

# WIR ÖFFNEN TÜREN UND HÖREN ZU.

Das IdeenCamp des  
Jobcenter Arbeitplus Bielefeld



## AUFTAKT

### Warum? Und warum jetzt?

„Die“ Arbeitplus versteht sich schon länger als fehlertolerante und lernende Organisation. Seit 2011 (nach dem Übergang von der ARGE zum Jobcenter) hat sich das Jobcenter in zwei Organisationsentwicklungsprozessen und bei der Entwicklung eines Leitbildes intensiv mit seinen Strukturen, Prozessen und Haltungen auseinandergesetzt.

Dabei war der Blick stets „nach innen“ gerichtet – was angesichts der Entstehungsgeschichte der jungen und heterogenen Behörde nachvollziehbar und zunächst auch angemessen war.

Eine aktuelle Entwicklung kommt hinzu: Seit 2019 wird wieder verstärkt diskutiert, ob und wie die Grundsicherung für Arbeitssuchende reformiert werden sollte. Und auch eine veränderte Haltung der Bundesagentur für Arbeit zeugt von einem Umdenken.

Im Zentrum steht dabei das Thema „Vertrauen“ – und die Überzeugung, dass sowohl die Zusammenarbeit innerhalb von Organisationen als auch die Zusammenarbeit von Organisationen mit externen Personen und Institutionen besser funktionieren, wenn zwischen ihnen eine Vertrauensbasis existiert. Diese beiden Punkte – die Notwendigkeit sich bei der Weiterentwicklung für Impulse von außen zu öffnen und Vertrauen zu gewähren und dadurch zu ermöglichen – haben zu der Entscheidung geführt, etwas Neues auszuprobieren: Das erste IdeenCamp des Jobcenters Arbeitplus Bielefeld.

Diese Veranstaltung bildet den Auftakt für einen neuen Austausch auf Augenhöhe mit Kundinnen und Kunden sowie Partnern des Jobcenters. Sie soll eine Brücke zum Jobcenter der Zukunft schlagen, das den Bedürfnissen sowohl der Mitarbeitenden als auch der Hilfebedürftigen besser entspricht.

## DAS IDEENCAMP IST EIN BARCAMP

Eine Veranstaltung, wie sie am 1.2.2020 im Jobcenter Arbeitplus Bielefeld stattgefunden hat, wird als Barcamp bezeichnet. „Ein Barcamp (häufig auch BarCamp, Unkonferenz, Ad-hoc-Nicht-Konferenz) ist eine offene Tagung mit offenen Workshops, deren Inhalte und Ablauf von den Teilnehmern zu Beginn der Tagung selbst entwickelt und im weiteren Verlauf gestaltet werden. Barcamps dienen dem inhaltlichen Austausch und der Diskussion, können teilweise aber auch bereits am Ende der Veranstaltung konkrete Ergebnisse vorweisen.“ (Wikipedia)

Die Wortschöpfung „IdeenCamp“ ist in der Reflexions- und Planungsgruppe zum Prozess der Vertrauenskultur entstanden. Er soll noch stärker verdeutlichen, dass die Veranstaltung dazu diente, Ideen für die Weiterentwicklung der Organisation zu gewinnen.

Die Durchführung eines IdeenCamps ist nicht nur für das Jobcenter Arbeitplus sondern für Behörden und Verwaltungen überhaupt ungewöhnlich.

Am Samstag, 1.2.2020, wurde in Bielefeld bewusst der übliche Rahmen verlassen, in dem das Jobcenter von Montag bis Freitag mit Kundinnen und Kunden, mit Arbeitgebern, Trägern und Verbänden in Kontakt tritt. Stattdessen wurden von 10 bis 15 Uhr für ca. 120-150 Gäste die Türen „ergebnisoffen“ geöffnet.

## WIR SIND GANZ OHR

Beim IdeenCamp ging es darum, möglichst viele Anregungen, Wünsche und Vorschläge für eine Weiterentwicklung des Jobcenters einzusammeln. Den eingeladenen Gästen wurde signalisiert, dass wir an diesem Tag vor allem zuhören. Auf Antworten, Reichtfertigkeiten und schnelle Lösungsangebote sollte hingegen verzichtet werden. Dies ist für eine Behörde, die sich häufiger Kritik und großen Herausforderungen stellt, nicht ganz einfach und wurde deshalb ausführlich in der Vorbereitung mit allen Beteiligten diskutiert.

Die Rückmeldungen der Teilnehmenden am IdeenCamp zeigen jedoch, dass genau dieses „Zurücknehmen“ funktioniert hat: So wurde gerade von Kundinnen und Kunden berichtet, dass ihre Argumente gehört wurden und sie sich deshalb wertgeschätzt gefühlt haben.



### Die Teilnehmenden

Wir wollten an diesem Tag in einen intensiven Austausch gehen und als Jobcenter für alle Gäste jederzeit ansprechbar sein. Deshalb nahmen insgesamt 60 Kolleginnen und Kollegen aus der gesamten Organisation an der Veranstaltung teil. Die Moderation des Tages und der Workshops lag bei SHS-Consult, die mit 9 Beraterinnen und Beratern anwesend waren.

In Vorfeld gab es zunächst aufgrund zögerlicher Anmeldungen Sorge, dass diesen vielen Personen nicht genug Gäste gegenüberstehen würden.

Vor allem die umfangreiche Kundenansprache und -werbung für das IdeenCamp durch die Mitarbeitenden in den operativen Bereichen führte aber dazu, dass die Zahl der Anmeldungen deutlich anstieg und dass trotz eines regnerischen Tages ein großer Teil der angemeldeten Personen auch erschien.

Dies waren neben vielen Vertretern von Trägern und Verbänden, aus Politik und von Unternehmen vor allem Kundinnen und Kunden, die auch fast alle über den gesamten Zeitraum des IdeenCamps blieben.

Angesichts der Art und Weise, wie sich das Jobcenter an diesem Tag präsentierte, wurde jedoch bedauert, dass nicht noch mehr Kundinnen und Kunden anwesend waren.



### Stimmung und Atmosphäre

Das IdeenCamp fand in der Hauptliegenschaft des Jobcenters an der Herforder Straße 67 statt. Hier bildete das Foyer den zentralen Raum, an dem die Gäste begrüßt, Themen gesammelt und erste Ergebnisse zentral diskutiert wurden. Raumtrenner und Stehtische vor den Empfangstresen, eine Theke auf der südlichen und eine Bühne auf der nördlichen Seite des Raumes haben den Charakter der nüchternen Empfangszone für einen Tag vollständig verändert. Die Atmosphäre war so gut, dass einige Gäste auch länger geblieben wären, wenn die Veranstaltung nicht um 15 Uhr geendet hätte.

In unmittelbarer Nähe waren die Garderobe (im SIE), die Kinderbetreuung (050/052), der Infostand und das Mittagessen (Wartezone des Zuwanderungsteams).

Die Themenrunden bzw. Workshops fanden in den Wartezonen der 1., 2. und 3. Etage statt, da so viele Themen zusammengetragen wurden, gab es bei der zweiten Themenrunde einen weiteren Workshop in der 5. Etage (ArBiS-Lounge).

### Ablauf

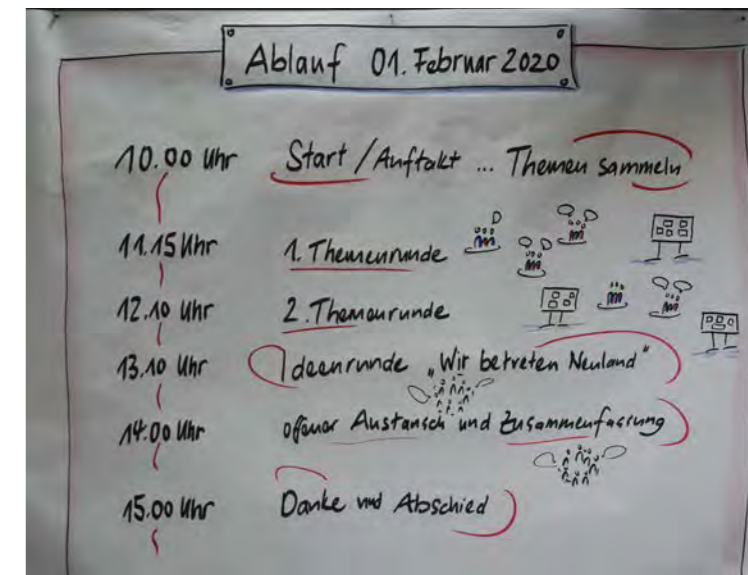
Der Atmosphäre und der Rahmen des IdeenCamps passten zum Anspruch, das Jobcenter „anders“ zu präsentieren und ein offenes Austauschformat zu etablieren. So nahmen die frontalen Formate im Plenum weniger Raum ein als die Kleingruppen und Workshops.

Nach dem Auftakt im Foyer wurden in kleineren Gesprächskreisen Themen gesammelt, die an zwei Metaplanwänden zusammengetragen und anschließend geclustert wurden.

Ausgehend von diesen Clustern wurden in zwei Durchgängen insgesamt 13 Workshops durchgeführt.

Nach dieser Phase fand eine Podiumsdiskussion – moderiert durch Heidrun Strikker von SHS-Consult – mit dem Geschäftsführer, Rainer Radloff, dem Sozialdezernenten, Ingo Nürnberger, und dem Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit Bielefeld, Thomas Richter, statt.

Den Abschluss des IdeenCamps bildete schließlich ein lebhafter Austausch im Plenum.



## ZWEI WÄNDE VOLLER THEMEN

Beeindruckend war die Zahl der Post It's, auf denen Themen gesammelt wurden, die die Gäste mitgebracht hatten oder die in den Kleingruppen aufgenommen waren. Auf zwei Metaplanwänden wurden diese Beiträge durch Mitarbeitende sortiert und geclustert. Auf dieser Grundlage wurden die Themenrunden bzw. Workshops geplant und terminiert.



Post It's an der Themenwand

## Die Reaktionen

Die Aussagen der Teilnehmenden am IdeenCamp lagen zwischen „überrascht“ und „begeistert“. Die Form wurde als sehr wertschätzend empfunden und das Jobcenter interessiert und zuhörend wahrgenommen. Das Mittagessen und die Getränke wurden gut angenommen, waren jedoch nicht „das“ Highlight, sondern ein wichtiger Teil des guten Miteinanders.

Ähnlich verhielt es sich unter den anwesenden Jobcenter-Kolleginnen und Kollegen, der gemeinsame Abschluss nach dem offiziellen Ende verlief in sehr guter und gelöster Stimmung.



Grafic Recorder Gerhard Schlegel

## Die Workshops

Die Workshops wurden durch jeweils eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter von SHS-Consult moderiert. Die Co-Moderation und Dokumentation lag bei insgesamt acht Kolleginnen und Kollegen aus dem Jobcenter. Außerdem wurde jedem Workshop eine fachverantwortliche bzw. -kundige Person zugeordnet.

Die Themen der Workshops waren:

- Arbeiten im Jobcenter
- Anliegen der Betroffenenverbände und Träger
- Bürokratie und Kommunikation
- Jobvermittlung
- Verbesserungsmöglichkeiten: Erreichbarkeit und Service Center
- Qualität der Beratung
- Berufliche Abschlüsse und Zugänge zum Arbeitsmarkt
- Geldleistungen
- Lebenssituation
- Sprachbarriere
- Situation der Alleinerziehenden
- Politik und andere Behörden
- Verlässliche Ansprechpersonen im Jobcenter

## Wie es weitergeht

Die Ergebnisse des IdeenCamps (und wie das Jobcenter damit umgehen wird), werden am 7. Februar auf der Homepage veröffentlicht. Die Seite wird fortlaufend gepflegt. Zu Beginn werden die Fotos der Pinnwände mit den Themen veröffentlicht, die im Forum und in den Workshops zusammengetragen wurden.

[www.jobcenter-arbeitplus-bielefeld.de/IdeenCamp.html](http://www.jobcenter-arbeitplus-bielefeld.de/IdeenCamp.html)

Die Reflexions- und Planungsgruppe, an der auch zukünftig alle interessierten Mitarbeitenden teilnehmen können, wird auf dieser Grundlage Empfehlungen vorbereiten, über die in der Geschäftsleitungsrunde entschieden werden wird.

Sobald es in diesem Prozess etwas Neues gibt, wird die Homepage entsprechend nachgepflegt.

Das IdeenCamp und seine Ergebnisse bilden so einen wichtigen „Strang“ des aktuellen OE-Prozesses, an dem sich alle Beschäftigten in der Organisation einbringen können und sollen.



Angelika Pötter und Mathias Hofmann

## ZITATE VON KUNDINNEN UND KUNDEN, MITARBEITENDEN UND ÖFFENTLICHEN VERTRETERN

„Ihr macht hier was ganz einmaliges. Von so einer Veranstaltung habe ich bisher noch nie was gehört.“

„Viele Kunden waren positiver auf uns zu sprechen als Interessenverbände.“

„Die meisten Kunden kamen mit konkreten Ideen.“

„Es war – bei allen Beteiligten – eine hohe Bereitschaft zur Zusammenarbeit vorhanden. Es war eine emsige Betriebsamkeit spürbar.“

„Die Veranstaltung ist sehr friedlich verlaufen, die Chance, seine Wünsche, Gedanken und Befürchtungen zu äußern, wurde genutzt. Ich habe keine Berührungängste bei den Teilnehmern festgestellt.“

„Ich hätte nicht gedacht, dass Sie tatsächlich zuhören.“

„Ohne viele Regeln miteinander in Kontakt zu kommen: Das war sowohl für die ALG-II Bezieher als auch für die Mitarbeitenden motivierend und hat zum gegenseitigen Verständnis beigetragen.“

„Das Jobcenter hat jetzt bestimmt eine Menge zu tun, die vielen Ideen zu sichten und umzusetzen.“

„Mir ist in zahlreichen Gesprächen mit Kund\*innen rückgemeldet worden, dass sie sich sehr willkommen fühlten; konkret wurde dabei: genannt, dass wir uns die Zeit für Gespräche auch wirklich genommen haben!“

„Schön fand ich, dass zum Abschluss noch Wert auf einen lockeren Ausklang der Veranstaltung für alle Mitarbeitenden gelegt wurde.“

„Eine gelungene Veranstaltung. Gute Gespräche mit Kundinnen und Kunden und Trägervertretern. Den ganzen Tag über auf allen Seiten eine positive Stimmung.“

„Mut lohnt sich für Alle: Für das Jobcenter Arbeitplus Bielefeld wenn es neue, innovative Wege geht, und für die Kundinnen und Kunden, wenn sie sich der Herausforderung stellen, ihre Meinungen, Wünsche und Ideen zu äußern!“

„Die Stimmung der Mitarbeitenden untereinander war während der gesamten Veranstaltung beeindruckend. Das habe ich bislang bei keinem anderen Format so erlebt. Man hatte das Gefühl, dass man zusammen etwas geleistet hat.“

„Bemerkenswert waren die vielen Gespräche auf Augenhöhe.“

„Dies bedeutet, dass man auf jeden Fall ein zweites Ideencamp im Sommer 2020 machen sollte um ggf. die Ergebnisse aus dem ersten Ideencamp zu überprüfen.“

„Alles in allem ein sehr guter Aufschlag, in dem die Betroffenenverbände vielleicht zu viel Redeanteil hatten.“

O-Ton einer Mitarbeiterin eines Bildungsträgers: „Mit dem Ideencamp und dem Kommen Eurer Kunden bekommt Ihr ganz viel Vertrauensvorschuss (seitens der Kunden). Macht was daraus und geht sorgfältig damit um!“

„Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben.“

„Ich wusste irgendwann nicht mehr wohin ich die vielen post it's mit Themen hinkleben sollte.“

„Das Format ruft nach einer Wiederholung!“

„Ich hatte gerade nochmal ein Gespräch mit einem Kunden der auch Samstag anwesend war. Er war hellauf begeistert von der Veranstaltung, hat den (veränderten) Empfang und das Empfangen werden durch direkte Ansprache als sehr wertschätzend und gut empfunden. Dass dieser Kunde trotz seiner Depressionen, Angstzustände, Hochsensibilität, ... gekommen ist, und auch gute Beiträge geleistet hat, ist ihm hoch anzurechnen.“

„Das Mittagessen war lecker, der Caterer war sehr gut, das Format war sehr gut. Die Themensammlung ist gelungen, Die Aufarbeitung der Themen in den Workshops war auch sehr gut - ein rundum gelungener Auftritt.“

„Die Workshops waren etwas zu kurz und die vorherige Themensammlung zu lang. Da könnte man dies umändern. Auch die Arbeitszeitvergütung war sehr sehr gelungen.“

„Man konnte auf Augenhöhe sprechen.“

„Klasse, ein absolut gelungener Tag“

„Klasse, dass bereits beim Ankommen eine positive Atmosphäre herrscht.“

„Der Samstag hat ein tolles Miteinander auch unter uns Mitarbeitenden gezeigt.“

„Es war sehr zielführend und konstruktiv, konzentriert und doch nicht zu ernst.“

„Sehr gut kam das erste Fazit und die versprochene schnelle Bearbeitung (incl. Veröffentlichung) an.“

„Das Konzept ist aufgegangen, hat richtig gut funktioniert.“

„Eine neue Form der Kommunikation mit unseren Kunden. Es gilt die Anregungen aufzunehmen zu prüfen und weiterzuentwickeln. Das IC sollte fortgeführt werden.“

„Ich fand die Atmosphäre des Ideencamps sehr angenehm und die einzelnen Diskussionen konstruktiv und auf Augenhöhe. Es wurde sich gegenseitig zugehört und jede\*r wurde ernst genommen.“

„Der Ablauf der Veranstaltung war gut geplant und wurde größtenteils sehr gut moderiert. Die Getränkebar und die Stehtische förderten ein lockeres Austauschformat. Das Catering verlief sehr gut und die Kinderbetreuung war großartig.“

„Eine Folgeveranstaltung z.B. im Sommer fänd ich wichtig. Z.B. mit Würstchenbude draußen und Hüpfburg für Kinder. Insgesamt wäre es vielleicht gut, auch noch andere Angebote neben den Diskussionsrunden anzubieten, um noch mehr Interessierte zu gewinnen und um für Abwechslung zu sorgen.“

„Ich hätte mir mehr Aussenwerbung gewünscht (z.B. Plakatwerbung Jahnplatzhaltestellen, Mobiel Strassenbahnen, Radio Bielefeld). Zudem war die Anzahl der eigentlichen Kunden viel zu wenig. Das Mittagessen schien dann doch nicht Grund genug für die Kunden zu sein, zu kommen.“

„Ich hatte viel Spaß, bin in den Austausch mit vielen netten Kundinnen und Kunden gekommen. Es wurden viele gute Ideen gesammelt. Eine rundum gelungene Veranstaltung!“

„Schön war auch der gemeinsame Abschluss.“

1. FEBRUAR 2020

MEHRSPRACHIGE INFORMATIONEN ZUR VERFÜGBARKEIT STELLEN.

WART VERMIDERN

MEHR ONLINE SERVICE

ABER

PERSÖNLICHE BERATUNG ERHALTEN!

BERATUNG AUS EINER HAND.



PERSÖNLICHER DIREKTER ANSPRECHPARTNER

IDEEN GARD



FREUNDLICHKEIT

MEHR FÖRDERN STATT FÖRDERN

SPEZIALTEAM FÜR ALLEINERZIEHENDE



SERVICE CENTER VERBESSERN

MENSCHLICHE Kommunikation



SOZIALER FRIEDEN



BÜROKRATIE



BEZAHLBAREN WOHNRAUM!



Jobcenter Arbeit plus Bielefeld

6. Sitzung 20



# BERUFLICHE ABSCHLÜSSE UND ZUGÄNGE ZUM ARBEITSMARKT

1. FEB 2020

KEN BITTSTELLER!  
MEHR FEINGEFÜHL



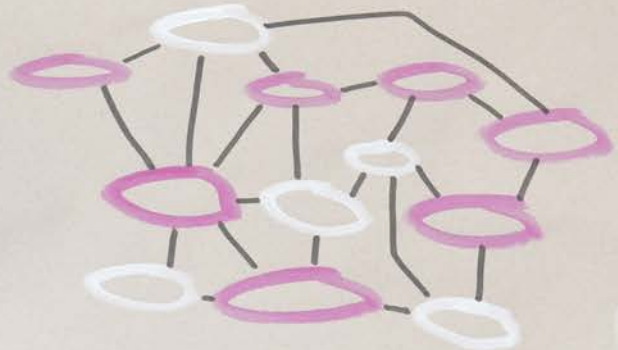
INDIVIDUALISIERUNG



BÜROKRATIE



ANERKENNUNG



VERNETZUNG TEAM



BESSERE ZUSAMMENARBEIT

LANGFRISTIG PLANEN

MEHR AUF WÜNSCHE EINGEHEN

WAS MACHT MIR ÜBERHAUPT SPASS.

PRAKTIKA FÜR INDIVIDUUM BEDARF

TRANSPARENZ

BESSER ERKLÄREN WARUM?



DIPLOM IST ZU ALT

MEHR PRAKTIKAS!

MEHR FALLMANAGEMENT

MEHR FALLMANAGEMENT!



WAS WILL ICH?

PRAKTIKABLE FACHSPRACHE



BLA XY  
BAHNHOF  $\frac{27}{4}x$   
 $m^2 e \Delta 30:7$   
 $x27+p2^2$

Jobcenter  
Arbeit plus  
Bielefeld

G. Schlegel  
'20

# Jobcenter Arbeitsplus Bielefeld

# IDEEN CAMP



1. FEB  
2020

KINDERBETREUUNG  
SPEZIELL FÜR ALLEINERZIEHENDE

- mehr Kita-Plätze
- ABEND-BETREUUNG BEI WEITERBILDUNG



ZU VIELE  
VERSCHIEDENE  
BEHÖRDEN!  
ZUSAMMENFÜHRUNG  
BESSERE VERNETZUNG  
DATENAUSTAUSCH

FESTE  
SPRECHZEITEN!



STATT HOTLINE

BESTÄNDIGKEIT  
DES JOBCENTER  
PERSONALS!



KUNDE  
MITARBEITER  
AUGENHÖHE!

TRANSPARENZ



MIETERSCHUTZ SOLL  
SOLANGE VOM J.C. BEZAHLT  
WERDEN, WIE MIETPROBLEME  
BESTEHEN.

MIETERSCHUTZ  
GEKÜNDIGT



KUNDE jobcenter  
MACHT



Mehr  
Personal!

Erreichbarkeit!

BITTE  
WARTEN  
BITTE  
WARTEN  
BITTE  
WARTEN  
BITTE  
WARTEN



G. Schütz  
'20

# GELD LEISTUNGEN



ZEIT IST GELD



BÜROKRATIE  
ZU  
LANGSAM  
UND IMMER KOMPLEXER

BEI KONTO-  
UMSTELLUNG  
SCHNELLER  
REAGIEREN!



LAPTOPS  
ODER PC'S  
VON  
JOBCENTER  
AUSLEIHEN!

z.B.  
BEI WEITER-  
BILDUNG

ARBEITSRÄUME  
IM  
JOBCENTER



FINANZIELLE  
VORLEISTUNGEN



PRIVATE  
KRANKEN  
VERSICHERUNG

BESCHEINIGUNG  
FÜR ARZT, DAS  
KOSTEN ÜBER-  
NOMMEN WERDEN

↓  
RÜCKKEHRRECHT  
IN GESETZLICHE  
KRANKENVERSICHERUNG

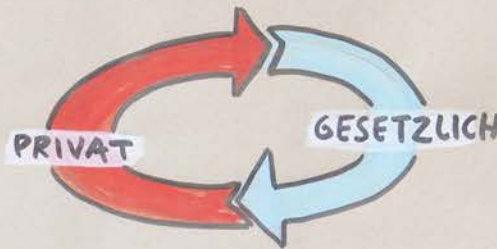
ZENTRALE  
ANLAUFSTELLE  
FÜR UNTER-  
SCHIEDLICHE  
BEHÖRDEN



BESSER  
KÜNDEN  
INFORMIEREN

KEINE  
VORLEISTUNGS  
PFLICHT

VEREINFACHUNG;  
DER NACHWEISE  
PRO QUARTAL!



Jobcenter  
Arbeitsplus Bielefeld



1. FEB.  
2020

G. Scholz  
'20