



## Individuelle Erfahrungen mit den Jobcentern: Migranten der ersten Generation verteilen die besten Noten

Autoren: Sebastian Bähr, Jonas Beste, Claudia Wenzig

Arbeitslosengeld-II-Bezieher, die der Arbeit der Jobcenter positiv gegenüberstehen und den Mitarbeitern Vertrauen, Wertschätzung und Kooperationsbereitschaft entgegenbringen, tragen mit ihrer positiven Grundhaltung zum Erfolg von Beratungs- und Vermittlungsaktivitäten bei. Im Rahmen des Panels „Arbeitsmarkt und soziale Sicherung“ hat das IAB untersucht, ob sich Personen mit und ohne Migrationshintergrund in ihren Erfahrungen mit den Jobcentern unterscheiden.

Zuwanderer stellen für die Jobcenter eine besondere Zielgruppe dar. Insbesondere angesichts ihrer häufig fehlenden oder nicht anerkannten beruflichen Bildungsabschlüsse und sprachlichen Defizite bedürfen sie einer intensiven Beratung und Betreuung. Dies wirft unter anderem die Frage auf, wie diese selbst die Arbeit der Jobcenter bewerten – gerade im Vergleich zu Menschen ohne Migrationshintergrund oder Migranten der zweiten und dritten Generation.

Aufschluss darüber geben Daten des Panels „Arbeitsmarkt und soziale Sicherung“ ([PASS](#)), in

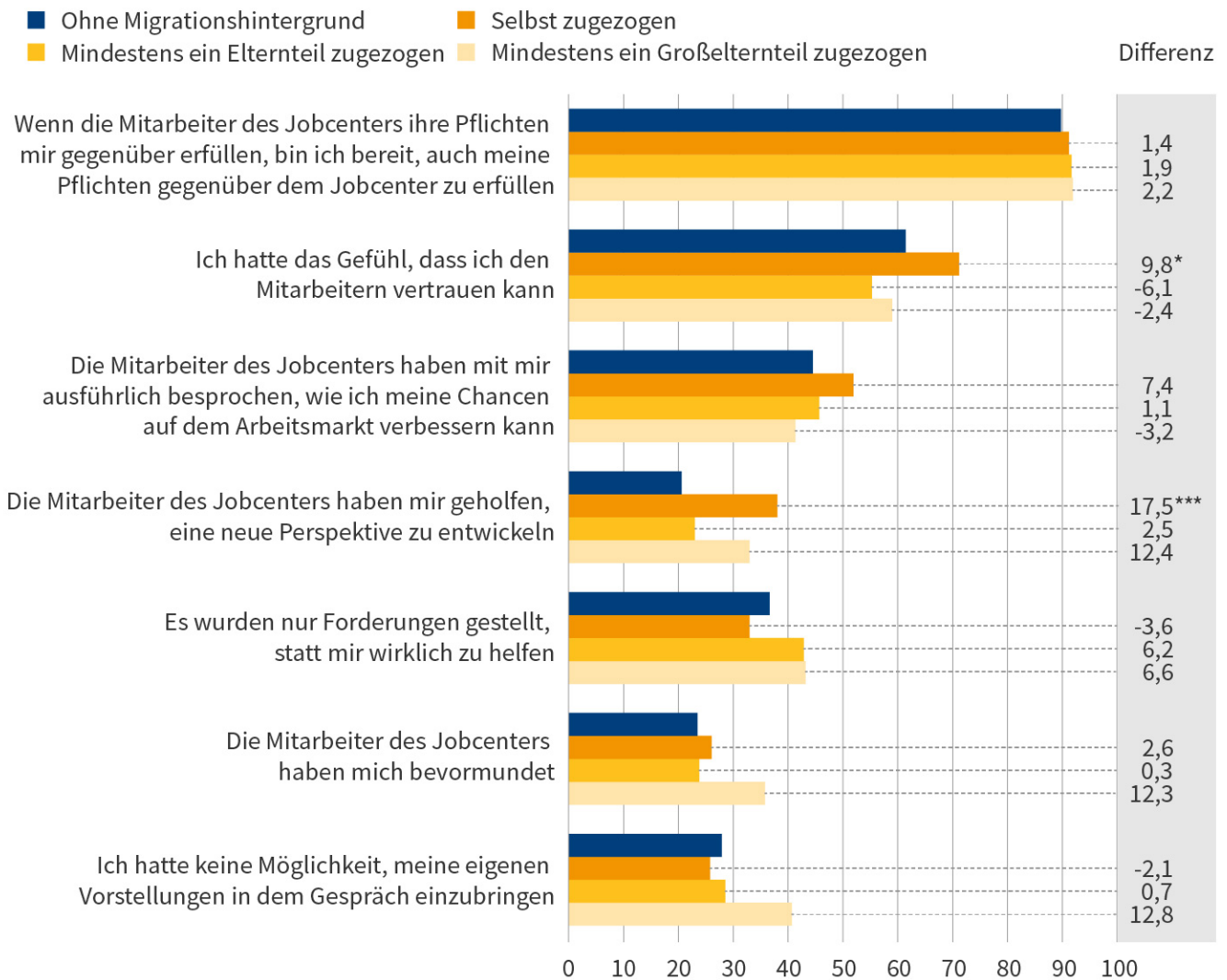
Quelle:

<https://www.iab-forum.de/individuelle-erfahrungen-mit-den-jobcentern-migranten-der-ersten-generation-verteilen-die-besten-noten/> | 1

dem auch nach den persönlichen Erfahrungen gefragt wird, die Bezieherinnen und Bezieher von [Arbeitslosengeld II](#) (ALG II) mit dem Jobcenter gemacht haben. Vier Personengruppen lassen sich dabei unterscheiden. Im Jahr 2016 hatten 58 Prozent aller Arbeitslosengeld-II-Empfänger keinen Migrationshintergrund, sowohl sie selbst als auch ihre Eltern und Großeltern wurden in Deutschland geboren. 29 Prozent waren selbst zugewandert, zehn Prozent zählten zu den Migranten der zweiten Generation, das heißt mindestens ein Elternteil wurde im Ausland geboren, und zwei Prozent zu den Migranten der dritten Generation, das heißt mindestens ein Großelternanteil wurde im Ausland geboren.

## Erfahrungen von ALG-II-Beziehern mit den Jobcentern und ihren Mitarbeitern

2016, Anteile Zustimmung („Stimme voll und ganz zu“ und „Stimme eher zu“) in Prozent und Differenz im Vergleich zur Gruppe „ohne Migrationshintergrund“ in Prozentpunkten



Signifikanztests (t-Tests): \* =  $p < 0,05$ ; \*\* =  $p < 0,01$ ; \*\*\* =  $p < 0,001$

Quelle: PASS Welle 10, gewichtete Daten. © IAB

Bei der Bewertung der Jobcenter zeigt sich, dass die generelle Kooperationsbereitschaft mit einer Quote von circa 90 Prozent in allen vier Personengruppen sehr hoch liegt. Damit ist bereits eine wichtige Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Vermittlungsarbeit gegeben. Hinzu kommt, dass über die Hälfte der Befragten den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Jobcenter vertraut. Das Vertrauen ist allerdings bei denjenigen, die selbst zugewandert sind, mit 70 Prozent höher als bei den anderen drei Gruppen: So haben 61 Prozent der

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/individuelle-erfahrungen-mit-den-jobcentern-migranten-der-ersten-generation-verteilen-die-besten-noten/> | 3

Arbeitslosengeld-II-Bezieher ohne Migrationshintergrund, 55 Prozent der Migranten der zweiten Generation und 59 Prozent der Migranten der dritten Generation das Gefühl, dem Personal in den Jobcentern vertrauen zu können.

Auch bei der Frage, ob die Mitarbeiter der Jobcenter ihnen geholfen haben, eine neue Perspektive zu entwickeln, liegen Migranten der ersten Generation vorne: Knapp 40 Prozent stimmen dieser Aussage zu. Zum Vergleich: In der Gruppe der Personen ohne Migrationshintergrund gibt dies nur jeder Fünfte an.

Bei den Antworten auf die weiteren Fragen zur Bewertung der Jobcenter zeigen sich ebenfalls tendenziell Unterschiede, obgleich diese nicht statistisch signifikant sind. So schätzen wiederum die Migranten der ersten Generation die Betreuung und Beratung grundsätzlich positiver ein als die anderen Gruppen. Konkret berichten beispielsweise 52 Prozent der selbst Zugewanderten, dass sie ausführliche Gespräche zur Verbesserung der Chancen auf dem Arbeitsmarkt geführt haben. In den anderen Gruppen liegt dieser Anteil zwischen 41 bis 46 Prozent.

Umgekehrt stimmen die selbst Zugewanderten kritischen Aussagen über die Jobcenter im Schnitt seltener zu: Lediglich ein Drittel hat das Gefühl, dass die Jobcenter nur Forderungen stellen, ohne wirklich zu helfen. Und nur jeder Vierte bemängelte, eigene Vorstellungen nicht in das Gespräch einbringen zu können beziehungsweise vom Jobcenter bevormundet zu werden. Diese drei Kritikpunkte werden in den anderen Gruppen tendenziell häufiger geäußert.

Dass Migrantinnen und Migranten der ersten Generation die Arbeit der Jobcenter überdurchschnittlich positiv beurteilen, dürfte nicht zuletzt daran liegen, dass bei der Bewertung auch die Erfahrungen im Herkunftsland einfließen. So könnten im Vergleich die Vermittlungs- und Beratungsangebote in Deutschland als besser ausgebaut und stärker dienstleistungsorientiert wahrgenommen werden.

Die hier präsentierten Befunde decken sich mit einer auf Daten aus dem Jahr 2008 basierenden Analyse von Anita Tisch zur Kundenzufriedenheit von Grundsicherungsempfängern mit und ohne Migrationshintergrund. Auch eine von den Autoren dieses Beitrags erstellte Vergleichsanalyse von Geflüchteten und anderen Personengruppen, die 2015 erstmalig Arbeitslosengeld II erhalten haben, weist in eine ähnliche Richtung.

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/individuelle-erfahrungen-mit-den-jobcentern-migranten-der-ersten-generation-verteilen-die-besten-noten/> | 4

## Literatur

Bähr, Sebastian; Beste, Jonas; Wenzig, Claudia (2017): Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten im SGB II: Hemmnisse abbauen, Potenziale nutzen. [IAB-Kurzbericht Nr. 23.](#)

Tisch, Anita (2010). Kundenzufriedenheit im SGB II: Arbeitsvermittler im Urteil der ALG-II-Empfänger. [IAB-Kurzbericht Nr. 7.](#)

## Autoren:

- Sebastian Bähr
- Jonas Beste
- Claudia Wenzig