INSTITUT FÜR ARBEITSMARKT- UND BERUFSFORSCHUNG
Die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit

Online Magazin IAB-Forum

Geflüchtete in der Jobcenterbetreuung: Was Beratungsstellen wahrnehmen und anregen

2. November 2026 | Franziska Schreyer, Angela Rauch, Stefan Röhrer

Eine bessere Verständlichkeit von Formularen und Bescheiden, ein vermehrter Einsatz möglichst professioneller Sprachmittlung und eine gute Erreichbarkeit konkreter Ansprechpersonen in den Jobcentern: Diese Wünsche haben externe Beratungsstellen von Geflüchteten an die Jobcenter.

Die Jobcenter sind im Rahmen des Sozialgesetzbuchs (SGB) II für die Grundsicherung für Arbeitsuchende zuständig. Sie betreuen auch Geflüchtete, sofern diese über eine Aufenthaltserlaubnis verfügen und leistungsberechtigt sind. Das können zum Beispiel nach der Genfer Flüchtlingskonvention anerkannte Flüchtlinge sein oder Ukrainer*innen mit einer „Aufenthaltsgewährung zum vorübergehenden Schutz“ nach § 24 Aufenthaltsgesetz.

Teilweise nehmen Geflüchtete eine zusätzliche Beratung durch andere Einrichtungen in Anspruch. Dazu zählen beispielsweise Wohlfahrtsverbände oder Migrantenorganisationen. Welche Bedeutung den Migrantenorganisationen im System der sozialen Sicherung zukommt, ist in einem 2022

erschienenen Report von Lisa Bonfert und anderen ausführlicher beschrieben. In einer 2021 publizierten Kurzanalyse des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) untersucht Susanne Schührer wiederum, wie stark Geflüchtete unterschiedliche Beratungsangebote in Deutschland nutzen.

Darauf aufbauend soll es hier um die Ergebnisse aus zwei IAB-Forschungsprojekten gehen, für die 26 Expert*innen (im Folgenden: Berater*innen) aus solchen Beratungseinrichtungen interviewt wurden. Dabei standen die folgenden Fragen im Mittelpunkt: Wie nehmen diese Beratungsstellen die Betreuung von Geflüchteten durch die Jobcenter wahr? Wie unterstützen sie selbst Geflüchtete bei ihrem Kontakt mit Jobcentern? Was wäre aus ihrer Sicht sinnvoll, um Geflüchtete auf deren Weg in den Arbeitsmarkt möglichst gut zu begleiten? Teilweise werden die Einschätzungen der Berater*innen um die Sichtweisen von Geflüchteten selbst ergänzt (siehe Infokasten „Die Forschungsprojekte und die Interviewten“).

Formulare und Bescheide des Jobcenters sind für Geflüchtete oft schwer verständlich

Die Bundesagentur für Arbeit (BA) hat zum Ziel, eine möglichst barriere- und diskriminierungsfreie sowie geschlechtersensible Amtssprache zu verwenden. Sie arbeitet auch daran, leistungsrechtliche Schriftstücke in der Grundsicherung möglichst verständlich zu formulieren und gleichzeitig die Rechtssicherheit zu wahren. Dennoch müssen Berater*innen ihren Klient*innen oft die Inhalte vermitteln. Eine im Jahr 2024 interviewte Beraterin verdeutlicht diese Notwendigkeit wie folgt (die Interviewzitate wurden für diesen Beitrag der Schriftform angeglichen):

„Wenn man diese Bescheide schon selber, obwohl man studiert hat und denkt, dass man gut ist, und die selber schon drei oder vier Mal lesen muss, teilweise laut lesen muss, damit man überhaupt weiß, was denn überhaupt gewollt ist: Ist das jetzt positiv? Ist das jetzt negativ? Wie soll das ein Mensch, der die Sprache lernt, denn dann verstehen? Wir sind dann quasi Dolmetscher für diese Bescheide, und versuchen, die in einfachen Sprachen zu erklären, damit die es verstehen, damit die unser System verstehen, damit sie sich integrieren können.“

Nicht zuletzt, weil nicht jede*r Geflüchtete Zugang zu Beratungsstellen hat, sollten Jobcenter und andere Behörden Schriftstücke möglichst verständlich formulieren, so die Beraterin weiter. Dies käme über Geflüchtete hinaus allen Klient*innen von Behörden, ob mit oder ohne Migrationserfahrung, zugute (lesen Sie zu den administrativen Hürden für Eingewanderte auch einen aktuellen Beitrag von Julia Reinold und anderen für das IAB-Forum).

Die mündliche Kommunikation ist ebenfalls häufig schwierig

Acht von zehn befragten Fach- und Führungskräften in den Jobcentern schätzen die Kommunikation mit Geflüchteten als schwierig oder sehr schwierig ein. Dies legen Katja Hartosch und andere in einem 2024 im IAB-Forum erschienenen Beitrag dar. Zum Abbau von Sprachbarrieren können Jobcenter eine professionelle Sprachmittlung nutzen, entweder als persönliche Sprachmittlung vor Ort oder über eine telefonische Dolmetscher-Hotline, die derzeit in fast 40 Sprachen angeboten wird. Die BA will damit die Neutralität, Vollständigkeit und sachliche Richtigkeit der Übersetzung sowie den Datenschutz gewährleisten.

Professionelle Sprachmittlung ist allerdings kostenpflichtig und steht nicht zuletzt aufgrund von Engpässen bei Dolmetscherdienstleistungen insbesondere in Randzeiten nicht immer zur Verfügung. Teils übersetzen in der Praxis Ehrenamtliche, Bekannte oder Familienangehörige der Geflüchteten. Die BA bittet daher ihre Fachkräfte, darauf zu achten, dass diese Personen geeignet erscheinen, die Gespräche zu übersetzen. Als „möglicherweise geeignet“ nennt sie zum Beispiel Vertreter*innen sozialer Verbände.

Den Einsatz von minderjährigen Kindern als Sprachmittler*innen sieht die BA kritisch und möchte dies auf Ausnahmefälle begrenzen. Eine solche Rolle von Kindern halten auch die Berater*innen für problematisch. Denn sie ist nicht altersgerecht und kann zu familiären Spannungen beitragen, wie eine Beraterin warnt:

„Dann ist das Kind ganz schnell in der Verantwortung, aber auch darin: Das hast du falsch dem Fallmanager gesagt oder übersetzt. Oder: Du hast es uns falsch übersetzt. Oder: Warum hast du das nicht so und so gesagt?“

Verfügen Klient*innen über gewisse Deutschkompetenzen, kann Kommunikation über einfache Sprache versucht werden. Aber nicht alle Fachkräfte in Jobcentern scheinen darin geübt zu sein. Eine Beraterin veranschaulicht die Problematik an folgendem Beispiel:

„Ich habe da schon Telefonate miterlebt, ich glaube, das ist menschlich, dass, wenn das Gegenüber mich nicht versteht, dass ich lauter werde. Aber dadurch versteht er mich nicht besser, weil die Worte ja trotzdem noch die gleichen sind und der den Inhalt einfach nicht versteht. Also muss ich nach anderen Worten suchen, einfachere Worte, dass das Gesagte, was ich von der Person will, oder warum ich das jetzt brauche oder warum er das jetzt machen soll, ihm mit anderen Worten erkläre, statt lauter zu werden.“

Schulungen in interkultureller Kommunikation und einfacher Sprache dürften hier also hilfreich sein. Die BA bietet diese auch an und gibt zudem einen Sprachleitfaden für ihre Beschäftigten heraus (wie Beschäftigte in Jobcentern sich weiterbilden, beleuchten Christopher Osiander und andere in einem 2025 im IAB-Forum erschienenen Beitrag).

Konkrete Ansprechpersonen im Jobcenter sollten gut erreichbar sein

Oft haben Geflüchtete Klärungsbedarf, etwa zu leistungsrechtlichen Fragen oder zu Qualifizierungsmaßnahmen, und wünschen sich hierfür konkrete Ansprechpersonen im Jobcenter. Nach Einschätzung der befragten Berater*innen sind die Ansprechpersonen in der Arbeitsvermittlung des Jobcenters im Regelfall gut erreichbar. Schwieriger und anonymer sei ihrer Beobachtung nach jedoch die Kontaktaufnahme mit der Leistungsabteilung. Die BA setzt auch in diesem Bereich auf Digitalisierung – nicht zuletzt mit dem Ziel der Bürgerfreundlichkeit. Für manche Geflüchtete sei dies kein Problem, so ein Berater, für andere bedeute dies aber eher eine zusätzliche Hürde:

„Die Klienten können keine E-Mails mehr an das Jobcenter schicken, sondern müssen sich dort in einem Jobcenter-Digitalportal einloggen. Das machen aber die Allerwenigsten, sodass wir dann doch ganz oft die Schnittstelle zum Jobcenter bleiben und insbesondere eben zum Leistungsbereich.“

Die Betreuung durch Fachkräfte im Jobcenter wird als stark personenabhängig erlebt

Einige Geflüchtete beklagen im Interview unter anderem, dass das Jobcenter keinen weiteren Deutschkurs finanziert, obwohl der angestrebte oder erlernte Beruf dies ihrer Meinung nach erfordern würde. Die Wartezeiten zwischen den Deutschkursen seien teils sehr lang, so dass sich manchmal das Gefühl einstelle, nicht voranzukommen. Das Jobcenter hat darauf allerdings nicht immer tatsächlich Einfluss.

Der Kontakt der interviewten Geflüchteten zum Jobcenter beziehungsweise zur betreuenden Fachkraft scheint teils mit Ängsten besetzt zu sein. Dies kann auch mit früheren Erfahrungen mit Behörden im Herkunftsland oder auf der Flucht zusammenhängen. Manche Geflüchtete haben ein generelles Misstrauen gegenüber Behörden entwickelt. Mitunter erleben sie den Umgang der deutschen Behörden mit ihnen als wenig wertschätzend und anerkennend.

Insgesamt wird in den Interviews mit Geflüchteten als auch mit Berater*innen deutlich, dass die Betreuung durch Fachkräfte im Jobcenter als stark personenabhängig erlebt wird. So beobachten Berater*innen immer wieder eine ausgesprochen unterstützende und wertschätzende Betreuung von Geflüchteten durch Fachkräfte im Jobcenter. Ein Berater beschreibt Fachkräfte, die

„… ihre Leute einfach gut betreuen, Ressourcen erkennen, sie fördern, unterstützen. Da sind die Menschen, das erlebe ich ganz oft, nicht so negativ: Jobcenter ist scheiße. Sondern: Oh, da hatte ich jemanden, der hat mich gut unterstützt und der ist toll und der ist gut und da gehe ich auch gerne hin, da habe ich Vertrauen. Da geht auch meistens einiges. Da habe ich dann Menschen, die relativ schnell aus dem Leistungsbezug heraus sind, die einen Job haben, der ihnen guttut, und die sich gut aufgehoben fühlen. Das hängt tatsächlich sehr maßgeblich von der Arbeitsweise des Menschen im Jobcenter ab, nicht nur, aber sehr maßgeblich.“

Teils berichten Berater*innen aber auch Gegenteiliges. Eine Beraterin spricht im Interview davon, dass etliche der von ihr betreuten Geflüchteten das Jobcenter eher als „Angstgegner“ denn als unterstützende Behörde wahrnehmen, eine andere davon, dass Geflüchtete sich ihrem Eindruck nach im Jobcenter von Fachkräften teils „als Bittsteller und Drückeberger behandelt“ fühlen. Es komme, so diese Beraterin weiter, „immer auf den einzelnen Sachbearbeiter an“.

Um eine durchgehend professionelle und menschlich zugewandte Betreuung zu erreichen, sehen Berater*innen die Führungskräfte in der Verantwortung und regen mehr zeitliche und personelle Ressourcen im Jobcenter sowie verpflichtende Schulungen etwa zu empathischer und wertschätzender Kommunikation an.

Wichtig ist die Aufklärung über den Arbeitsmarkt und über Arbeitnehmerrechte

Das deutsche Wohlfahrts-, Bildungs- und Erwerbssystem ist für Geflüchtete oftmals sehr intransparent, wie auch die Interviews bestätigen. So vermitteln Berater*innen Geflüchteten regelmäßig Systemwissen etwa zum Ausbildungs- und Arbeitsmarkt. Vielen Geflüchteten ist insbesondere das duale Ausbildungssystem aus ihren Herkunftsländern nicht bekannt. So kennt beispielsweise das berufliche Bildungssystem in der Ukraine wenig Vergleichbares, wie Franziska Schreyer und andere in einem 2022 publizierten Beitrag für das IAB-Forum beschreiben.

Berater*innen berichten im Interview ferner davon, dass sie auch über die Arbeitnehmerrechte in Deutschland informieren, weil prekäre Arbeitsbedingungen für Geflüchtete nach ihrer Beobachtung zunehmen. Eine Beraterin wünscht sich daher, dass Fachkräfte in Jobcentern mehr Zeit und

Aufmerksamkeit für die konkreten Arbeitsbedingungen von Geflüchteten aufbringen können und zum Beispiel nach Abbruch einer Erwerbstätigkeit genauer nachfragen:

„… warum haben Sie die Arbeit wieder gelassen? Und dann erfahren könnte: Ich muss einstempeln, ausstempeln und nach dem Ausstempeln weiterarbeiten, weil der Arbeitgeber sagt: Der Mindestlohn ist zu hoch. Sie müssen mehr arbeiten, als in Ihrem Arbeitsvertrag steht, sonst verlieren Sie die Arbeit. Arbeitsrechtliche Katastrophen, die wirklich vermehrt auftreten, dass denen mehr nachgegangen wird. Das würde die Menschen auch, wenn sie da Unterstützung bekommen würden, dass sich jemand interessiert und ihnen Gerechtigkeit widerfährt, das würde sie stärken. Und so fühlen sie sich häufig gegängelt, ohnmächtig, zu Unrecht behandelt.“

Die Klärung solcher Gründe ist auch rechtlich wichtig, denn sollte eine Fachkraft davon ausgehen, dass eine eigentlich zumutbare Arbeit abgebrochen wurde, kann dies als Pflichtverletzung sanktioniert und das Grundsicherungsgeld gekürzt werden (§ 31, § 31a SGB II). Wie die Leistungsberechtigten selbst mit dem Thema Sanktionen umgehen, haben Magdalena Köppen und anderen im IAB-Forschungsbericht 4/2025 dargestellt.

Der Austausch zwischen Jobcentern und Beratungsstellen sollte gestärkt werden

Mehrere Berater*innen schreiben den Gleichstellungs- und Migrationsbeauftragten der Jobcenter eine wichtige Brückenfunktion zwischen Jobcenter, Klient*innen und Beratungsstelle zu. Eine Beraterin verdeutlicht dies so:

„… dass wir hier eine ganz tolle Mitarbeiterin vom Jobcenter haben, die sich um das große Thema Migration kümmert. Die ist sehr, sehr gut vernetzt. Die ist immer in Kontakt mit Vereinen, mit Projekten. Sie kümmert sich wirklich um die Gewinnung der Zielgruppe.“

Zugleich findet ein regelmäßiger Austausch zwischen den interviewten Beratungsstellen und dem Jobcenter vor Ort nur teilweise statt. Dies wäre aber prinzipiell sinnvoll, da Jobcenter und Beratungsstellen wechselseitig von der jeweils aufgebauten Expertise profitieren können. Eine Beraterin wünscht sich in Bezug auf Behörden wie den Jobcentern oder den Ausländerbehörden mehr gelebte Kooperation:

„Wenn man sich sehr viel mehr als kooperative Partner wahrnimmt, die alle etwas in einen Pool zu schmeißen haben, aus dem kann man dann schöpfen für den Klienten, wäre viel geholfen und viele Ressourcen gespart.“

Fazit

Geflüchtete werden auf ihrem Weg in den deutschen Arbeitsmarkt nicht nur von den Jobcentern begleitet, sondern teils auch von Beratungseinrichtungen etwa der Wohlfahrtsverbände. Die hier befragten Berater*innen solcher Einrichtungen wünschen sich von Jobcentern, dass die schriftliche wie mündliche Kommunikation mit Geflüchteten so verständlich wie möglich ist, und dass die konkreten Ansprechpersonen in den Jobcentern für diese gut erreichbar sind. Generell erscheint ein stärkerer Austausch zwischen Arbeitsverwaltung und Beratungseinrichtungen sinnvoll – nicht nur im Hinblick auf die Betreuung von Geflüchteten, sondern auch auf die von anderen Klient*innengruppen mit oder ohne Migrationserfahrung.

In aller Kürze

- Geflüchtete, die Grundsicherungsleistungen beziehen und von den Jobcentern betreut werden, nehmen teils auch Beratungsangebote etwa von kirchlichen Trägern oder Migrantenorganisationen in Anspruch.
- Die interviewten Expert*innen aus den Beratungsstellen leisten regelmäßig Übersetzungs- und Aufklärungsarbeit, was Schriftstücke oder Prozesse im Jobcenter betrifft.
- Eine gute Erreichbarkeit konkreter Ansprechpersonen im Jobcenter sowie der vermehrte Einsatz möglichst professioneller Sprachmittlung erscheinen aus Sicht der befragten Berater*innen hilfreich.
- Geflüchtete und Expert*innen aus den Beratungsstellen schildern im Interview, dass Fachkräfte in ihrer Wahrnehmung nicht immer empathisch und wertschätzend mit Klient*innen umgehen. Sie berichten aber auch von sehr positiven Erfahrungen mit der betreuenden Fachkraft.
- Weiterbildung kann dazu beitragen, die Betreuung von Geflüchteten im Jobcenter noch stärker zu professionalisieren.
- Sinnvoll wäre ferner ein stärkerer Austausch zwischen Arbeitsverwaltung und Beratungseinrichtungen mit ihrer jeweiligen Expertise.

Lesehinweis

Wie kann die psychische Gesundheit geflüchteter Menschen auf ihrem Weg in den Arbeitsmarkt gestärkt werden? Die Einschätzungen der interviewten Expert*innen aus Beratungs- und Gesundheitseinrichtungen hierzu können Sie im zeitgleich ebenfalls im IAB-Forum erschienenen Beitrag „Psychische Gesundheit von Geflüchteten in der Grundsicherung: Was Gesundheits- und Beratungseinrichtungen empfehlen“ nachlesen.

Literatur

Bonfert, Lisa; Günzel, Eva; Kellmer, Ariana; Barglowski, Karolina; Klammer, Ute; Petermann, Sören; Pries, Ludger; Schlee, Thorsten (2022): Migrantenorganisationen und soziale Sicherung, IAQ-Report Heft 10. DOI: 10.17185/duepublico/77027

Hartosch, Katja; Kupka, Peter; Osiander, Christopher; Rauch, Angela; Schreyer, Franziska (2024): Kommunikation mit Geflüchteten: Wie Jobcenter mit sprachlicher Diversität umgehen, In: IAB-Forum, 13.3.2024. DOI: 10.48720/IAB.FOO.20240313.01

Köppen, Magdalena; Bernhard, Stefan; Röhrer. Stefan; Senghaas, Monika (2025): Sanktionierbarkeit aus Sicht von Leistungsberechtigten. IAB-Forschungsbericht Nr. 4. DOI: 10.48720/IAB.FB/2504

Osiander, Christopher; Hartosch, Katja; Kupka, Peter; Rauch, Angela; Schreyer, Franziska (2025): Betreuung von Geflüchteten: Wie Beschäftigte in Jobcentern sich weiterbilden, In: IAB-Forum, 2.7.2025. DOI: 10.48720/IAB.FOO.20250702.01

Reinold, Julia; Goßner, Laura; Hallyburton, Jasmin (2026): Wenn Bürokratie zur Hürde wird: Wie Eingewanderte die administrativen Verfahren in Deutschland bewerten. In: IAB-Forum, 2.7.2026. DOI: 10.48720/IAB.FOO.20260702.01

Schreyer, Franziska; Anger, Silke; Grabert, Tim-Felix ; Martyniuk, Olena (2022): Berufliche Bildung in der Ukraine – ein Überblick, In: IAB-Forum 15.7.2022. DOI: 10.48720/IAB.FOO.20220715.01

Schreyer, Franziska; Rauch, Angela; Röhrer, Stefan (2026): Psychische Gesundheit von Geflüchteten in der Grundsicherung: Was Gesundheits- und Beratungseinrichtungen empfehlen, In: IAB-Forum 4.11.2026. DOI: 10.48720/IAB.FOO.20261104.01

Schührer, Susanne (2021): Geflüchtete Menschen in Deutschland: Neue Erkenntnisse zu Hilfebedarfen und zur Nutzung von Beratungsangeboten, BAMF-Kurzanalyse Nr. 6.

Die Forschungsprojekte und die Interviewten

Der Beitrag basiert auf den IAB-Projekten „Jobcenter und psychische Gesundheit von Menschen mit Fluchterfahrung“ (PsyF) sowie „Netzwerke des Ankommens“ (NedA). Neben Befragungen in Jobcentern (PsyF) wurden in den Jahren 2017 bis 2024 26 Expert*innen aus Beratungsstellen etwa in kirchlicher, kommunaler oder freier Trägerschaft leitfadenbasiert interviewt. Die hier zitierten Interviews wurden im Jahr 2024 durchgeführt. Der Zugang von Geflüchteten zu diesen Einrichtungen erfolgt im Regelfall weniger systematisch als zu den Jobcentern. In den Interviews wird der Zugang oft auf „Mundpropaganda“ und Empfehlungen etwa durch Ehrenamtliche oder andere Geflüchtete zurückgeführt.

In NedA wurden zusätzlich 34 Geflüchtete aus Syrien biografisch-narrativ interviewt. Sie wurden in den Jahren 2017 bis 2024 zum Teil wiederholt befragt. Ein Teil der Interviews wurde durch Dolmetscher*innen unterstützt.

Bild: DanielC/peoplesimages/adobe.stock.com

DOI: 10.48720/IAB.FOO.20261104.02

Zitationshinweis

Franziska Schreyer; Angela Rauch; Stefan Röhrer (2026): Geflüchtete in der Jobcenterbetreuung: Was Beratungsstellen wahrnehmen und anregen , In: Online Magazin IAB-Forum 2. November 2026, https://iab-forum.de/gefluechtete-in-der-jobcenterbetreuung-was-beratungsstellen-wahrnehmen-und-anregen/, Abrufdatum: 2. November 2026

Lizenzhinweis

Diese Publikation ist unter folgender Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht: Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International (CC BY-SA 4.0): https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de