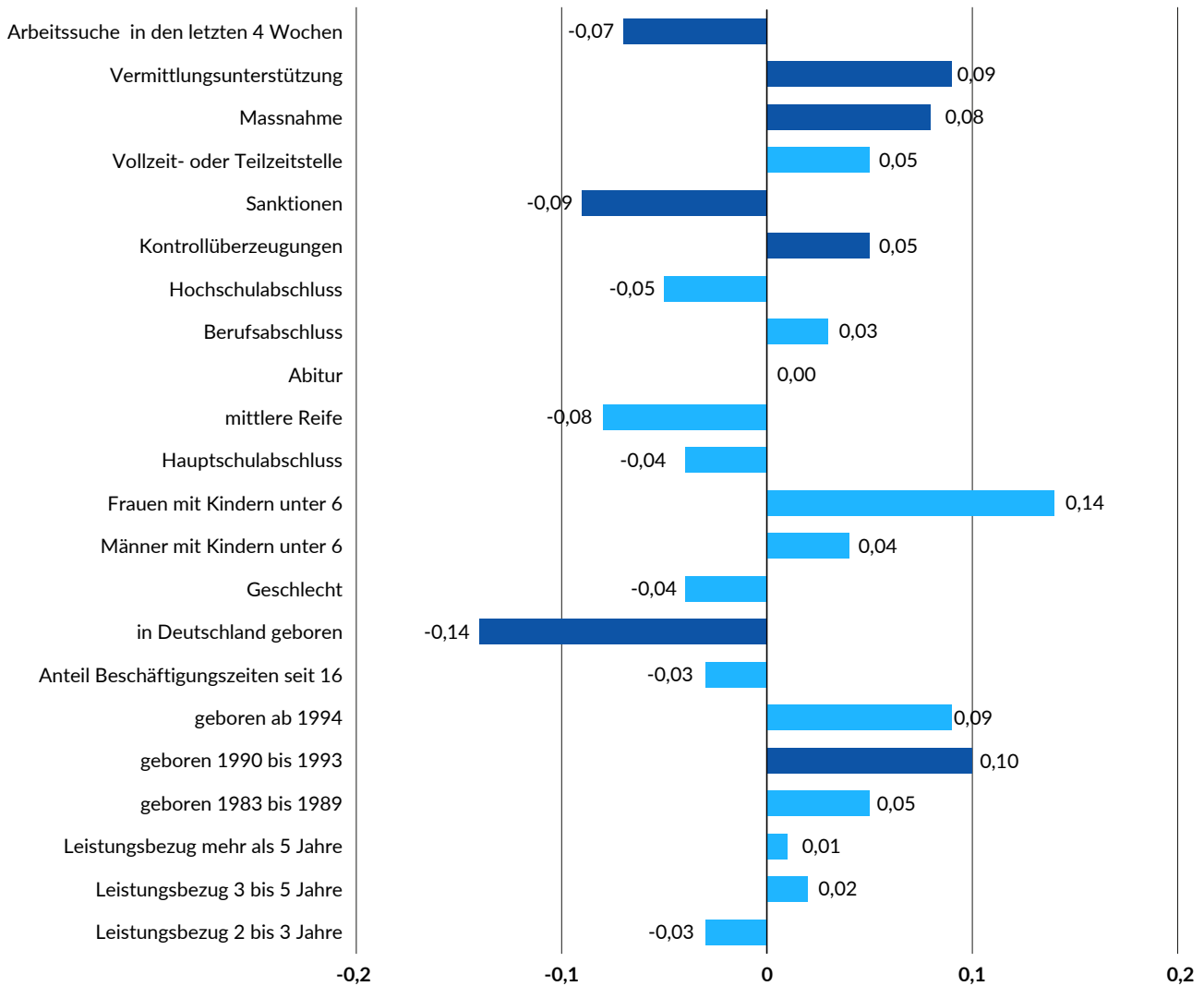


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 771, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 13 Die Mitarbeiter des Jobcenters sind kompetent und wissen, wovon sie reden

Angaben in Prozent

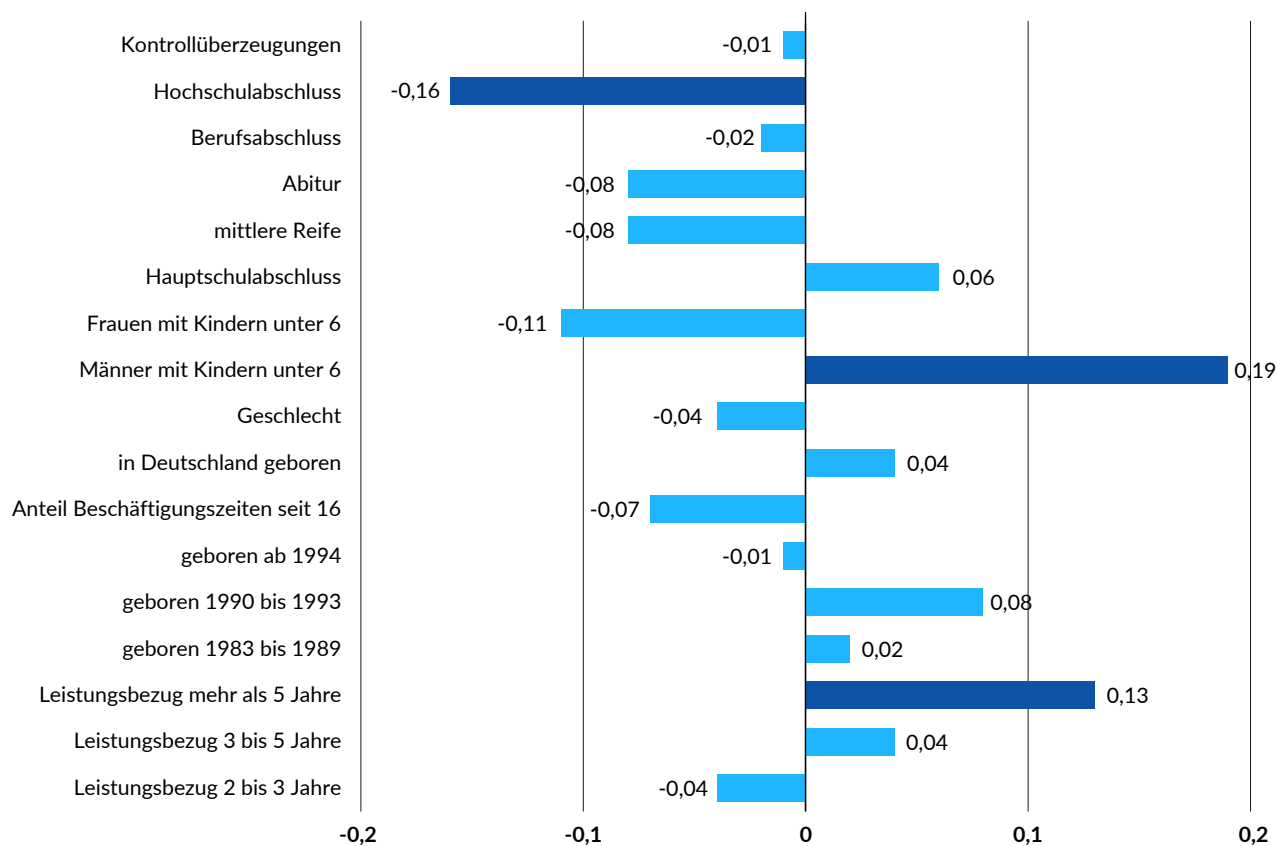


Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 771, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

ABBILDUNG 14 Einflussfaktoren auf Leistungskürzungen

Angaben in Prozent



Quelle: IAW-SOKO-Befragung, n = 807, statistisch signifikante Einflüsse (auf dem 5-Prozent-Niveau) in dunkelblauer Färbung, insignifikante Einflüsse hellblau dargestellt.

| BertelsmannStiftung

Ansprechpartner

Tobias Ortmann

Project Manager

Nachhaltige Soziale Marktwirtschaft

E-Mail: tobias.ortmann@bertelsmann-stiftung.de

Telefon: +49 5241 81-81181

Roman Wink

Senior Project Manager

Nachhaltige Soziale Marktwirtschaft

E-Mail: roman.wink@bertelsmann-stiftung.de

Telefon: +49 5241 81-81560



bertelsmann-stiftung.de

Bertelsmann Stiftung

Carl-Bertelsmann-Straße 256

33311 Gütersloh

Telefon +49 5241 81-0