

*Betreff:***Halbjahresbericht 2021 des Jobcenter Braunschweig***Organisationseinheit:*

Dezernat V

50 Fachbereich Soziales und Gesundheit

Datum:

15.10.2021

Adressat der Mitteilung:

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)

Mitteilungen außerhalb von Sitzungen (zur Kenntnis)

Sachverhalt:

Der Halbjahresbericht 2021 des Jobcenters ist als Anlage zur Kenntnis beigelegt.

Dr. Arbogast

Anlage/n:

Halbjahresbericht 2021 Jobcenter Braunschweig

Jobcenter Braunschweig, Willy-Brandt-Platz 7, 38102 Braunschweig

**An die Mitglieder
des Sozialausschusses
der Stadt Braunschweig**

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht:
Mein Zeichen: 5CO1
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Herr Petersen
Durchwahl: 0531 80177-3010
Telefax: 0531 80177-3333
E-Mail: marc.petersen@jobcenter-ge.de
Datum: 20.09.2021

MITTEILUNG

Halbjahresbericht 2021

Nachfolgend erhalten Sie den Halbjahresbericht 2021 des Jobcenters Braunschweig:

Inhaltsverzeichnis

1. Finanzen	2
1a Bundesleistungen	2
1b Kommunale Leistungen: Kosten der Unterkunft und Heizung & sonstige Leistungen	2
1c Bildung und Teilhabe (BuT).....	2
2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen	3
2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente	3
2b Flankierende Leistungen und ärztlicher/psychologischer Dienst	5
3. Statistik	6
3a Bedarfsgemeinschaften	6
3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung	7
3c Arbeitslosenquote	7
3d Ergänzender	8
4. Widersprüche und Klagen	8
5. Zielerreichung	9
6. Fazit/Ausblick	10

1. Finanzen

1a Bundesleistungen

Abbildung 1

Ausgabenart	Planung 2021 ¹⁾	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
1 Personal- und Verwaltungskosten	25.113.452,00 €	9.788.517,67 €		-15.324.934,33 €
2 Eingliederungsleistungen	13.068.788,00 €	6.125.185,32 €		-6.943.602,68 €
3 Allg.-Leistungen & Sozialgeld	73.063.253,00 €	37.614.418,09 €		-35.448.834,91 €
4 Summe der dargestellten Ausgaben	111.245.493,00 €	53.528.121,08 €		-57.717.371,92 €

Quelle: ERP

¹⁾ Die Planwerte werden unterjährig bei den Personal- und Verwaltungskosten und im EGT angepasst.

1b kommunale Leistungen: Kosten der Unterkunft und Heizung & sonstige Leistungen

Abbildung 1

Jahr	Planung	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
2020	50.890.000,00 €	25.510.635,00 €	51.904.995,93 €	1.014.995,93 €
2021	58.770.000,00 €	27.085.061,34 €		-31.684.938,66 €

Quelle: ERP

1c Bildung und Teilhabe (BuT)

Abbildung 2

Jahr	Planung	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
2020	1.900.000,00 €	1.019.231,00 €	1.831.057,98 €	-68.942,02 €
2021	2.300.000,00 €	788.605,90 €		-1.511.394,10 €

Quelle: ERP

BuT: Veranschlagung im Haushaltsplan der Stadt Braunschweig

2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen

2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente

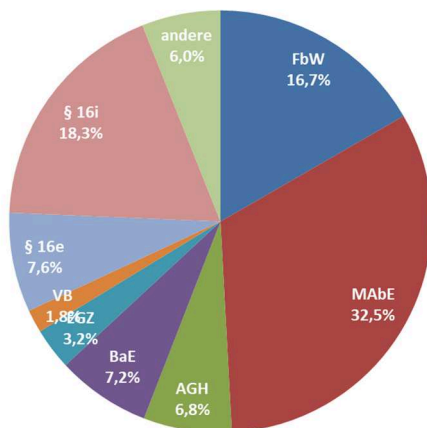
Abbildung 4

Instrument	geplante Ausgaben 2021	Anteil Ausgaben 2021	Ausgaben Stand 30.06	geplante Eintritte 1.HJ 2021	Eintritte Stand 30.06
1	2	3	4	5	6
1 Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW)	2.179.501,00 €	16,7%	1.459.194,78 €	120	113
2 Aktivierung und berufliche Eingliederung (MAbE)	4.241.416,00 €	32,5%	4.461.210,87 €	882	861
3 Arbeitsgelegenheit (AGH) Mehraufwandvariante	883.480,00 €	6,8%	969.928,77 €	151	257
4 Berufsausbildung in außerbetriebl. Einrichtungen (BaE)	939.837,00 €	7,2%	897.935,45 €	0	2
5 Eingliederungszuschüsse (EGZ)	418.579,00 €	3,2%	300.767,88 €	37	30
6 Förderung aus dem Vermittlungsbudget (VB) ^{1) 2)}	230.000,00 €	1,8%	157.142,32 €	-	-
7 Reha Ermessens- und Pflichtleistungen ^{1) 2)}	186.375,00 €	1,4%	259.594,94 €	-	-
8 Förderung Arbeitsverhältnisse (FAV)	- €	0,0%	- €	-	-
9 Eingliederung von Langzeitarbeitslosen (EvL § 16e)	994.032,00 €	7,6%	840.216,26 €	6	8
10 Teilhabe am Arbeitsmarkt (TaAM § 16i)	2.393.000,00 €	18,3%	2.262.619,90 €	3	1
11 Gutscheinvfahren (AVGS-MPAV) ²⁾	10.000,00 €	0,1%	3.000,00 €	58	68
12 Einstiegsgeld (ESG)	59.133,00 €	0,5%	80.235,73 €	25	37
13 Einstiegsqualifizierung (EQ)	25.575,00 €	0,2%	27.986,70 €	6	8
14 Eingliederung von Selbstständigen	28.675,00 €	0,2%	20.449,72 €	9	4
15 Ausbildungsbegleitende Hilfen (abH)	37.548,00 €	0,3%	22.568,00 €	2	3
16 assistierte Ausbildung (AsA) ¹⁾	86.278,00 €	0,7%	105.029,00 €	-	1
17 Zuschüsse zum Arbeitsentgelt bei beruflicher Weiterbildung (AEZ) ¹⁾	8.918,00 €	0,1%	- 3.565,00 €	-	-
18 Freie Förderung ¹⁾	54.455,00 €	0,4%	29.927,77 €	-	23
19 Reisekosten allgemeine Meldepflicht ^{1) 2)}	100,00 €	0,0%	- €	-	-
20 Restabwicklung nicht mehr vorhandener Förderleistungen ^{1) 2)}	30.000,00 €	0,2%	30.000,00 €	-	-
21 Förd. schwer zu erreichende junger Menschen- § 16h	253.420,00 €	1,9%	304.109,38 €	-	-
22 SodEG	6.580,00 €	0,1%	6.580,41 €	-	-
23 zusätzliche Finanzressourcen	200,00 €	0,0%	- €	-	-
22 Gesamt	13.067.102,00 €	100,0%	12.234.932,88 €	1.299	1.416

1) bei diesen Leistungen findet nur eine Finanzplanung, jedoch keine Eintrittsplanung statt

2) tatsächliche Eintritte können nicht über CoSach ermittelt werden, daher erfolgt die Steuerung über den Mittelabfluss

prozentuale Verteilung der geplanten Ausgaben für arbeitsmarktpolitische Instrumente



Anmerkungen zum EGT:

Seit Frühjahr erholt sich der Arbeitsmarkt langsam. Die Träger führen ihre arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen im Rahmen der Vorschriften und Hygienestandards mit steigenden Präsenzanteilen durch.

Nach wie vor ist zu beobachten, dass Kundinnen und Kunden eher zögerlich Angebote annehmen, die in Präsenz- bzw. Gruppenveranstaltungen stattfinden bzw. entsprechende Anteile haben. Gleiches gilt für längerfristige Maßnahmen und Qualifizierungen. Insbesondere Erziehende trauen sich nicht, sich zeitlich festzulegen. Es besteht die Furcht, dass das Pandemie-Geschehen wieder die „care-Aufgaben“ von Krippe, Kindergarten und Schule nach Hause verlagert.

Von den 1.416 Eintritten in arbeitsmarktpolitische Maßnahmen entfallen 591 (41,7%) auf Frauen.

Lfd. Nummer 2:

In der ungewissen Zeit der Pandemie wurde gern auf individuelle Coachings und kurze Angebote zurückgegriffen. Die Kosten entwickelten sich nach oben, da die Träger kostenintensive Hygienemaßnahmen und ständige Anpassungen der Maßnahmen gewährleisten und umsetzen mussten und müssen (siehe oben).

Auffällig ist, dass bei den individuellen Gutscheinmaßnahmen der Frauenanteil mit 53,1% deutlich über dem allgemeinen Förderanteil liegt, was auf die Möglichkeit einer besser auf die persönlichen Umstände abgestimmten zeitlichen Gestaltung der Maßnahme zurückzuführen ist.

Lfd. Nummer 3:

Das erste Halbjahr 2021 war weiterhin geprägt von den durch die Corona-Pandemie vorgegebenen Einschränkungen, die sich teilweise gravierend auf einzelne Arbeitsgelegenheiten (AGH) ausgewirkt haben.

Die zum 01.04.2021 geplanten Projekte der VHS und DRK konnten alle wie geplant fortgesetzt werden, trotz des im März 2021 von der Bundesregierung beschlossenen Lock-Down (für die Bereiche Handel und Gastronomie).

Eine Schließung sämtlicher AGH-Angebote, wie im ersten Halbjahr 2020 war nicht notwendig, jedoch konnten viele Maßnahmen nur mit einer reduzierten Anzahl von Teilnehmerplätzen stattfinden. Dies war den geltenden Abstands- und Hygienevorschriften geschuldet, sowie den durch den Lock-Down vorgegeben Bestimmungen.

So konnte beispielsweise die AGH Medienwerkstatt statt mit den geplanten zehn nur mit acht Teilnehmenden stattfinden, da die Räumlichkeiten des AGH-Trägers unter den gegebenen Hygienevorgaben nicht mehr Teilnehmende zuließen.

Insbesondere die AGHs, deren Projekte im Zusammenhang mit gastronomischen Angeboten standen (wie die DRK Kaufbar oder die VHS hauswirtschaftliche Grundversorgung) oder deren Tätigkeiten im Bereich von Kitas/ Altenpflegeeinrichtungen stattfanden, hatten Probleme bei der Besetzung der Teilnehmerplätze.

Die AGH Diakonietreff (2 Teilnehmerplätze) war im ersten Quartal 2021 komplett geschlossen. Die Schließung erfolgte auf Initiative der Diakonie Braunschweig und bildete die Ausnahme im AGH-Bereich, die AGH wurde zum 01.04.2021 wiederaufgenommen.

Die Besetzung der Maßnahmeplätze gestaltete sich in der Pandemie zeitweise als Herausforderung. Es ist innerhalb der einzelnen Maßnahmen eine sehr hohe Fluktuation der Teilnehmenden zu beobachten, was dazu geführt hat, dass die geplanten Eintrittszahlen bereits im Juni realisiert waren.

Viele der Teilnehmenden beendeten vorzeitig, nach kurzen Teilnahmezeiten, die Maßnahme. Ein nicht unwesentlicher Teil potenzieller Kundinnen und Kunden ist erst nach einer erfolgten Impfung zu Teilnahme an einer AGH bereit. Nur der aktiven Nachsteuerung von Kundinnen und Kunden durch die Integrationsfachkräfte war es zu verdanken, dass eine hohe Auslastung der Plätze zu realisieren war.

Der Anteil der Frauen betrug mit 115 von 257 Eintritten 44,7%.

Nach derzeitigem Stand der Erkenntnisse ist weiterhin damit zu rechnen, dass die coronabedingten Einschränkungen sich auf eine Auslastung der einzelnen AGHs auswirken werden.

Lfd. Nummer 9 + 10:

Der Schwerpunkt der Förderung von Kundinnen und Kunden nach dem Teilhabechancengesetz §§16 i (Teilhabe am Arbeitsmarkt) und 16e (Eingliederung von Langzeitarbeitslosen) lag im Jahr 2019 und Beginn 2020. Die Ausgaben 2021 ergeben sich hauptsächlich aus diesen „Altfällen“, da die Förderungen üblicherweise auf 2 bis 5 Jahre angelegt sind.

Lfd. Nummer 12:

Die rechtlichen Weisungen im Bereich Einstiegsgeld haben sich geändert. Die Fördervoraussetzungen wurden vereinfacht. Damit können mehr Kundinnen und Kunden als ursprünglich geplant entsprechend gefördert werden.

Lfd. Nummer 21:

Bei dieser Förderung handelt es sich um den „Café PoTT“ (Perspektiven entwickeln, orientieren, Türen öffnen, Teilhaben). Die Maßnahme ist für sehr markferne und entkoppelte junge Menschen unter 25 Jahren, die durch diese Förderung die Anbindung an die Beratungs- und Fördermöglichkeiten des Jobcenters erhalten. Der Stand der Ausgaben erklärt sich durch die Optionsziehung und das Fortlaufen der Maßnahme in das neue Jahr hinein.

2b flankierende Leistungen

Die flankierenden Leistungen (begleitende und unterstützende Hilfen) werden in der nachfolgenden Tabelle dargestellt.

Flankierende Leistung	Art	1. HJ 2020	1. HJ 2021	Differenz 2021/2020
1 Schuldnerberatung	Bewilligungen	114	157	43
2 Ärztlicher Dienst ¹⁾	Fälle	790	722	-68
3 berufspsych. Service ²⁾	Fälle	58	56	-2
4 Suchtberatung (Lukas-Werk)	Fälle	7	4	-3
5 psychosoziale Beratung	Fälle	43	31	-12

Abbildung 3

1 Ärztlicher Dienst - Fälle 2021

Grundlage: Stadt Braunschweig - Anzahl abgerechnete Aufträge anhand der Rechnungen Jan bis Juni
Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Rechnungen Webserver-operA

2 BPS - Fälle 2021 Grundlage: Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Rechnungen Webserver-operA

Bei der Schuldnerberatung ist nach dem Einbruch im letzten Jahr im 1. Halbjahr 2021 wieder an Anstieg der Bewilligungen auf dem Niveau des 1. Halbjahrs 2019 zu beobachten.

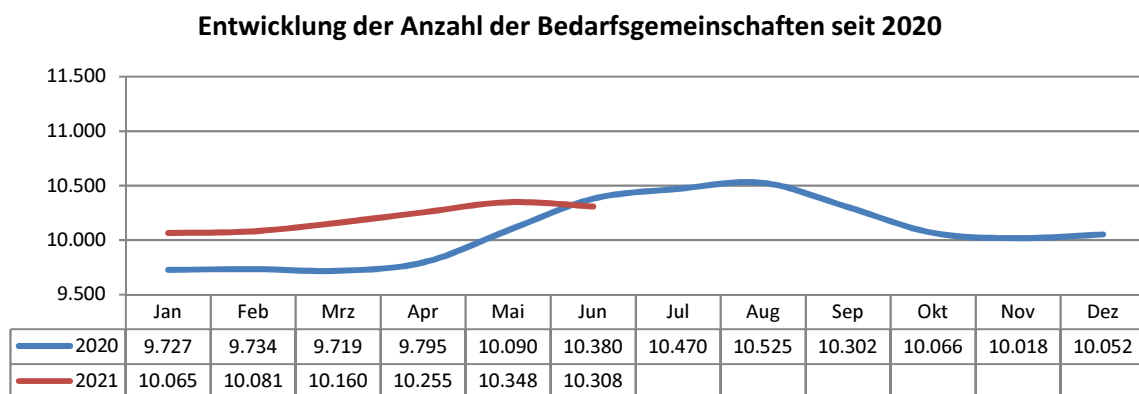
Der Rückgang beim ärztlichen Dienst erklärt sich aus der Tatsache, dass im ersten Halbjahr 2020 bei Teilnehmenden der Maßnahme „Stärkencheck“ festgestellte gesundheitliche Einschränkungen verstärkt über ein offizielles Gutachten abgeklärt werden mussten. Die Maßnahme findet in 2021 nicht mehr statt.

Eine Differenzierung nach Geschlecht ist bei diesen Leistungen nicht möglich, da sie statistisch nicht erfasst wird.

3. Statistik

3a Bedarfsgemeinschaften

Abbildung 6



Der Beginn des Jahres 2021 startete aufgrund der Pandemie deutlich über dem Vorjahreswert. Trotz der anhaltenden Einschränkungen im ersten Halbjahr konnte im Juni 2021 erstmalig mit 10.308 das Niveau der Bedarfsgemeinschaften (BG) des Vorjahres unterschritten werden.

Es ist noch nicht abzusehen wie sich die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften im zweiten Halbjahr entwickeln wird. Mit Auslaufen des Kurzarbeitergeldes, den ansteigenden Insolvenzen sowie der Verschiebung durch die der Verlängerung des Arbeitslosengeldes I ist jedoch mit einem erneuten Anstieg der Bedarfsgemeinschaften in 2021 zu rechnen.

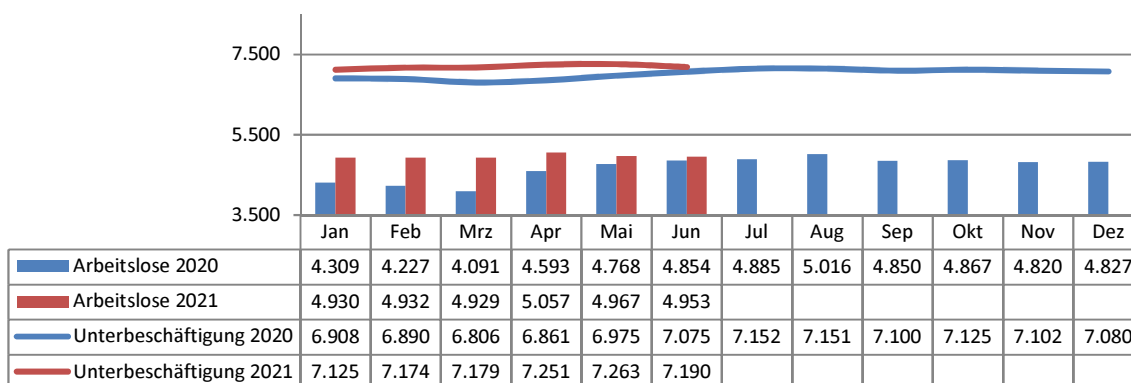
Von den 10.308 Bedarfsgemeinschaften im Juni 2021 waren 1.586 Alleinerziehende-BG (15,4%).

Von insgesamt 18.425 Personen in Bedarfsgemeinschaften waren 9.009 Frauen (ein Anteil von 48,9%).

3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung

Abbildung 7

Anzahl der Arbeitslosen & Unterbeschäftigung (SGB II) seit 2020



Die Anzahl der Arbeitslosen stieg seit Jahresbeginn auf 4.953 Arbeitslose (davon 2.094 (43,0%) Frauen) an und lag in jedem Monat über den Vorjahreswert.

Die Anzahl der Arbeitslosen beinhaltet nicht die Zahl derer, die z.B. zeitweise arbeitsunfähig sind oder an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen teilnehmen. Werden diese zur Anzahl der Arbeitslosen hinzugerechnet, erhält man die sogenannte Unterbeschäftigung. Personen in der Unterbeschäftigung haben ihr Beschäftigungsproblem noch nicht gelöst und ohne diese Maßnahmen wären sie arbeitslos.

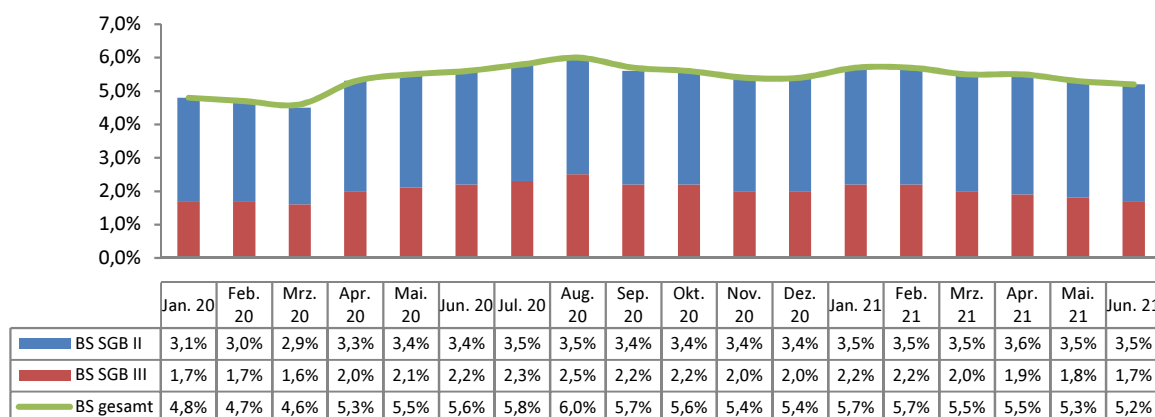
Hier stieg die Anzahl ebenfalls an (7.190). Dies erklärt sich durch eingeschränkte Maßnahmezusteuern aufgrund der Kontaktbeschränkungen. Der Frauenanteil beträgt hier 43,8%.

Die Ursache für den im Vergleich zu den Bedarfsgemeinschaften eher moderaten Anstieg der Arbeitslosen / Unterbeschäftigten liegt darin begründet, dass in die Kurzarbeiterinnen und Kurzarbeiter hierin nicht enthalten sind. Bei den neu gemeldeten Bedarfsgemeinschaften handelt es sich jedoch um einen nicht geringen Anteil an Aufstockende von Kurzarbeitergeld.

3c Arbeitslosenquote

Abbildung 8

Arbeitslosenquote 2020 bis Juni 2021

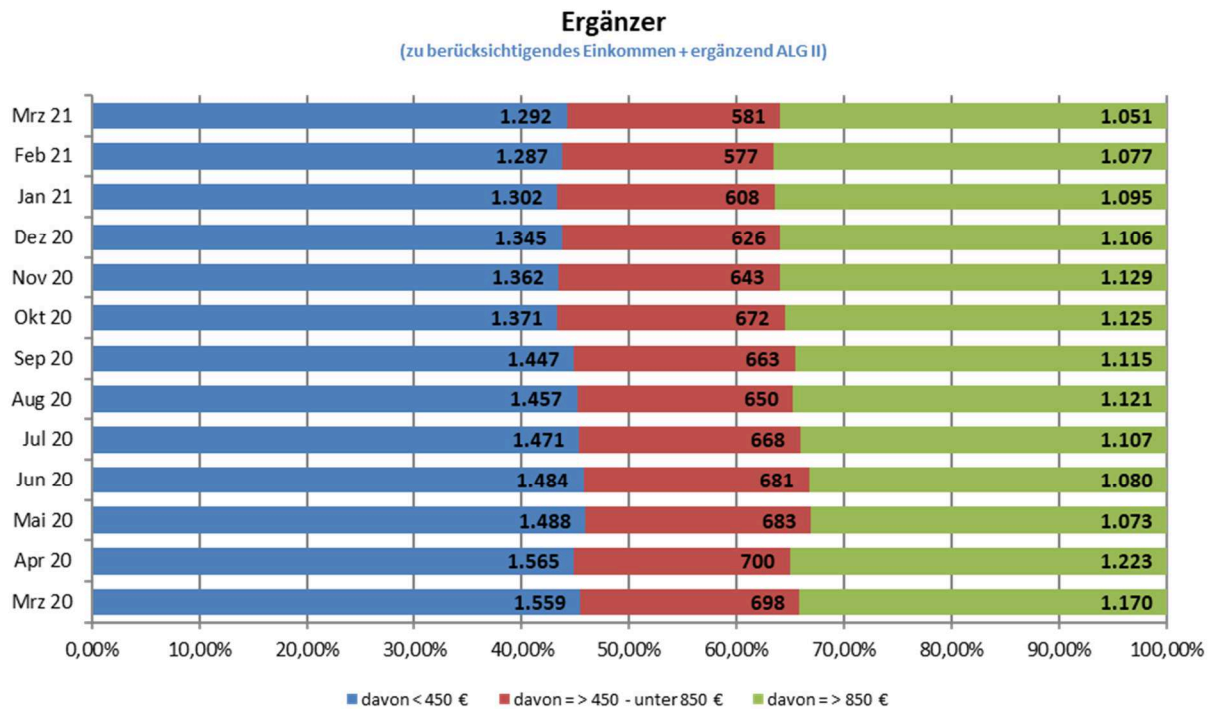


Die Arbeitslosenquote (Anteil der Arbeitslosen an der Gesamtzahl der zivilen Erwerbspersonen) in Braunschweig ist von 4,8% im Januar 2020 auf 5,2% im Juni 2021 gestiegen (s. Abb. 8) und liegt damit deutlich über der Quote des Vorjahres.

3d Ergnzer

Ergnzer sind Personen, die Einkommen aus Erwerbstätigkeit erzielen und ergänzende Leistungen aus Arbeitslosengeld II (ALG II) beziehen.

Abbildung 9



(Daten für diesen Personenkreis stehen bisher nur bis März 2021 zur Verfügung)

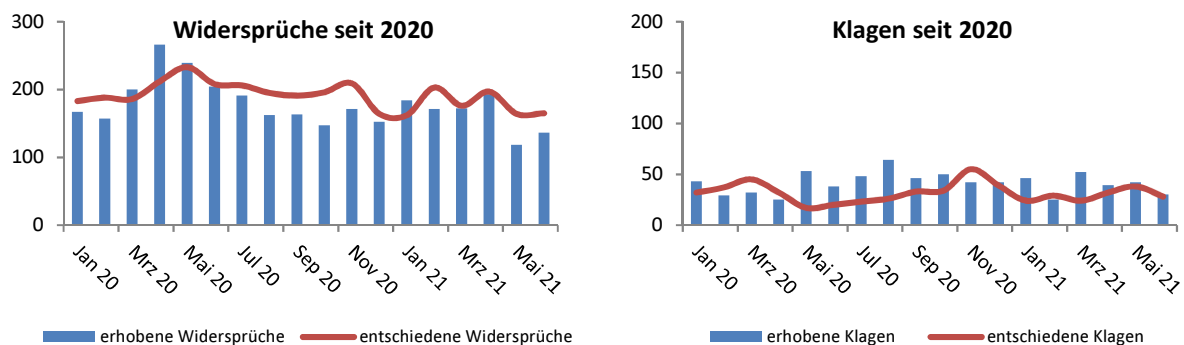
Die Anzahl der Personen, die trotz Erwerbstätigkeit ergänzende Leistungen beziehen, ist vom März 2020 von 3.427 auf 2.924 im März 2021 (davon 1.529 (52,3%) Frauen) aufgrund der Pandemielage deutlich gesunken. Die Verteilung auf die Einkommensklassen verhält sich jedoch weiterhin stabil.

Die Anteile im März 2021 verteilen sich wie folgt auf folgende Einkommensklassen:

- 44 % (1.292) erzielen ein Einkommen unter 450 € (Frauenanteil 49,3%)
- 20 % (581) erzielen ein Einkommen zwischen 450 und 850 € (Frauenanteil 52,3%)
- 36% (1.051) ein Einkommen über 850 € (Frauenanteil 56,0%).

4. Widersprüche und Klagen

Abbildung 10



Die Zugangszahlen im Widerspruchsbereich sind im Vergleich zum Vorjahr weiter gesunken (1. Halbjahr 2020: 1.193 Zugänge; 1. Halbjahr 2021: 931 Zugänge).

Der Bestand unerledigter Widersprüche konnte weiterhin reduziert werden und hat sich derzeit bei 200 eingependelt (1. Halbjahr 2020: 350).

Das Ziel, weiterhin den Bestand der unerledigten Widersprüche (nicht ruhend gestellte) in 2021 mit einer Bearbeitungsdauer über 90 Tage bis zum Jahresende auf max. 10 % zu reduzieren, wurde erfüllt.

Der Bestand von Widersprüchen älter als 180 Tage beträgt im 1. Halbjahr 2021 weiter 0. Die Vorgabe der Regionaldirektion Niedersachsen-Bremen konnte somit weiterhin erfüllt werden.

Das Jobcenter Braunschweig kann für das 1. Halbjahr 8 Untätigkeitsklagen verzeichnen und somit einen weiteren Rückgang. Von diesen 8 Untertätigkeitsklagen resultiert die Hälfte aus dem Widerspruchsverfahren und die andere Hälfte betrifft das Verwaltungsverfahren.

Die Anzahl der erhobenen Klagen war im 1. Halbjahr 2021 mit einem Zugang von 229 Klagen höher gegenüber dem 1. Halbjahr 2020 mit 189 Klagen. Zu erklären ist dies mit einer kleinen Klagewelle bezüglich der Bezahlung von FFP2-Masken, dessen Tragen beim zweiten Lock-Down erforderlich wurden und den zunächst nicht zu gewährenden Digitalen Endgeräten für das Homeschooling.

Weiterhin führte der massive Abbau von Widersprüchen zum Anstieg der Klageerhebungen.

5. Zielerreichung

Es werden, abgeleitet aus § 1 SGB II, folgende Steuerungsziele betrachtet:

- die "Verringerung der Hilfebedürftigkeit",
- die "Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit" und
- die "Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug".

Hierfür werden jeweils revidierte Statistikdaten, d.h. Daten nach 3-monatiger Wartezeit zur Verfügung gestellt. Aufgrund der 3-monatigen Wartezeit und zur zeitnahen Steuerungsmöglichkeit erfolgt innerhalb der BA ein internes Zielcontrolling. Beim BA-internen Controlling werden Kennzahlen mit sich verändernden Ladeständen monatlich veröffentlicht, daher liegen diese Werte aktuell für Juni 2021 vor.

Verringerung der Hilfebedürftigkeit:

Als Reaktion auf das Pandemiegeschehen hat die BA für 2021 keine Prognose-/Zielwerte für 2021 geplant, es werden nur die aktuellen Werte mit Vorjahresvergleich zur Verfügung gestellt.

Bei den Leistungen zum Lebensunterhalt wurden bis Juni 2021 statt wie im Vorjahr 23.923.765 € nun 25.911.534 € verausgabt, demnach 8,3% mehr.

Diese deutliche Steigerung erklärt sich im ersten Halbjahr dadurch, dass im ersten Halbjahr 2020 die finanziellen Auswirkungen der Pandemie noch verhältnismäßig gering waren und es erst im zweiten Halbjahr 2020 zu einem deutlichen Anstieg der Bedarfsgemeinschaften und somit auch der Leistungen zum Lebensunterhalt kam.

Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit:

Für 2021 wurde eine Steigerung der Integrationsquote von 18,0% geplant, zum Zeitpunkt der Planung war der zweite Lock-Down jedoch noch nicht berücksichtigt.

Bei der Integrationsquote konnte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 1.059 Integrationen (Integrationsquote von 8,1%) erreichen.

Die Integrationsquote der Männer beträgt 9,9%, die der Frauen 6,2%.

Ausgehend vom Zielwert von 1.109 Integrationen (Quote von 8,5%) entspricht dies einer negativen Zielabweichung von -50 Integrationen (-4,5 %).

Im Vergleich zum Vorjahr jedoch 265 Integrationen mehr als im Juni 2020.

Wenn nach Ende der Sommerferien das Integrationsgeschäft wieder anziehen sollte (sofern keine neuen Einschränkungen aufgrund einer erneuten Infektionswelle erfolgen), könnte der Zielwert noch erreicht werden.

Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug:

Auch hier wurde für das neue Jahr von einer weiteren Reduzierung von -1,5% ausgegangen, jedoch ohne Berücksichtigung der aktuellen Situation.

Die aktuelle Abweichung vom Zielwert (9.141) beträgt mit 9.158 0,2% (absolut 17). Auch hier wird von einer Zielerreichung bis Ende des Jahres ausgegangen.

Der Anteil der Frauen an den Langzeitleistungsbeziehern beträgt im Juni 2021 50,5%.

6. Fazit/Ausblick

Wie es nach dem erneuten Lock-Down ab November 2020 nicht anders zu erwarten war, stand das erste Halbjahr 2021 erneut ganz im Zeichen der Corona-Krise.

Die bisherigen Planungen und Ziele für 2021 erfolgten unter der Prämisse keiner erneuten Kontaktbeschränkungen sowie einer durchgehenden Öffnung und damit Erholung der Wirtschaft.

Die Corona-Krise führte erzwungenermaßen zu einer Beibehaltung der angepassten Zugangswege zum Jobcenter sowie den erforderlichen Kontaktbeschränkungen zu den Kundinnen und Kunden als auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander.

So mussten intern erforderliche Besprechungen weiterhin über Telefonkonferenzen und per Skype durchgeführt werden. Um den Dienstbetrieb auch bei Infektionsfällen innerhalb des Jobcenters sicherzustellen, wurden bedarfsgerecht Schichtpläne und umfassendes mobiles Arbeiten im gesamten Zeitraum umgesetzt.

Extern konnten Beratungsgespräche nur telefonisch durchgeführt werden, nur absolute Notfälle konnten persönlich vorsprechen. Hierzu wurden die direkten Rufnummern der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der gesamten Kundschaft in einem Anschreiben mitgeteilt. Auch die digitale Korrespondenz wurde massiv forciert.

Diese geänderte Kommunikationsstruktur hat sich in vielen Bereichen als vorteilhaft erwiesen.

Zum einen sind die Kundinnen und Kunden zufriedener (deutliche Verbesserung des Index aus Kundenzufriedenheit im 1.HJ 2021).

Zum anderen ermöglicht es auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine deutlich flexiblere Aufgabenerledigung, wie z.B. durch die Nutzung von mobilen Arbeiten.

Um auch zukünftig auf die geänderten Herausforderungen angemessen reagieren zu können, hat das Jobcenter Braunschweig für 2021 und 2022 entsprechende Handlungsfelder identifiziert und diese ab dem 2. Halbjahr 2021 in Angriff genommen.

Diese beinhalten zusammengefasst:

- Den Ausbau der Willkommenskultur des Jobcenters Braunschweig bei der Rekrutierung und Qualifizierung von Mitarbeitenden.
- Die Ausgestaltung der Telefonie unter Einbeziehung der direkten Durchwahl zu den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern.
- Führung und Führungsentwicklung starker in den Fokus zu nehmen.
- Ausbau der Videoberatung von Kundinnen und Kunden.
- Service, Beratung und Arbeiten in der neuen Normalität (Kundensteuerung, Terminierung- und Beratungsmöglichkeiten, Arbeitsmodelle der Zukunft).
- Die Bewirtschaftung im Jobcenter Braunschweig intern transparenter zu machen.
- Den Ausbau von jobcenter-digital sowie Beratungsschwerpunkte in der Leistungsgewährung setzen.

Auch in diesem Jahr bietet der Bund-Länder-Ausschuss zur Etablierung und Weiterentwicklung von Qualitätsarbeit bis zu neun Jobcentern (gemeinsamen Einrichtungen und kommunalen Jobcentern) die Möglichkeit, kostenlos Beratungsdienstleistungen durch die Interne Beratung der Bundesagentur für Arbeit in Anspruch zu nehmen.

Im Jobcenter Braunschweig wurde bereits im Jahr 2018 ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt und eingeführt. Im vergangenen Jahr wurden zudem erste Schritte für eine Einführung des Qualitätsmanagementsystems „EFQM“ umgesetzt – als inhaltliche und methodische Ergänzung der eigenen Systematik.

Am 28. Juni 2021 wurde das Jobcenter Braunschweig informiert, dass es zu den ausgewählten Einrichtungen gehört und die Beratungsleistung kostenfrei in Anspruch nehmen kann.

Das Pilotvorhaben startet im Rahmen eines Kick-Off-Treffens am 22. Juli 2021 mit einer digitalen Veranstaltung.

Im Ergebnis soll für die Kolleginnen und Kollegen ein Rahmen entwickelt werden, der

- eine Kultur in der Organisation für hervorragende Ergebnisse schafft
- Flexibilität und Innovation fördert
- die eigene Organisation am eigenen Zweck und der eigenen Vision ausrichtet
- einen nachhaltigen Nutzen für unsere Interessengruppen schafft
- die Transformation mit dem Ziel der Leistungssteigerung stützt

Zusammenfassend konnte dank des Engagements aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich kurzfristig unter einer sich ständig ändernden Situation flexibel den neuen Aufgaben gestellt haben, der Dienstbetrieb reibungslos fortgeführt werden.

Hohe telefonische Erreichbarkeit sowie eine umgehende Bearbeitung der kompletten Anträge haben trotz des plötzlich deutlich steigenden Kundenaufkommens zu einer Sicherung des Lebensunterhaltes für alle Leistungsberechtigten gesorgt.

-gez. Hornburg -
Geschäftsführer