

# Jobcenter sollen stressfester werden

*Schulung für die Führungskräfte / Eine Million Euro aus dem Europäischen Sozialfonds / Hohe Personalfuktuation soll sinken*

■ **Bielefeld.** Dass Mitarbeiter bedroht und beschimpft werden, gehört in Jobcentern zum Alltag. „Erst kürzlich hat in einem Center in Ostwestfalen-Lippe ein Mann gedroht, alles in die Luft zu sprengen“, erzählt Rainer Radloff, Geschäftsführer von Arbeitsplus in Bielefeld. Der Stress führt zu einer hohen Fluktuation unter den Mitarbeitern. Daher haben die Jobcenter in Ostwestfalen-Lippe jetzt ein gemeinsames Anti-Stress-Programm gestartet.

„Es geht zunächst um die Schulung von Führungskräften“, erklärt Radloff. Ziel des Programms: Weniger Bürokratie und ein besserer Umgang mit den Kunden sollen die Belastungen senken.

Zwar ist die Zahl der Bedarfsgemeinschaften, also der Leistungsbezieher, im Bielefelder Center im letzten Jahr von 19.000 auf 18.200 zurückgegangen, doch von 2010 bis 2012 sanken auch die Mittel für Förder- und Schulungsmaßnahmen:

von 30 auf 16 Millionen Euro. Das komme bei den Kunden nicht gut an.

„Die Mitarbeiter bekommen den Unmut zu spüren“, sagt Radloff. Und die Jobcenterverantwortlichen wiederum erfahren den Unmut der Mitarbeiter: Folge: „Wir haben keinen stabilen Personalkörper mehr, allein 2012 sind 50 Leute gegangen“, so Radloff. Rund 450 Mitarbeiter hat Arbeitsplus am Willy-Brandt-Platz. 18 Monate dauere die Einarbeitungszeit für einen

neuen Jobcenter-Mitarbeiter. „Manche gehen schon nach zwei Jahren wieder, das belastet den ganzen Betrieb“, berichtet der Geschäftsführer.

Mit rund einer Million Euro aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds wird daher das Qualifizierungsprogramm gefördert. Es läuft über zwei Jahre. „Führungskräfte lernen, besser mit Stress umzugehen“, erklärt Dr. Frank Strikker, Geschäftsführer der Beratungsfirma SHS Consult, die das Projekt durchführt.

Strikker ist Experte für Personalentwicklung und Veränderungsmanagement. Er hat schon Energie-, Automobil- und Pharmakonzerne beraten.

„Es geht darum, wie sich Jobcenter als Dienstleister aufstellen. Dabei hat das Projekt auch den präventiven Charakter, darauf zu achten, den Krankenstand zu senken und eine hohe Personalfuktuation zu verhindern“, betont Dr. Kerstin Heidekmann, Trainerin und Gesellschafterin bei SHS Consult.