

Betreff:

Jahresbericht 2021 - Jobcenter Braunschweig

Organisationseinheit:

Dezernat V
50 Fachbereich Soziales und Gesundheit

Datum:

08.03.2022

Adressat der Mitteilung:

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)
Mitteilungen außerhalb von Sitzungen (zur Kenntnis)

Sachverhalt:

Der Jahresbericht 2021 des Jobcenters Braunschweig ist als Anlage zur Kenntnis beigefügt.

Dr. Arbogast

Anlage/n:

Jahresbericht 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: 03.03.2022

MITTEILUNG

Jahresbericht 2021

Nachfolgend erhalten Sie den Jahresbericht 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 Ergänzer.....	8
4. Widersprüche und Klagen	9
5. Zielerreichung	9
6. Fazit/Ausblick	11

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 €	24.590.165,23 €	-523.286,77 €
2 Eingliederungsleistungen	13.145.713,00 €	6.125.185,32 €	12.712.547,79 €	-433.165,21 €
3 AlgII-Leistungen & Sozialgeld	73.063.253,00 €	37.614.418,09 €	72.481.696,95 €	-581.556,05 €
4 Summe der dargestellten Ausgaben	111.322.418,00 €	53.528.121,08 €	109.784.409,97 €	-1.538.008,03 €

Quelle: ERP

¹⁾ Die Planwerte wurden im Rahmen des Finanzplanes 2021 von der Trägerversammlung beschlossen.

1b kommunale Leistungen: Kommunale Unterhaltsleistungen und einmalige Beihilfen

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 €	55.206.056,94 €	-3.563.943,06 €

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 €	1.884.031,44 €	-415.968,56 €

Quelle: ERP

BuT: Veranschlagung im Haushaltsplan der Stadt Braunschweig

2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen

2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente

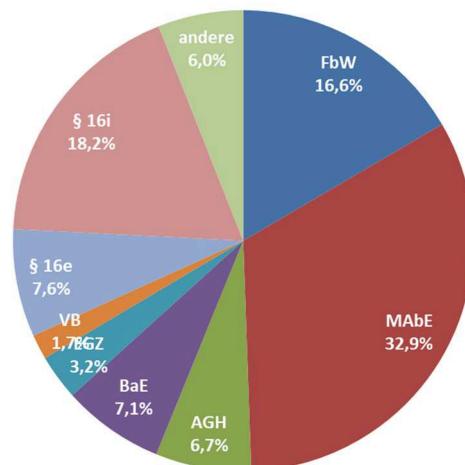
Abbildung 4

Instrument	geplante Ausgaben 2021	Anteil Ausgaben 2021	Ausgaben Stand 31.12.	geplante Eintritte 2021	Eintritte Stand 31.12
1	2	3	4	5	6
1 Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW)	2.179.501,00 €	16,6%	1.971.007,00 €	236	274
2 Aktivierung und berufliche Eingliederung (MAbE)	4.320.027,00 €	32,9%	4.496.395,00 €	1.748	2.491
3 Arbeitsgelegenheit (AGH) Mehraufwandvariante	883.480,00 €	6,7%	957.302,00 €	255	402
4 Berufsausbildung in außerbetriebl. Einrichtungen (BaE)	939.837,00 €	7,1%	770.964,00 €	32	34
5 Eingliederungszuschüsse (EGZ)	418.579,00 €	3,2%	404.165,00 €	58	79
6 Förderung aus dem Vermittlungsbudget (VB) ¹⁾²⁾	230.000,00 €	1,7%	222.171,00 €	-	-
7 Reha Ermessens- und Pflichtleistungen ¹⁾²⁾	186.375,00 €	1,4%	382.973,00 €	-	-
8 Förderung Arbeitsverhältnisse (FAV)	- €	0,0%	- €	-	-
9 Eingliederung von Langzeitarbeitslosen (EvL § 16e)	994.032,00 €	7,6%	809.333,00 €	9	19
10 Teilhabe am Arbeitsmarkt (TaAM § 16i)	2.393.000,00 €	18,2%	2.131.659,00 €	5	16
11 Gutscheinverfahren (AVGS-MPAV) ²⁾	10.000,00 €	0,1%	17.000,00 €	60	72
12 Einstiegsgeld (ESG)	59.133,00 €	0,4%	150.798,00 €	35	114
13 Einstiegsqualifizierung (EQ)	25.575,00 €	0,2%	27.436,00 €	0	9
14 Eingliederung von Selbstständigen	28.675,00 €	0,2%	33.420,00 €	17	11
15 Ausbildungsbegleitende Hilfen (abH)	37.548,00 €	0,3%	22.568,00 €	2	3
16 assistierte Ausbildung (AsA) ¹⁾	86.278,00 €	0,7%	86.826,00 €	-	16
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%	37.438,00 €	40	46
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%	298.834,00 €	-	-
22 SozEG	6.580,00 €	0,1%	- 133.001,00 €	-	-
23 zusätzliche Finanzressourcen	200,00 €	0,0%	- €	-	-
22 Gesamt	13.145.713,00 €	100,0%	12.713.723,00 €	2.497	3.586

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:

Auch das Jahr 2021 war durch die Corona-Pandemie geprägt. Trotzdem ist es gelungen, die gesteckten Ziele zu erreichen, teilweise sogar zielführend zu übertreffen. Das Beratungsgeschäft der persönlichen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner hat sich in Vermittlung und Förderung trotz Einschränkungen der Präsenzberatungen auf hohem Niveau eingespielt.

Zu beobachten ist, dass Kundinnen und Kunden eher zögerlich Angebote annehmen, die in Präsenz- bzw. Gruppenveranstaltungen stattfinden. Die Bildungsträger stellen sich auf die jeweils gelten Hygienestandards ein und bieten Maßnahmen „hybrid“ an, die Mischung aus Präsenz- und virtuellen Angeboten.

Das stringente Vorgehen in „Förderketten“ wird gelebt und trägt Früchte.

Lfd. Nummer 1:

Im Bereich FbW wurden neben den bekannten und etablierten Fördermöglichkeiten eher vorbereitende und niedrigschwellige Maßnahmen kreiert und nach den Bedarfen der Kundinnen und Kunden gewählt. Mitarbeitende wurden im Recht FbW aufgefrischt, die Kundinnen und Kunden mit im Profiling abgebildeten Bedarfen gesichtet und kontaktiert. Konkrete Maßnahmen wurden vereinbart.

Lfd. Nummer 2:

Die Eintritte sind gegenüber der Planung überzeichnet. Grund dafür ist, dass durch Umschichtung zusätzliche Mittel hier zügig und sinnvoll eingesetzt werden konnten. Insbesondere Coaching-Angebote, die sich an Personen mit multiplen Vermittlungshemmrisiken richten und Angebote für die Begleitung beim jeweiligen Stand des Bewerbungsprozesses, konnten zielführend angebahnt werden und wurden von der Klientel gut angenommen.

Lfd. Nummer 3:

Eine Schließung sämtlicher AGH-Angebote, wie im Jahr 2020, war 2021 nicht notwendig. Allerdings war es den AGH-Projekten teilweise, aufgrund der geltenden Abstands- und Hygienevorschriften weiterhin nicht möglich, alle geplanten Plätze zu besetzen.

Insbesondere die Arbeitsgelegenheiten, deren Projekte im Zusammenhang mit gastronomischen Angeboten standen (wie die DRK Kaufbar, die Diakonie oder die VHS hauswirtschaftliche Grundversorgung) oder deren Tätigkeiten im Bereich von Kitas und Altenpflegeeinrichtungen stattfanden (hier insbesondere die AWO), hatten Probleme bei der Besetzung der Plätze. Alle Arbeitsgelegenheiten finden ausschließlich als Präsenzmaßnahmen statt. Ein hybrides Angebot, wie im Bereich MAT oder FbW war nicht möglich.

Ein nicht geringer Anteil der für eine AGH-Teilnahme vorgesehenen Kundinnen und Kunden war zum Zeitpunkt des Maßnahmehbeginns nicht geimpft, auch waren einige der vorgesehenen Teilnehmerinnen und Teilnehmer später nicht bereit sich impfen oder testen zu lassen. Nur der aktiven Nachsteuerung von Kundinnen und Kunden durch die Integrationsfachkräfte war es zu verdanken, dass eine hohe Auslastung der Plätze zu realisieren war. Jedoch waren die Monate November und Dezember 2021 wieder bestimmt durch die sich immer stärker durchsetzende Omikron-Variante.

Nach derzeitigem Stand der Erkenntnisse ist weiterhin damit zu rechnen, dass die Corona bedingten Einschränkungen sich auf eine Auslastung der Arbeitsgelegenheiten im Jahr 2022 auswirken werden.

Lfd. Nummer 12:

Beim Einstiegsgeld sorgte eine Änderung des Rechts dafür, dass diese Leistung besser in Anspruch genommen werden konnte. Die aufgenommene Erwerbstätigkeit und die damit erzielten Erwerbseinkünfte sind geeignet, die Hilfebedürftigkeit zu reduzieren und perspektivisch nachhaltig zu beenden (Prognoseentscheidung). Hier war es früher nur möglich zu fördern, wenn die Hilfebedürftigkeit komplett überwunden wurde.

2b flankierende Leistungen

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

Flankierende Leistung	Art	2020	2021	Differenz 2021/2020
1 Schuldnerberatung	Bewilligungen	207	283	76
2 Ärztlicher Dienst ¹⁾	Fälle	1.349	1.254	-95
3 berufspsych. Service ²⁾	Fälle	155	159	4
4 Suchtberatung (Lukas-Werk)	Fälle	7	13	6
5 psychosoziale Beratung	Fälle	75	70	-5

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 Corona bedingten Einbruch im letzten Jahr wieder an Anstieg der Bewilligungen auf dem Niveau des Jahres 2019 zu beobachten.

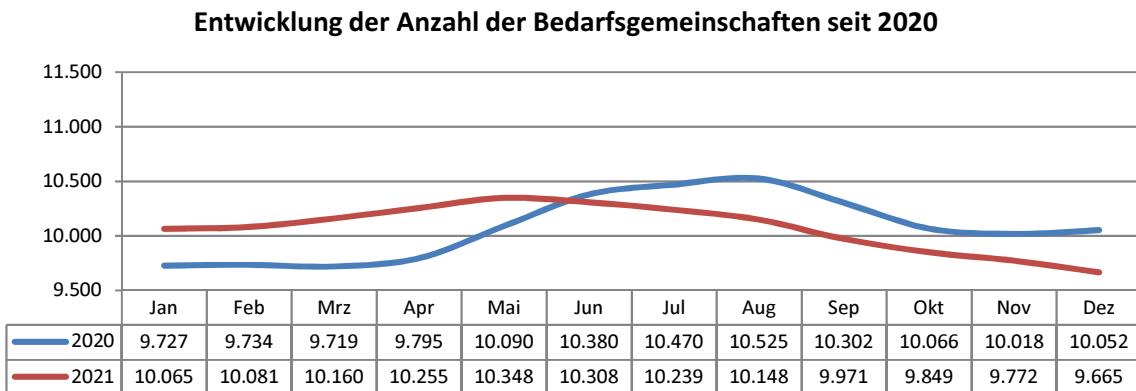
Die Inanspruchnahme der Suchtberatung hingegen liegt auch 2021 deutlich unter den Einschaltungen von 2019 (32 Beratungen).

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

3. Statistik

3a Bedarfsgemeinschaften

Abbildung 6



Der Anzahl der Bedarfsgemeinschaften zu Beginn des Jahres 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 Vorjahrs unterschritten werden und blieb dies auch bis zum Ende des Jahres.

Es ist noch nicht abzusehen, wie sich die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften zu Beginn 2022 aufgrund der sehr hohen Inzidenzzahlen entwickeln wird. Sollte das Kurzarbeitergeld Ende Juni 2022 auslaufen, ist mit einem Anstieg der Bedarfsgemeinschaften im 2. Halbjahr 2022 im Falle erneuter Einschränkungen zu rechnen.

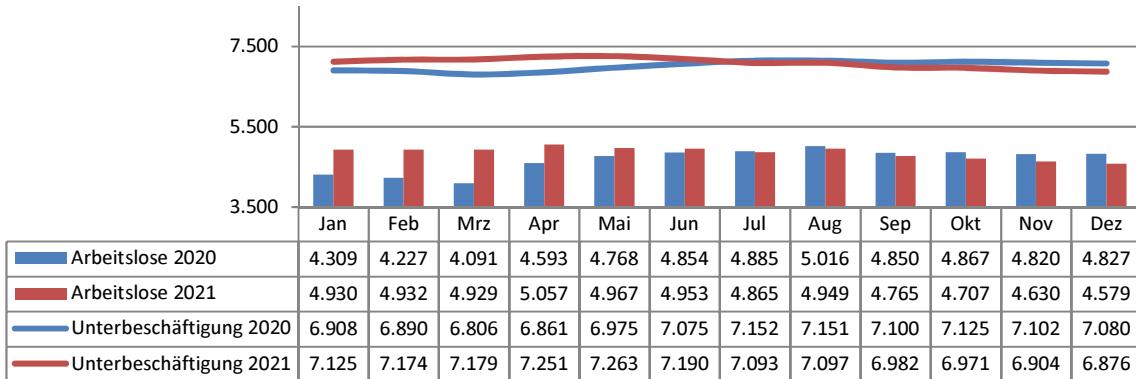
Von den 9.665 Bedarfsgemeinschaften im Dezember 2021 waren 1.592 Alleinerziehende-BG (16,5%). Im Juni 2021 betrug der Anteil nur 15,4% an allen Bedarfsgemeinschaften, die Alleinerziehenden konnten von der Erholung des Arbeitsmarktes nur im geringeren Maß profitieren.

Von insgesamt 17.615 Personen in Bedarfsgemeinschaften waren 8.621 Frauen (ein Anteil von 48,9%), dies entspricht genau dem Anteil aus dem Juni 2021.

3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung

Abbildung 7

Anzahl der Arbeitslosen & Unterbeschäftigung (SGB II) seit 2020



Die Anzahl der Arbeitslosen reduzierte sich seit Jahresbeginn auf 4.579 Arbeitslose (davon 2.032 (44,4%) Frauen) an und lag ab Juli 2021 beständig unter den Vorjahreswert.

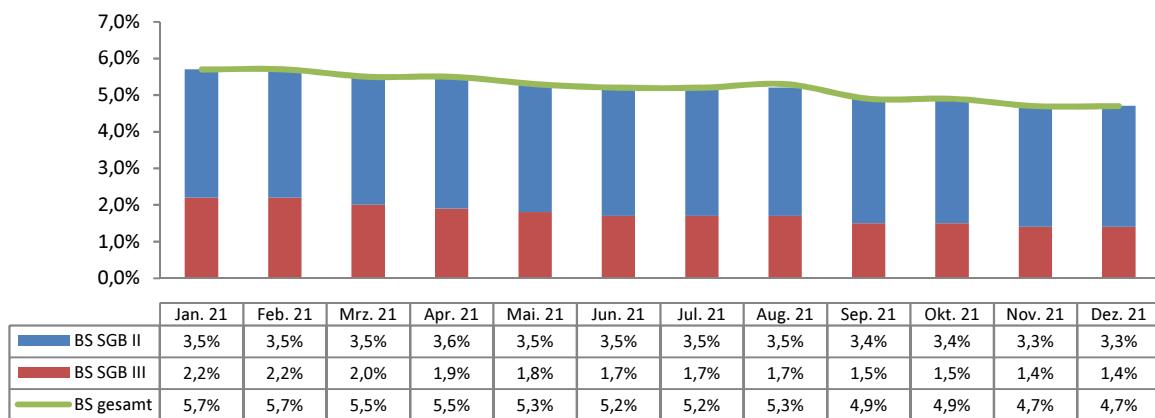
Die Anzahl der Arbeitslosen beinhaltet nicht die Zahl derer, die z.B. zeitweise arbeitsunfähig sind oder an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen teilnehmen. Werden diese zur Anzahl der Arbeitslosen hinzugerechnet, erhält man die sogenannte Unterbeschäftigung. Personen in der Unterbeschäftigung haben ihr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

Hier sank die Anzahl ebenfalls (6.876). Dies erklärt sich durch eine erhöhte Teilnahme an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen nach Aufhebung der Kontaktbeschränkungen im zweiten Halbjahr. Der Frauenanteil beträgt hier 44,2%.

3c Arbeitslosenquote

Abbildung 8

Arbeitslosenquote 2021

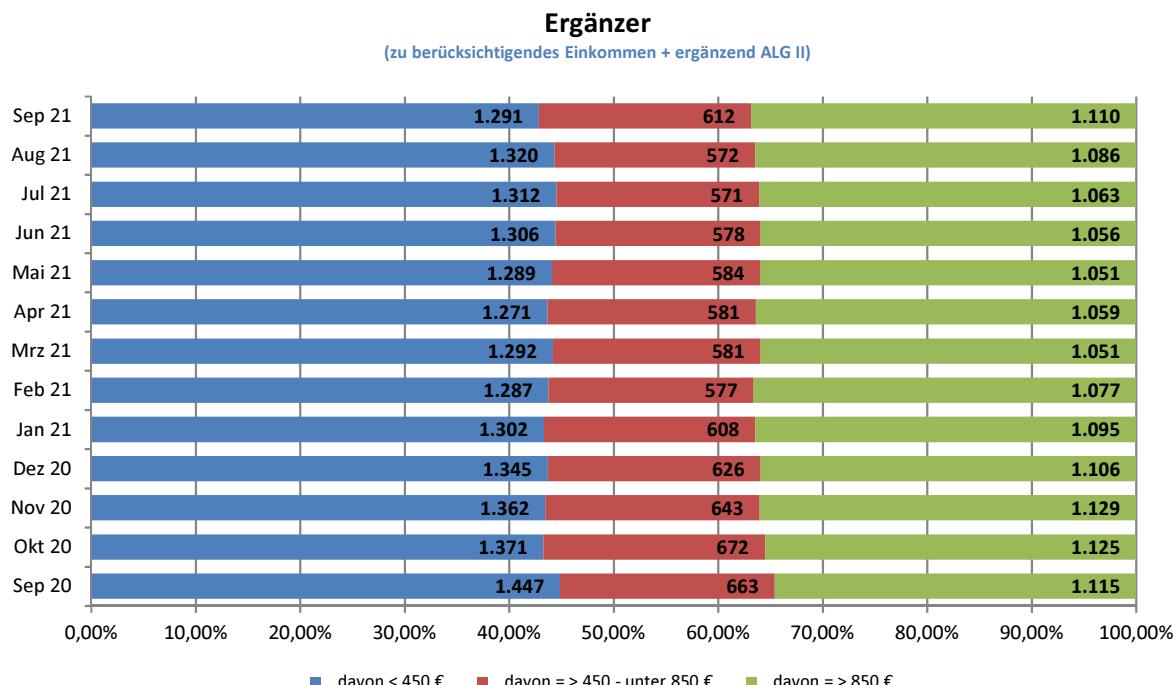


Die Arbeitslosenquote (Anteil der Arbeitslosen an der Gesamtzahl der zivilen Erwerbspersonen) in Braunschweig ist von 5,7% im Januar 2021 auf 4,7% im Dezember 2021 gesunken (s. Abb. 8) und liegt damit deutlich unter der Quote des Vorjahrs.

3d Ergänzer

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

Abbildung 9



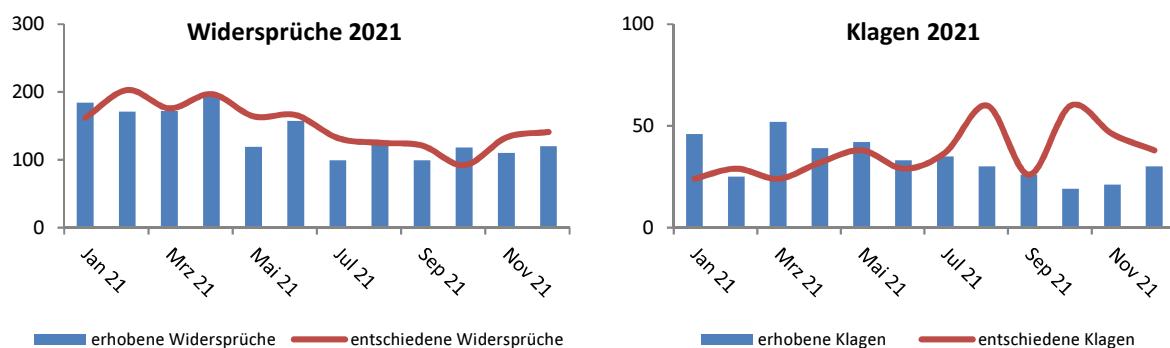
(Daten für diesen Personenkreis stehen bisher nur bis September 2021 zur Verfügung)

Die Anzahl der Personen, die trotz Erwerbstätigkeit ergänzende Leistungen beziehen, ist vom September 2001 von 3.225 auf 3.013 im September 2021 (davon 1.560 (48,4%) Frauen) gesunken. Die Verteilung auf die Einkommensklassen verhält sich jedoch weiterhin stabil.

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

- 43 % (1.291) erzielen ein Einkommen unter 450 € (Frauenanteil 50,0%)
- 20 % (612) erzielen ein Einkommen zwischen 450 und 850 € (Frauenanteil 49,3%)
- 37% (1.110) ein Einkommen über 850 € (Frauenanteil 55,1%).

4. Widersprüche und Klagen



Die Zugangszahlen im Widerspruchsbereich sind im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesunken. (Eingänge 2020: 2.269; Eingänge 2021: 1.646). Der Bestand unerledigter Widersprüche konnte somit nochmals deutlich reduziert werden (Widersprüche aktuell 203, Vorjahr 305).

Die Erledigungsquote ist im Jahr 2021 leicht gesunken auf durchschnittlich 108,6 % (Vorjahr 109,2%). Der Bestand von Widersprüchen älter als 90 Tage umfasste Ende 2021 34 unerledigte Widersprüche (davon 23 ruhende). Das Ziel, nicht mehr als 10 % unerledigte Widersprüche älter als 90 Tage (ohne ruhende) im Bestand zu haben, wurde damit erfüllt.

Der Anteil von Untätigkeitsklagen im Widerspruchsverfahren an allen Klagen beträgt im Dezember 1,8% (Vorjahr 6,1%). Hier hat eine deutliche Verbesserung stattgefunden.

Der Zugang der Klagen ist abhängig von den jeweiligen Widerspruchentscheidungen. Die Klagequote auf Basis der im Vormonat zurückgewiesenen und teilweise stattgegebenen Widersprüchen beträgt im Jahr 2021 im Jahresmittel 39,2 % (Vorjahr 35,9%) und ist somit leicht gestiegen.

Mit einer leicht gestiegenen durchschnittlichen Erledigungsquote von 110,9 % (Vorjahr 100%) ist der Bestand an Klagen im Jahr 2021 leicht gesunken auf 818 unerledigte Klagen (davon 21 Verfahren ruhend gestellt). Die Erfolgsquote (volle Zurückweisungen und Erledigungen ohne Nachgeben) betrug im Jahresschnitt 76,3 % und hat sich somit gegenüber dem Vorjahr (74,4 %) leicht verbessert.

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 Dezember 2021 vor.

Verringerung der Hilfebedürftigkeit:

Als Reaktion auf das Pandemiegesehen 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 Ende 2021 statt wie im Vorjahr 48.708.397 € nun 50.868.300 € verausgabt, demnach 4,4% mehr.

Diese erneute Steigerung erklärt sich 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.

Da das Niveau der Bedarfsgemeinschaften nun das ganze Jahr hinweg über dem Wert von 2019 lag, kam es somit zu weiteren Steigerungen bei den Ausgaben.

Auch in 2022 wurden keine Zielwerte zur Senkung der passiven Leistungen vereinbart.

Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit:

Für 2021 wurde eine Steigerung der Integrationsquote (IQ) um 18,0% auf 20,7% geplant, zum Zeitpunkt der Planung war der zweite und dritte Lock-Down jedoch noch nicht absehbar.

Bei der Integrationsquote konnte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 2.864 Integrationen (Integrationsquote von 22,1%) zum Jahresende erreichen und damit das Ziel sogar um 6,6% übertreffen. Im Vergleich zum Vorjahr hat sie die Integrationsquote (IQ) sogar um 25,5% gesteigert.

Die IQ der Frauen hat sich von 14,0% auf 17,8% im Vergleich zum Vorjahr erhöht, liegt aber immer noch unter der IQ der Männer, die sich von 21,0% auf 26,3% erhöht hat.

Für 2022 werden die Integrationsquoten der Frauen und Männer getrennt geplant und nachgehalten. Bei der IQ Frauen wird im Jobcenter Braunschweig eine Zielerreichung von +6,1% angestrebt, dies liegt deutlich oberhalb des Orientierungswertes für diese Personengruppe in vergleichbaren Jobcentern.

Dies unterstreicht den Schwerpunkt in der geschäftspolitischen Ausrichtung, der besonderen Berücksichtigung der Zielgruppe bei der Maßnahme- bzw. Eintrittsplanung und den ganzheitlichen Beratungsansätzen zur Förderung und Entwicklung von Alternativen, um einen sozialversicherungspflichtigen (Wieder-)Einstieg für Frauen zu ermöglichen.

Bei der IQ Männer wird im Jobcenter Braunschweig eine Steigerung von +8,0% angestrebt. Die Steigerung entspricht dem Orientierungswert für die Zielgruppe, durch die besonderen und spezifischen Ausrichtungen bei der Produktvergabe und im Beratungseinsatz für die Frauen (aktive Bearbeitung des Gender-GAP) sind gleichzeitig geringe Verschiebungen bei den Männern folgerichtig.

Unter Berücksichtigung der geschlechterspezifischen Angebotswerte wird im Ergebnis 24,3% als Integrationsquote insgesamt angestrebt und ergibt demnach einen Steigerungswert von +7,0%.

Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug:

Hier wurde für das Jahr 2021 eine weitere Reduzierung von -1,5% angestrebt, jedoch ohne Berücksichtigung der aktuellen Situation.

Die aktuelle Abweichung vom Zielwert (9.139) beträgt mit 9.053 -0,9% (absolut 86 unter dem Zielwert). Damit konnte wie bei der Integrationsquote das Ziel deutlich erreicht werden.

Der Anteil der Frauen an den Langzeitleistungsbeziehern beträgt im Dezember 2021 50,7%.

Für das Jobcenter Braunschweig wird beim Zielwert Langzeitleistungsbezug für 2022 beim Orientierungswert ein Anstieg der Langzeitleistungsbezieher prognostiziert (+1,6%). Das Jobcenter Braunschweig hat, um den eigenen ambitionierten Planungen bei den Integrationen zu folgen, ein Angebot von +/-0 unterbreitet. Ein Zuwachs bei der Zielgruppe soll demnach vermieden werden.

In 2023 wird auch hier eine getrennte Planung nach Männern und Frauen erfolgen.

6. Fazit/Ausblick

Auch wenn die ursprüngliche Planung für 2021 die erneuten Lock-Downs und Kontaktbeschränkungen nicht berücksichtigen konnte, hat das Jobcenter Braunschweig die gesetzten Ziele nicht nur erreicht, sondern sogar noch übertroffen.

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

Diese geänderte Kommunikationsstruktur hat sich in vielen Bereichen als vorteilhaft erwiesen. Zum einen sind die Kundinnen und Kunden zufriedener (weitere Verbesserung des Index aus Kundenzufriedenheit im 2. Halbjahr 2021 von der Schulnote 2,3 auf 2,2). Zum anderen ermöglicht es auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine deutlich flexiblere Aufgabenerledigung, wie z.B. durch die Nutzung von mobilen Arbeiten.

Am 20. Dezember 2021 und am 10. Januar 2022 hatten Kundinnen und Kunden, sowie Mitarbeitende des Jobcenters Braunschweig und deren Angehörige die Möglichkeit, sich in den Räumlichkeiten der Jobschmiede impfen zu lassen. Insgesamt wurden knapp 440 Impfdosen durch Mitarbeitende des mobilen Impfteams des Impfzentrums Braunschweig verimpft. Mitarbeitende des Jobcenters Braunschweig und auch der Agentur für Arbeit Braunschweig-Goslar haben sich zudem freiwillig als Helfende für die Umsetzung bereitgestellt.

Um auch zukünftig auf die geänderten Herausforderungen angemessen reagieren zu können, hat das Jobcenter Braunschweig 2022 entsprechende Handlungsfelder identifiziert und diese zum Teil bereits 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 Kundeninnen 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.

Hierbei wurden bereits zahlreiche inhaltliche Anpassungen, prozessuale Abläufe und Modifizierungen der Dienstleistungen vorgenommen.

Dies betrifft in der Übersicht alle Fachbereiche und Steuerungsebenen des Hauses, die Themenbereiche werden auch im Jahr 2022 weiterentwickelt.

Zum Start des Jahres 2022 führt das Jobcenter Braunschweig die Telefonie nun komplett allein in Eigenregie ohne Einkauf des Service-Centers durch, dies wird eng durch tagesaktuelle Auswertung des Anrufsaufkommens und der Anliegenklärung begleitet.

Zusätzlich wird im Jahr 2022 das vorhandene Qualitätsmanagement modifiziert. Auf Grundlage des vorhandenen Mindmap wird durch die Anpassung der inhaltlichen Struktur ein tagaktuelles Konzept entwickelt, welches Neuerungen und Anpassungen automatisch in die vorhandene Struktur aufnehmen wird.

Das Konzept „Qualitätsmanagement“ wird in der Folge von einem bestehenden in ein automatisiertes, sich anpassendes Konzept entwickelt – zum Vorteil für Mitarbeitende und unsere Kundinnen und Kunden.

In diesem Zusammenhang fand in 2021 auch der Start der Umsetzung des EFQM-Modell 2020 als Ergänzung zum vorhandenen Qualitätsmanagement statt. Nach der Information der Führungskräfte und Gremien im ersten Halbjahr 2021 fand danach unter Einbeziehung von Mitarbeitenden eine Selbstbewertung statt, die sich daraus ergebenen Handlungsbedarfe werden in 2022 vertieft.

Zusammenfassend konnte trotz der nunmehr schon seit fast 2 Jahren andauernden angespannten Situation durch das hohe Engagements aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich flexibel den sich ständig ändernden Aufgaben gestellt haben, der Dienstbetrieb reibungslos fortgeführt werden.

- gez. Hornburg -
Geschäftsführer