

*Betreff:*

**Jahresbericht 2023 - Jobcenter Braunschweig**

*Organisationseinheit:*

Dezernat V  
50 Fachbereich Soziales und Gesundheit

*Datum:*

02.04.2024

*Beratungsfolge*

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)

*Sitzungstermin*

17.04.2024

*Status*

Ö

**Sachverhalt:**

Der Jahresbericht 2023 des Jobcenters Braunschweig ist als Anlage zur Kenntnis beigefügt.

Dr. Rentzsch

**Anlage/n:**

Jahresbericht 2023 Jobcenter Braunschweig

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

**An die Mitglieder  
der Trägerversammlung  
des Jobcenters Braunschweig**

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

Name: Frau Winkler  
Durchwahl: 0531 80177-3533  
Telefax: 0531 80177-3333  
E-Mail: Doreen.Winkler4@jobcenter-ge.de  
Datum: 29.02.2024

**Mitteilung**

**Jahresbericht 2023**

Nachfolgend erhalten Sie den Jahresbericht 2023 des Jobcenters Braunschweig:

**Inhaltsverzeichnis**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Finanzen.....</b>  | <b>2</b>  |
| 1a Bundesleistungen .....  | 2         |
| 1b kommunale Leistungen: Kommunale Unterhaltsleistungen und einmalige Beihilfen.....     | 2         |
| 1c Bildung und Teilhabe (BuT).....   | 2         |
| <b>2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen .....</b> | <b>3</b>  |
| 2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente .....  | 3         |
| 2b flankierende Leistungen .....   | 5         |
| <b>3. Statistik .....</b>  | <b>6</b>  |
| 3a Bedarfsgemeinschaften .....   | 6         |
| 3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung.....   | 6         |
| 3c Arbeitslosenquote .....   | 7         |
| 3d Ergänzter .....   | 7         |
| <b>4. Widersprüche und Klagen .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>5. Telefonie .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>6. Zielerreichung.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>7. Fazit/Ausblick .....</b>   | <b>12</b> |

## **1. Finanzen**

### **1a Bundesleistungen**

Abbildung 1

| Ausgabenart                        | Planung 2023 <sup>1)</sup> | Halbjahresergebnis<br>(Stand 30.06.) | Jahresendergebnis<br>(Stand 31.12.) | aktuelle Differenz<br>zum Planwert |
|------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| 1                                  | 2                          | 3                                    | 4                                   | 5                                  |
| 1 Personal- und Verwaltungskosten  | 22.656.703,00 €            | 8.518.148,16 €                       | 24.354.277,84 €                     | 1.697.574,84 €                     |
| 2 Eingliederungsleistungen         | 15.767.857,00 €            | 6.939.484,28 €                       | 14.800.479,37 €                     | -967.377,63 €                      |
| 3 Bürgergeld/Sozialgeld            | 54.406.524,00 €            | 43.810.499,20 €                      | 88.483.793,49 €                     | 34.077.269,49 €                    |
| 4 Summe der dargestellten Ausgaben | 92.831.084,00 €            | 59.268.131,64 €                      | 127.638.550,70 €                    | 34.807.466,70 €                    |

Quelle: ERP

<sup>1)</sup> Die Planwerte wurden im Rahmen des Finanzplanes 2023 von der Trägerversammlung beschlossen.

### **1b kommunale Leistungen: Kommunale Unterhaltsleistungen und einmalige Beihilfen**

Abbildung 2

| Jahr | Planung         | Halbjahresergebnis<br>(Stand 30.06.) | Jahresendergebnis<br>(Stand 31.12.) | aktuelle Differenz<br>zum Planwert |
|------|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| 1    | 2               | 3                                    | 4                                   | 5                                  |
| 2022 | 58.254.000,00 € | 29.547.237,84 €                      | 59.633.777,24 €                     | 1.379.777,24 €                     |
| 2023 | 67.100.000,00 € | 32.023.425,04 €                      | 64.811.365,80 €                     | -2.288.634,20 €                    |

Quelle: ERP

### **1c Bildung und Teilhabe (BuT)**

Abbildung 3

| Jahr | Planung <sup>1)</sup> | Halbjahresergebnis<br>(Stand 30.06.) | Jahresendergebnis<br>(Stand 31.12.) | aktuelle Differenz<br>zum Planwert |
|------|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| 1    | 2                     | 3                                    | 4                                   | 5                                  |
| 2022 | 2.600.000,00 €        | 788.605,90 €                         | 2.243.453,29 €                      | -356.546,71 €                      |
| 2023 | 4.300.000,00 €        | 1.619.660,54 €                       | 3.296.360,34 €                      | -1.003.639,66 €                    |

Quelle: ERP

BuT: Veranschlagung im Haushaltsplan der Stadt Braunschweig

## 2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen

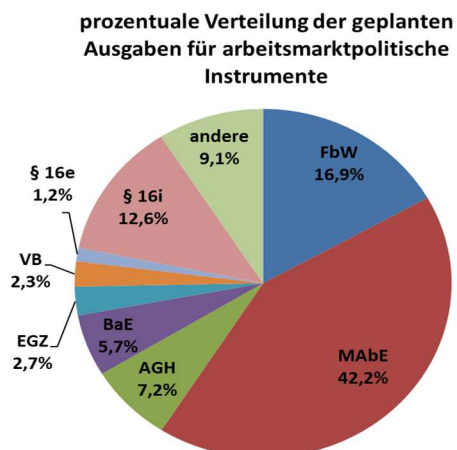
### 2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente

Abbildung 4

| Instrument  | geplante Ausgaben 2023 | Ausgaben Stand 31.12.  | geplante Eintritte 2023 | real. Eintritte 2023 |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|----------------------|
| 1   | 2                      | 4                      | 5                       | 6                    |
| 1 Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW)                                   | 2.511.459,00 €         | 2.370.058,56 €         | 270                     | 286                  |
| 2 Aktivierung und berufliche Eingliederung (MAbE)                                 | 6.283.032,00 €         | 6.735.374,06 €         | 1.605                   | 2.401                |
| 3 Arbeitsgelegenheit (AGH) Mehraufwandvariante                                    | 1.078.874,00 €         | 1.077.622,32 €         | 345                     | 388                  |
| 4 Berufsausbildung in außerbetriebl. Einrichtungen (BaE)                          | 852.949,00 €           | 686.470,97 €           | 24                      | 23                   |
| 5 Eingliederungszuschüsse (EGZ)   | 395.485,00 €           | 413.644,45 €           | 65                      | 78                   |
| 6 Förderung aus dem Vermittlungsbudget (VB) <sup>1) 2)</sup>                      | 346.724,00 €           | 361.385,73 €           | -                       | -                    |
| 7 Reha Ermessens- und Pflichtleistungen <sup>1) 2)</sup>                          | 519.090,00 €           | 263.048,77 €           | -                       | -                    |
| 8 Bürgergeldbonus   | - €                    | 37.310,00 €            | -                       | -                    |
| 9 Eingliederung von Langzeitarbeitslosen (EvL § 16e)                              | 184.426,00 €           | 162.183,98 €           | 6                       | 10                   |
| 10 Teilhabe am Arbeitsmarkt (TaAM § 16i)  | 1.880.617,00 €         | 1.678.260,49 €         | 0                       | 13                   |
| 11 FbW Prämie/Weiterbildungsgeld (ab 01.07.23)                                    | - €                    | 62.120,00 €            | -                       | -                    |
| 12 Einstiegsgeld (ESG)  | 329.846,00 €           | 441.968,19 €           | 205                     | 271                  |
| 13 Einstiegsqualifizierung (EQ)   | 26.937,00 €            | 15.322,83 €            | 10                      | 6                    |
| 14 Eingliederung von Selbstständigen <sup>2)</sup>                                | 18.632,00 €            | 79.983,17 €            | 13                      | 19                   |
| 15 Ausbildungsbegleitende Hilfen (abH)  | - €                    | - €                    | -                       | -                    |
| 16 assistierte Ausbildung (AsA) <sup>1)</sup>                                     | 99.102,00 €            | 74.093,49 €            | 10                      | 14                   |
| 17 Zuschüsse zum Arbeitsentgelt bei beruflicher Weiterbildung (AEZ) <sup>1)</sup> | - €                    | 8.189,86 €             |                         |                      |
| 18 Freie Förderung <sup>1)</sup>  | 31.849,00 €            | 22.793,05 €            | 30                      | 32                   |
| 19 Reisekosten allgemeine Meldepflicht <sup>1) 2)</sup>                           | - €                    | 4,80 €                 | -                       | -                    |
| 20 Restabwicklung nicht mehr vorhandener Förderleistungen <sup>1) 2)</sup>        | 37.000,00 €            | 29.583,70 €            | -                       | -                    |
| 21 Förd. schwer zu erreichende junger Menschen- § 16h                             | 294.939,00 €           | 283.669,90 €           | -                       | -                    |
| 22 SodEG  | - €                    | - €                    | -                       | -                    |
| 23 zusätzliche Finanzressourcen   | - €                    | - €                    | -                       | -                    |
| <b>22 Gesamt</b>  | <b>14.890.961,00 €</b> | <b>14.803.088,32 €</b> | <b>2.896</b>            | <b>3.541</b>         |

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



#### Lfd. Nummer 2:

Auch in 2023 stand der Personenkreis der geflüchteten Menschen aus der Ukraine nach erfolgreichem Integrationskurs im Fokus und wurde individuell mit dem Ziel der Integration auf den Arbeitsmarkt gefördert.

Im Vorgriff wurde bereits im Kontext Bürgergeld auf nachhaltige Qualifizierung aller Personenkreise abgezielt. Das Maßnahmeportfolio im Rahmen des § 45 ist so gestaltet, dass das gesamte Spektrum der Leistungsbeziehenden des Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) in seinem individuellen Unterstützungsbedarf begleitet werden kann. Es wurden sowohl niederschwellige als auch Maßnahmen der beruflichen Erprobung mit hoher Arbeitsmarktnähe vorgehalten. Flankierend bietet das Instrument Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) u.a. mit Coaching Angeboten eine sinnvolle Ergänzung.

Vor dem Hintergrund der zusätzlichen Mittelzuweisungen für geflüchtete Menschen aus der Ukraine des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) wurden die Möglichkeiten der Maßnahmen/ AVGS nach § 45 optimal für individuell zielführende Eintritte eingesetzt.

Die Eintrittszahlen werden monatlich über das Bewirtschaftungstool betrachtet und entsprechend nachgehalten.

#### Lfd. Nummer 3:

Im Jahr 2023 konnten alle geplanten Arbeitsgelegenheits-Projekte aus dem Jahr 2022 fortgesetzt werden. Im Vorfeld wurde mit den unterschiedlichen Trägern der Arbeitsgelegenheiten Reduzierungen der Teilnehmendenzahl vereinbart, sodass im Jahr 2023 die Auslastung in den Projekten stabil war.

Der größte Handlungsbedarf besteht weiterhin in der Stabilisierung der Kontinuität der Teilnahme der einzelnen Teilnehmenden an den Projekten. Die Neuausrichtung der Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden durch die Einführung des Bürgergeldes erhöhte den Beratungsaufwand. Auch die zum 01.07.2023 eingeführten Regelungen zum Kooperationsplan lassen bisher keine Erhöhung der Motivation der Teilnehmenden erkennen. Die Möglichkeit der Vorab-Teilnahme an sogenannten „Probe- und Schnuppertagen“ in den Arbeitsgelegenheits-Projekten konnte dieser Entwicklung zu mindestens teilweise entgegenwirken. Eine generelle Lösung der Problemlage konnte bisher nicht gefunden werden.

Es besteht weiterhin ein großes Interesse seitens der Teilnehmenden an sozialintegrativen Arbeitsgelegenheiten, wie bspw. die Arbeitsgelegenheit „Aktivierung und Tagestrukturierung (AkTa)“ oder das „Kombi Projekt“.

Nach derzeitigem Stand der Erkenntnisse ist damit zu rechnen, dass aufgrund der beschriebenen Problemstellung die vollständige Besetzung aller Arbeitsgelegenheiten sich im Jahr 2024 nur mit einem erheblichen Mehraufwand in der Beratungsarbeit realisieren lässt. Ggfs. muss mit den Trägern eine weitere Reduzierung der angebotenen Teilnehmenden Plätze besprochen und vereinbart werden.

#### Lfd. Nummer 12:

Auch im Jahr 2023 erfolgten Förderungen mittels Einstiegsgeld. Gefördert wird die Aufnahme von Beschäftigungen, aus welchen Erwerbseinkommen erzielt wird, das die Hilfebedürftigkeit reduziert und perspektivisch nachhaltig beenden wird (Prognoseentscheidung).

Das Förderinstrument wurde im Jobcenter Braunschweig das gesamte Jahr 2023 intensiv genutzt.

Im gesamten Jahr 2023 gab es nur leichte Abweichungen von den Planzahlen. Zum Halbjahr wurden 34 Förderungen mehr umgesetzt als ursprünglich geplant waren. Zum Jahresende lag die Zahl der Förderungen bei 271 (Plan: 205). Die monatlich geringfügigen Abweichungen wurden hierbei haushälterisch stets beobachtet, aufgrund der zusätzlichen Haushaltsmitteln (siehe lfd. Nr. 2) konnten über die ursprüngliche Planung hinaus Förderungen umgesetzt werden.

## 2b flankierende Leistungen

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

Abbildung 5

| Flankierende Leistung                | Art           | 2022  | 2023  | Differenz 2023/2022 |
|--------------------------------------|---------------|-------|-------|---------------------|
| 1 Schuldnerberatung                  | Bewilligungen | 264   | 264   | 0                   |
| 2 Ärztlicher Dienst <sup>1)</sup>    | Fälle         | 1.202 | 1.145 | -57                 |
| 3 berufspsych. Service <sup>2)</sup> | Fälle         | 224   | 217   | -7                  |
| 4 Suchtberatung (Lukas-Werk)         | Fälle         | 13    | 19    | 6                   |
| 5 psychosoziale Beratung             | Fälle         | 109   | 96    | -13                 |

1 Ärztlicher Dienst - Fälle 2023

Grundlage: Stadt Braunschweig - Anzahl abgerechnete Aufträge anhand der Rechnungen Jan bis November 202  
Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Verwaltungskostennachweis

2 BPS - Fälle 2023

Grundlage: Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Verwaltungskostennachweis

Das Angebot der Schuldnerberatung wird weiterhin von den betroffenen Kundinnen und Kunden genutzt.

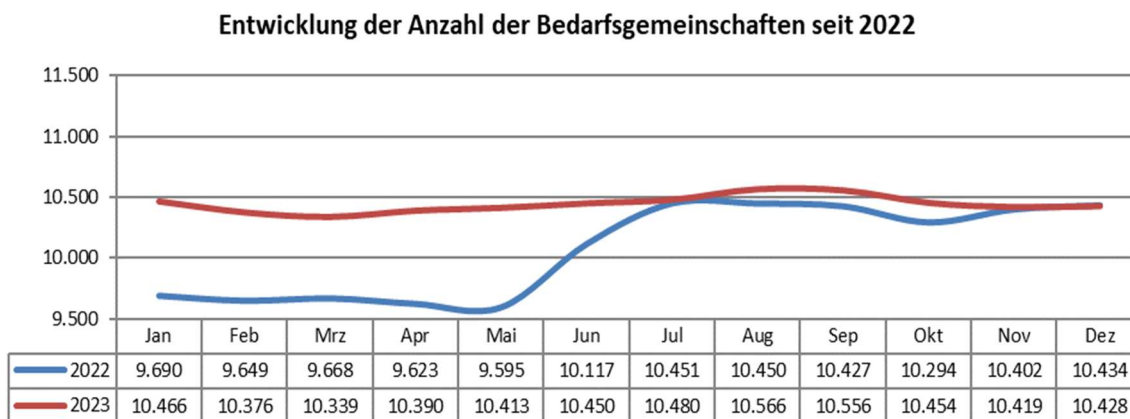
Die Inanspruchnahme der psychosozialen Beratung war im Jahr 2023 rückläufig, da das Terminangebot aufgrund von krankheitsbedingtem Ausfall von Personal reduziert war. Mitunter beliefen sich die Wartezeiten auf bis zu vier Wochen.

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

### 3. Statistik

#### 3a Bedarfsgemeinschaften

Abbildung 6

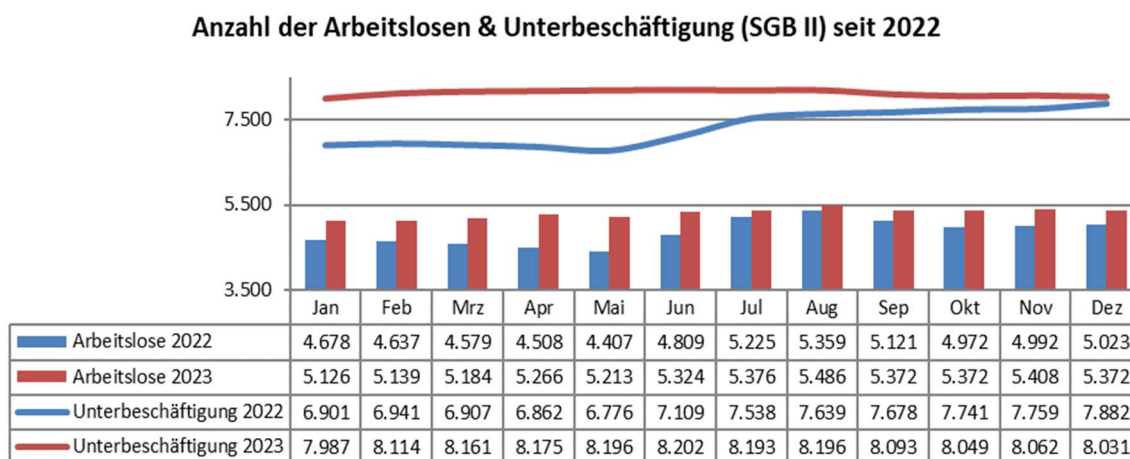


Das Jahr 2023 begann deutlich über dem Vorjahreswert (+776).

Aufgrund des Überganges der geflüchteten Menschen aus der Ukraine in den Rechtskreis SGB II ab 01. Juni 2022 stieg die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften an. Seit Juli 2022 ist der Wert weitestgehend konstant und liegt im Dezember 2023 mit 10.428 Bedarfsgemeinschaften nur knapp unter dem Vorjahreswert (+6).

#### 3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung

Abbildung 7



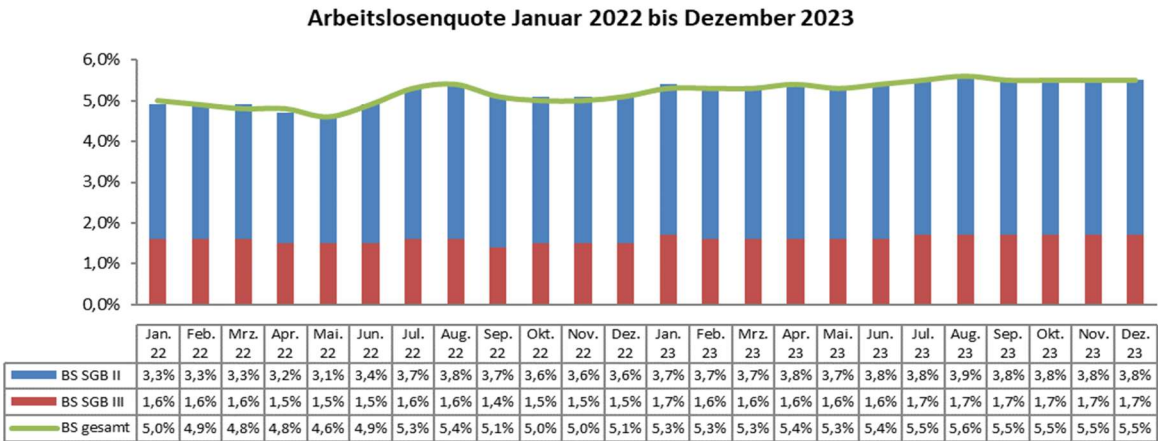
Die Anzahl der Arbeitslosen stieg seit Jahresbeginn auf 5.372 Arbeitslose (davon 2.484 Frauen, 46,2%) an und liegt damit über dem Vorjahreswert (+349).

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.

Die Anzahl der Unterbeschäftigten ist ebenfalls angestiegen und liegt am Jahresende bei insgesamt 8.031, was einer Differenz zum Vorjahreswert von +149 entspricht. Im Vergleich zu den Arbeitslosen ist der Anstieg der Unterbeschäftigten zum Jahresende wieder rückläufig, da eine Vielzahl der geflüchteten Menschen aus der Ukraine den Integrationskurs beendet haben.

### 3c Arbeitslosenquote

Abbildung 8

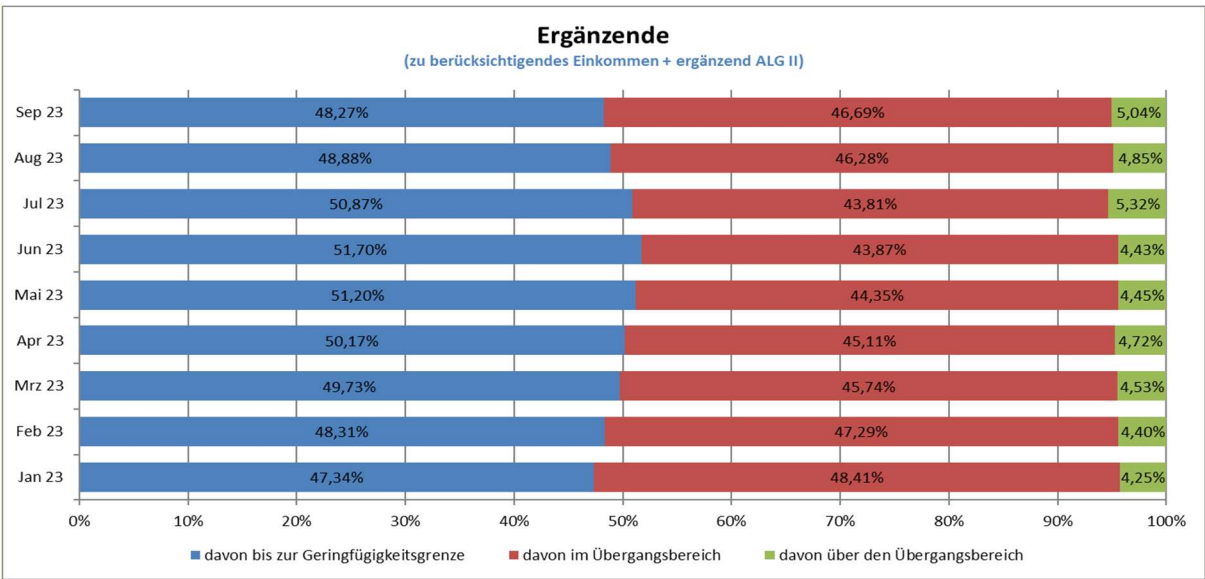


Die Arbeitslosenquote (Anteil der Arbeitslosen an der Gesamtzahl der zivilen Erwerbspersonen) in Braunschweig ist von 5,0% im Januar 2022 auf 5,5% im Dezember 2023 angestiegen (s. Abb. 8) und liegt damit über der Quote des Vorjahres.

### 3d Ergänzende

Ergänzende 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 2023 zur Verfügung)

Die Anzahl der Personen, die trotz Erwerbstätigkeit ergänzende Leistungen beziehen, ist seit Jahresbeginn von 2.797 auf 2.857 im September 2023 (davon 1.414 Frauen) angestiegen.



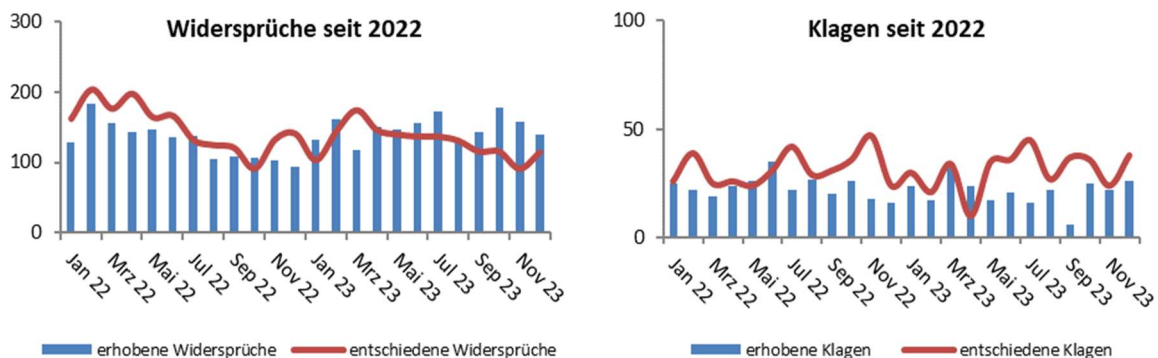
Der Anteil der Personen, welche Einkommen über den Übergangsbereich (ab 2.000,01 Euro) erzielen, sind im Jahresverlauf von 119 auf 144 im September 2023 deutlich gestiegen.

Die Anteile im September 2023 verteilen sich wie folgt auf folgende Einkommensklassen:

- 48% (1.379) erzielen ein Einkommen bis zur Geringfügigkeitsgrenze (Frauenanteil 47,1%)
- 47% (1.334) erzielen ein Einkommen im Übergangsbereich (Frauenanteil 55,0%)
- 5% (144) erzielen ein Einkommen über dem Übergangsbereich (Frauenanteil 25,7%).

#### **4. Widersprüche und Klagen**

Abbildung 10



Die Zugangszahlen im Widerspruchsbereich sind im Vergleich zum Vorjahr gestiegen (Jahr 2022 1.545; Jahr 2023 1.781).

Der Bestand unerledigter Widersprüche liegt derzeit bei 238 und konnte nicht reduziert werden (2022: 193). Zurückzuführen ist dies auf Unterstützung im operativen Bereich (Neukundenbereich) sowie auf Stellenvakanzen. So war u. a. die Teamleitung 9 Monate krankheitsbedingt abwesend.

Der Bestand an unerledigten Widersprüchen (nicht ruhend gestellte) in 2023 mit einer Bearbeitungsdauer über 90 Tage liegt aktuell bei 9,7 % (Dezember 2023) und konnte im Vergleich zum Jahresbeginn mehr als halbiert werden (Januar 2023: 20,7%). Das Ziel, weiterhin den Bestand der unerledigten Widersprüche (nicht ruhend gestellte) in 2023 mit einer Bearbeitungsdauer über 90 Tage auf maximal 10 % zu reduzieren wurde nicht nur erreicht sondern sogar unterschritten.

Im vergangenen Jahr war ein Widerspruch, welcher älter als 180 Tage ist, im Bestand.

Die Anzahl der erhobenen Klagen war im gesamten Jahr 2023 mit 254 noch einmal niedriger als im Jahr 2022 (280 Zugänge). Dies ist mit der Qualitätssteigerung im Verwaltungs- und Vorverfahren zu erklären. Die Erfolgsquote im Klagebereich liegt im Jahresdurchschnittswert bei 71,1 %. Die Zahl der unerledigten Klagen ist auf 583 gesunken (Dezember 2022: 714).

## 5. Telefonie

Abbildung 11

### Monatscontrolling Telefonie

Zeitreihen der Zielindikatoren und ausgewählte Ergänzungsgrößen  
Berichtsjahr 2023



| Telefonie   | Jan   | Feb   | Mrz   | Apr   | Mai   | Jun   | Jul   | Aug   | Sep   | Okt   | Nov   | Dez    |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Eingegangene Anrufe Servicezeiten (8-16 Uhr)                    | 4.984 | 4.901 | 5.250 | 4.378 | 4.228 | 4.097 | 3.908 | 1.397 | 4.592 | 5.634 | 4.495 | 3.232  |
| Angenommene Gespräche 1. Rufkreis Servicezeiten (8-16 Uhr)      | 3.598 | 3.188 | 3.555 | 2.805 | 2.957 | 3.156 | 3.272 | 1.239 | 2.732 | 2.760 | 2.521 | 1.692  |
| Angenommene Gespräche 1. + 2. Rufkreis Servicezeiten (8-16 Uhr) | 3.605 | 3.189 | 3.555 | 2.807 | 2.957 | 3.175 | 3.309 | 1.239 | 2.830 | 2.778 | 2.521 | 1.692  |
| Erreichbarkeitsquote  | 72,3% | 65,1% | 67,7% | 64,1% | 69,9% | 77,5% | 84,7% | 88,7% | 61,6% | 49,3% | 56,1% | 52,4%  |
| zzgl. Anrufe auf Voicebox                                       | 158   | 208   | 252   | 219   | 134   | 96    | 61    | 21    | 60    | 162   | 245   | 266,0% |
| Erreichbarkeitsquote mit Voicebox                               | 75,5% | 69,3% | 72,5% | 69,1% | 73,1% | 79,8% | 86,2% | 90,2% | 62,9% | 52,2% | 61,5% | 60,6%  |
| Eingegangene Anrufe Überlauf Servicezeiten (8-16 Uhr)           | 754   | 1.002 | 912   | 947   | 660   | 506   | 324   | 79    | 410   | 1.289 | 1.231 | 959    |
| Angenommene Gespräche Überlauf Servicezeiten (8-16 Uhr)         | 7     | 1     | 0     | 2     | 0     | 19    | 37    | 0     | 98    | 18    | 0     | 0      |
| Anteil angenommene Gespräche Überlauf                           | 0,9%  | 0,1%  | 0,0%  | 0,2%  | 0,0%  | 3,8%  | 11,4% | 0,0%  | 23,9% | 1,4%  | 0,0%  | 0,0%   |
| Bearbeitung Voicebox (8-16 Uhr)                                 | 103   | 154   | 175   | 166   | 94    | 79    | 52    | 21    | 60    | 162   | 245   | 266    |
| Anteil Nutzung der Voicebox                                     | 14,4% | 15,3% | 19,4% | 17,8% | 16,8% | 19,0% | 1,6%  | 1,7%  | 2,1%  | 5,8%  | 9,7%  | 15,7%  |
| Fallabschlussquote  | 79,6% | 85,9% | 88,5% | 91,3% | 92,5% | 87,4% | 89,9% | 96,6% | 87,8% | 82,1% | 96,9% | 94,0%  |

Quelle: Statistik RIM

Grundsätzliche Rahmenparameter des Telefonservice:

- Erreichbarkeit: Montag-Donnerstag in der Zeit von 08:00-16:00 Uhr; Freitag von 08:00-14:00 Uhr
- Sind alle Telefonserviceberatenden im Gespräch, werden die Anrufenden zunächst in eine Warteschleife zurückgestellt. Nach Ablauf von drei Minuten erhalten die Anrufenden das Serviceversprechen eines Rückrufes innerhalb von 24 Stunden, sofern sie die Möglichkeit nutzen und eine Sprachnachricht hinterlassen.
- Dieser Unterschied zum klassischen Servicecenter wird in einer zweiten Erreichbarkeitsquote mit Voicebox ausgewiesen, da es sich hierbei um indirekte Erreichbarkeit handelt. Die Kundinnen und Kunden werden zurückgerufen, können ihr Anliegen hinterlassen und bestenfalls direkt klären.
- Festgelegte Zielwerte: Erreichbarkeitsquote mind. 75 %; Fallabschlussquote mind. 80 %
- Der Telefonservice soll möglichst das Kundenanliegen bereits im Gespräch abschließend bearbeiten, d. h. es wird keine Nacharbeit im operativen Bereich ausgelöst (Fallabschlussquote)

Das Jahr 2023 war von starken Performanceproblemen der genutzten Kommunikationsplattform (Skype4B) geprägt. Eine erste Umstellung auf die neue Software ist im 2. Halbjahr 2022 erfolgt, hier noch im hybriden Modell. Das hybride Modell bedeutete, dass das neue System für die Telefonie zur Verfügung steht, gleichzeitig aber auch noch die bis dahin genutzten klassischen Arbeitsplatztelefone genutzt werden konnten.

Im Mai 2023 ist die vollständige Umstellung auf das neue System erfolgt, die alte Telefonie ist seitdem nicht mehr nutzbar. Der Telefonservice wurde in einer neuen sogenannten Response Group (RGS) im System hinterlegt. Zunächst waren die Störungen an einer Vielzahl von Gesprächsabbrüchen erkennbar (der Anrufende konnte den Telefonserviceberatenden nicht hören und umgekehrt). Darüber hinaus wurde das zentrale Reporting, das vom RIM (Regionalen Infrastruktur Management) zur Verfügung gestellt wird, umgestellt. Die enthaltenen Daten waren / sind – bis heute - nicht plausibel und wurden und werden mit den händischen Aufzeichnungen nachkorrigiert. Die Problematiken sind dem IT Systemhaus in Nürnberg bekannt und werden bestätigt. Mit einer Anpassung des Reportings ist frühestens ab 01.03.2024 zu rechnen.

Ende August 2023 kam es aufgrund eines Wassereintruchs in Nürnberg zu einem vollständigen Ausfall des Systems / aller Systeme. Für den Telefonservice bedeutete dies, dass aufgeschaltete Mitarbeitende nicht erkannt wurden, mit der Konsequenz, dass das Jobcenter Braunschweig

telefonisch (außer mit Nutzung der direkten Durchwahlen) nahezu nicht mehr erreichbar war. Erst Ende November war die IT Infrastruktur in Nürnberg wieder weitestgehend hergestellt, jedoch noch immer mit Funktionsausfällen in der Telefonie. Im Januar 2024 wurde Skype4B auf die aktuellste Version aktualisiert. Seit der 2. Kalenderwoche 2024 läuft das Telefonsystem damit wieder stabiler.

Die nicht erreichten und zum Teil deutlich unterschrittenen Zielwerte in der Erreichbarkeit sind insbesondere auf die technischen Störungen zurückzuführen und liegen damit nicht in der Verantwortung der Organisationseinheit. Die Betrachtung dieses Zielwertes wird damit ausgeklammert.

Die Fallabschlussquote liegt im Jahresmittel bei 89,4 %. Da ein direkter Fallabschluss auf die nachgelagerten Bereiche entlastend wirkt, ist der erreichte Zielwert ein sehr gutes Ergebnis.

Für 2024 ist wieder mit einem validen Datenpaket zu rechnen, so dass die Zielwerte wieder vollständig Berücksichtigung finden können, dies auch im Rahmen eines strategischen Führungshandelns.

## **6. 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 Bundesagentur für Arbeit (BA) ein internes Zielcontrolling. Beim BA-internen Controlling werden Kennzahlen mit sich verändernden Ladeständen monatlich veröffentlicht, daher liegen diese Werte aktuell für Dezember 2023 vor.

### **Verringerung der Hilfebedürftigkeit:**

Als Reaktion auf das Pandemiegeschehen sowie des Ukraine-Konflikts hat die BA wie in den letzten Vorjahren keine Prognose-/Zielwerte für 2023 geplant, es werden nur die aktuellen Werte mit Vorjahresvergleich zur Verfügung gestellt.

Bei den Leistungen zum Lebensunterhalt wurden im Jahr 2023 statt wie im Vorjahr 54.443.139 € nun 65.414.781 € verausgabt, demnach 20,2% mehr. Bei den Leistungen für Unterkunft und Heizung wurden insgesamt 64.455.040 Euro ausgegeben, was einer Differenz zum Vorjahr von 14,1% entspricht. Im Januar 2023 war die Vorjahresabweichung deutlich höher, da die ukrainischen Geflüchteten zum 01.06.2022 ins SGB II übergegangen sind. Ab Jahresmitte konnte die Differenz gesenkt werden, die Ausgaben bleiben dennoch auf einem hohen Niveau, da sich, wie im Folgenden beschrieben, die zeitnahe Integration auf dem Arbeitsmarkt für diese Personengruppe als herausfordernd gestaltet.

### **Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit:**

Für 2023 wurde insgesamt eine Steigerung der Integrationsquote (IQ) von 1,4% geplant. Diese setzt sich in 2023 aus einer getrennten Planung der Integrationsquote für Frauen und Männer sowie geflüchteten Menschen aus der Ukraine zusammen.

Bei der IQ Frauen wird im Jobcenter Braunschweig eine Zielerreichung unterhalb des Orientierungswertes (+2,4 % zum Vorjahr) angestrebt. Bei der IQ Männer wird im Jobcenter Braunschweig eine Zielerreichung unterhalb des Orientierungswertes (+2,0%) angestrebt. Bei beiden

Angeboten wurde der Anstieg der eLb aufgrund des Zuganges der geflüchteten Menschen aus der Ukraine berücksichtigt.

Bei der Integrationsquote der Frauen erreichte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 1.018 Integrationen (IQ von 14,5%) im Jahr 2023. Der Zielwert im Dezember 2023 lag bei 17,4%, dies entspricht einer negativen Zielabweichung von -201 Integrationen (-16,5%). Bei der Integrationsquote der Männer erreichte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 1.513 Integrationen (IQ von 22,6%) bis Jahresende. Der Zielwert lag bei 25,9%, dies entspricht einer negativen Zielabweichung von -221 Integrationen (-12,8%).

Bei der Integrationsquote gesamt konnte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 2.531 Integrationen (IQ von 18,4%) erreichen. Ausgehend vom Zielwert von 2.941 Integrationen (IQ von 21,4%) entspricht dies einer negativen Zielabweichung von -410 Integrationen (-13,9%). Die Differenz bei der gesamten Zielverfehlung zu den summierten Zielverfehlungen nach Frauen und Männern getrennt, ergibt sich aus Rundungsdifferenzen (12 Integrationen).

Bei der Ergänzungsgröße „Kontinuierliche Beschäftigung nach Integration“ liegt das Jobcenter Braunschweig mit 66,4% aktuell auf Rang 5 im Vergleichstyp IIIb (Stand 12/2022). Diese Ergänzungsgröße wird nach einer Wartezeit von 12 Monaten generiert und weist die Nachhaltigkeit der Integrationen aus.

Im Jobcenter Braunschweig wurde die Grundidee des Bürgergeldes, die Potenziale der Kundinnen und Kunden zu erkennen und zu stärken, sehr ernst genommen. Die Menge der Eintritte in Maßnahmen und das breitgefächerte Maßnahmeportfolio zeigen dies. Schon immer wurde der Schwerpunkt auf nachhaltige Integration gelegt. Förderketten sollen den Bewerberinnen und Bewerbern eine Integration ermöglichen.

Jedoch war der Bereich Markt und Integration im ersten Halbjahr 2023 durch die Einführung des Bürgergeldes, die zusätzliche Kundschaft der geflüchteten Menschen aus der Ukraine und die Abgabe von 10% Personalkapazitäten an den Leistungsbereich geschwächt. Die Integrationsarbeit mit geflüchteten Menschen aus der Ukraine gestaltet sich schwierig. Die Sprachbarriere wurde unterschätzt. Der Plan, direkt aus den Integrations- und Sprachkursen heraus mit der individuellen Vermittlungsarbeit zu beginnen, wurde durch die politische Initiative „JobTurbo“ verstärkt. Es wurden basierend auf den geschäftspolitischen Vorgaben Prozesse entwickelt, die die Beratungs- und Vermittlungsarbeit bei den geflüchteten Menschen aus der Ukraine und den 8 Herkunftsländern stärken und optimieren.

#### Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug:

Für das Jahr 2023 wurde bei diesem Zielwert eine nach Geschlechtern getrennte Zielplanung festgelegt. Das Angebot lag bei Frauen als auch Männer bei einer Reduzierung des Bestandes der Langzeitleistungsbeziehenden bei -3,0%.

Der Zielwert der Frauen von 4.307 wurde zum Jahresende mit 4.281 erreicht. Die entspricht einer positiven Zielabweichung von -0,3% (absolut +26). Bei den Männern konnte der Zielwert von 4.231 mit einem Bestand der LZB von 4.213 erreicht werden. Die entspricht einer positiven Zielabweichung von -0,4% (absolut +18).

Der Zielwert des gesamten Bestandes an Langzeitleistungsbeziehenden von 8.538 konnte im Jahr 2023 mit 8.494 erreicht werden. Die entspricht einer Zielerreichung von -0,5% (absolut +44).

Der Anteil der Frauen an den Langzeitleistungsbeziehern lag im Jahr 2023 bei durchschnittlich 50,4%.

## **7. Fazit/Ausblick**

Zum Jahresbeginn ist das Bürgergeld-Gesetz in Kraft getreten, welches in zwei Stufen zum 01.01.2023 und 01.07.2023 umgesetzt wurde. Die Umstellung der IT zum Jahreswechsel erfolgte reibungslos. Im Leistungsrecht wurden Erleichterungen für den Bezug von Bürgergeld eingeführt, u.a. die Erhöhung von Regelbedarfen und Freibeträgen auf Einkommen, die Privilegierung von diversen Einkommensarten sowie Karenzzeiten von für unangemessenen Wohnraum und Vermögen. Hinsichtlich der Beratungs- und Vermittlungsarbeit wurde die Ausrichtung verändert – der Fokus liegt nun auf die Förderung von Weiterbildungen, der Erwerb von Berufs- und Schulabschlüssen und ganzheitlichem Coaching. Ziel ist es, die Ressourcen und Potentiale der Menschen zu identifizieren und anhand dieser eine nachhaltige Integration sowie gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen.

Bei den geflüchteten Menschen aus der Ukraine stand zunächst der Erwerb der Sprachkenntnisse im Vordergrund, daher wurde eine Vielzahl von Kundinnen und Kunden zu Sprachkursen verpflichtet. Für den Personenkreis fanden regelmäßig Gruppenberatungen in den Räumlichkeiten der Jobschmiede statt, außerdem wurde erstmalig am 18.04.2023 eine Jobmesse „JoBS für Menschen aus der Ukraine“ ins Leben gerufen. Die Arbeitgebenden stellten ihre Unternehmen sowie Stellenangebote vor, insgesamt 1.007 Menschen aus der Ukraine nahmen teil.

Um noch weitere Beratungsmöglichkeiten für alle Kundinnen und Kunden anzubieten, wurde zum Jahresanfang die Quartiersberatung „Jobcenter vor Ort“ initiiert. Die Beratungen der Kundinnen und Kunden erfolgen durch Integrationsfachkräfte als auch Leistungssachbearbeitende und finden derzeit monatlich an drei Standorten (Westliches Ringgebiet, Weststadt und Siegfriedviertel) statt.

Ein weiteres Thema im Jahr 2023 waren die Nachhaltigkeit und Implementierung des von den Mitarbeitenden erarbeitete Leitbild. Das Leitbild des Jobcenters Braunschweig soll als Orientierung für die Mitarbeitenden dienen und die Identifikation mit dem Jobcenter Braunschweig unterstützen. Im Projekt wurden die fünf Werte „Wertschätzung“, „Zukunftsorientierung“, „Professionalität“, „Service & Dienstleistung“ sowie „Verantwortung“ konzipiert. Diese Werte sollen die tägliche Arbeit zukünftig prägen. Damit dies gelingt, ist es erforderlich, ein gemeinsames Verständnis der einzelnen Werte herzustellen und zu vereinbaren, wie diese erlebbar werden. Es wurden daher Strukturpläne für Workshops erarbeitet, welche im 1. Halbjahr 2024 beginnend mit allen Mitarbeitenden durchgeführt werden sollen.

Der im Jahr 2022 gegründete Arbeitskreis „Personalrekrutierung“ konnte bereits erste gute Ergebnisse erzielen. Unter anderem wurde der Dialog zwischen den Trägern gestärkt. Der Arbeitskreis „Betriebliches Gesundheitsmanagement“ veranstaltete am 25.04.2023 einen Gesundheitstag unter dem Motto „Erste Hilfe“. Auch das Angebot der Gripeschutzimpfungen der Mitarbeitenden im Jobcenter wurde erneut im Herbst organisiert.

Um die Netzwerkarbeit auszuweiten und den Austausch der Mitarbeitenden untereinander zu ermöglichen, wurde zum 01.08.2023 das Social Intranet flächendeckend in der Bundesagentur für Arbeit eingeführt.

Weiterhin wurde das Projekt „KundInnenbeirat“ entwickelt. Das ehrenamtliche Gremium soll aus zehn Kundinnen und Kunden in repräsentativer Zusammensetzung der Kundenstruktur drei Mal pro Jahr zusammenkommen. Ziel ist die stärkere Berücksichtigung der Perspektive der Kundinnen und Kunden auf die Dienstleistungen, die strategische Ausrichtung und der Produktinnovationen des Jobcenters. Dies soll zu gesteigerter Zufriedenheit führen und die Prozesse, Produkte und Ergebnisse des Jobcenters stetig verbessern.

Eine große Veränderung im Jobcenter Braunschweig fand mit dem Wechsel der Geschäftsführung statt. Herr Hornburg ist nach über 18 Jahren als Geschäftsführer im Jobcenter zum 31.07.2023 in Ruhestand gegangen und zum 01.10.2023 wurde das Amt durch Herrn Bossow besetzt.

Neben der Arbeitsmarktintegration der geflüchteten Menschen (JobTurbo) wird im Jahr 2024 die Vorbereitung des Überganges der Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW) und weiterer Förderleistungen der beruflichen Rehabilitation (Reha) an die Agentur der Arbeit im Fokus stehen.

Das Jahr 2023 konnte trotz einiger Unsicherheiten und Herausforderungen erneut durch das große Engagement aller Mitarbeitenden abgeschlossen werden.

- gez. Bossow -  
Geschäftsführer