

Parallele Zukunftswerkstätten am 18.9.2026

Runde 1 um 9:15 Uhr – Runde 2 um 11:15 Uhr

1. Außendienst mit Wirkung – Leistungsmissbrauch erkennen, aufdecken und verhindern

Impulse: Thomas Schmidt und Yvonne Klassen, Landkreis St. Wendel

Der Außendienst ist weit mehr als ein Instrument der Sachverhaltsaufklärung, er sichert die Integrität des Leistungsbezuges. Anhand der Erfahrungen des Landkreises St. Wendel wird gezeigt, wie ein strategisch eingesetzter Außendienst Missbrauch aufdecken und präventiv wirken kann, und zwar ohne den Einsatz von speziell für den Außendienst eingestelltem Personal. Im Mittelpunkt stehen Organisation, Fallauswahl und -steuerung, praktische Erfahrungen sowie Erfolgsfaktoren für die Umsetzung.

2. Das Serviceportal (App) als zentrale Kommunikationsplattform

Impuls: Andrea Braun und Matthias Neeb, Jobcenter Lahn-Dill

Ein gemeinsam mit dem kommunalen Jobcenter der Stadt Offenbach (MainArbeit) entwickeltes Serviceportal als Web- und App-Version ist Kern der neuen Kommunikationsstrategie des kommunalen Jobcenters Lahn-Dill. Poststücke werden ausschließlich innerhalb des Serviceportals zur Verfügung gestellt. Auf gleichem Weg werden Dokumente und Nachrichten von Kundenseite an das Jobcenter übermittelt, medienbruchfrei direkt in die richtige Akte. Über die Hälfte der Leistungsberechtigten nutzen bereits das Portal. Welche Rolle klare Prozesse, die Mitarbeiterqualifizierung und die Abschaltung der E-Mail dabei spielen, wird in dieser Zukunftswerkstatt dargestellt.

3. Effizienter Personaleinsatz durch Umsetzung einer Front-/Backoffice-Lösung in Dienstleistungszentren

Impuls: Thomas Robert, Jobcenter Kreis Steinfurt

Eine kundenorientierte Aufgabenwahrnehmung ist für Jobcenter in Flächenkreisen besonders herausfordernd. Das Jobcenter Kreis Steinfurt hat daher damit begonnen, die Leistungsgewährung von bisher 36 Standorten auf sieben Dienstleistungszentren zu konzentrieren. Diese konsequente Umsetzung einer Front-/Backoffice-Lösung im Leistungsbereich ermöglicht einen effizienteren Personaleinsatz sowie die einheitlichere Steuerung von Prozessen. Berichtet wird von den bisherigen Erfahrungen sowie aus der Umsetzung des ersten Dienstleistungszentrums.

4. Strategien im Umgang mit Sozialleistungsmissbrauch

Impulse: Daniel Brämer, Jobcenter Kreis Groß-Gerau, und André Stelzer, Jobcenter Wuppertal

Sozialleistungsmissbrauch wirksam zu begegnen, erfordert ein koordiniertes, systematisches und behördenübergreifendes Vorgehen. Deutschlandweit entstehen daher zunehmend engere Kooperationen zwischen Jobcentern, Polizei, Zoll und Finanzbehörden. In der Zukunftswerkstatt wird berichtet, wie ein solches Vorgehen in der Praxis organisiert wird und welche finanziellen Wirkungen daraus resultieren. Das Spektrum reicht von koordinierten Maßnahmen des Jobcenters Groß-Gerau bis hin zur institutionalisierten, interkommunalen Arbeit der Gemeinsamen Koordinierungsstelle Rhein-Wupper (GeKo).

5. Das neue Zielsystem und die Auswirkungen auf die Steuerung im SGB II

Impuls: Tim Bendixen, gfa I public GmbH

Das neue Zielsystem im SGB II verändert nicht nur Kennzahlen, sondern beeinflusst auch Führungs- und Steuerungsfragen im Jobcenter. Für Geschäftsführungen stellen sich strategischen Fragen nach lokalen Schwerpunkten, künftigen Wirkungen und neuen Möglichkeiten für bestimmte Zielgruppen. Die Werkstatt bietet Raum für kollegiale Reflexion, strategische Einordnung und konkrete Ansatzpunkte für die eigene Arbeit.