

Stadt Braunschweig

Der Oberbürgermeister

25-25394

**Mitteilung
öffentlich**

Betreff:

Jahresbericht 2024 - Jobcenter Braunschweig

Organisationseinheit:

Dezernat V

50 Fachbereich Soziales und Gesundheit

Datum:

06.03.2025

Beratungsfolge

Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

13.03.2025

Status

Ö

Sachverhalt:

Der Jahresbericht 2024 des Jobcenters Braunschweig ist als Anlage zur Kenntnis beigefügt.

Dr. Rentzsch

Anlage/n:

Jahresbericht 2024 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: Frau Winkler
Durchwahl: 0531 80177-3533
Telefax: 0531 80177-3333
E-Mail: Doreen.Winkler4@jobcenter-ge.de
Datum: 19.02.2025

Mitteilung

Jahresbericht 2024

Nachfolgend erhalten Sie den Jahresbericht 2024 des Jobcenters Braunschweig:

Inhaltsverzeichnis

1. Finanzen.....	2
1a Bundesleistungen	2
1b kommunale Leistungen: Kommunale Unterhaltsleistungen und einmalige Beihilfen.....	2
1c Bildung und Teilhabe (BuT).....	2
2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen / Mietschuldenübernahme	3
2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente	3
2b flankierende Leistungen	5
2c Mietschuldenübernahme	6
3. Statistik	7
3a Bedarfsgemeinschaften	7
3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung.....	7
3c Arbeitslosenquote	8
3d Ergänzende	8
4. Widersprüche und Klagen	9
5. Telefonie	10
6. Zielerreichung.....	11
7. Fazit/Ausblick	12

1. Finanzen

1a Bundesleistungen

Abbildung 1

Ausgabenart	Planung 2024 ¹⁾	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
1 Personal- und Verwaltungskosten	26.827.721,00 €	9.714.038,00 €	27.970.748,15 €	1.143.027,15 €
2 Eingliederungsleistungen	14.465.350,00 €	7.133.737,00 €	14.320.599,94 €	-144.750,06 €
3 Bürgergeld/Sozialgeld	98.083.317,00 €	49.129.063,00 €	97.228.278,31 €	-855.038,69 €
4 Summe der dargestellten Ausgaben	139.376.388,00 €	65.976.838,00 €	139.519.626,40 €	143.238,40 €

Quelle: *ERP*

¹⁾ Die Planwerte wurden im Rahmen des Finanzplanes 2024 von der Trägerversammlung beschlossen.

1b kommunale Leistungen: Kommunale Unterhaltsleistungen und einmalige Beihilfen

Abbildung 2

Jahr	Planung	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
2023	67.100.000,00 €	32.023.425,04 €	64.811.365,80 €	-2.288.634,20 €
2024	67.100.000,00 €	34.827.842,00 €	65.156.295,60 €	-1.943.704,40 €

Quelle: *ERP*

1c Bildung und Teilhabe (BuT)

Abbildung 3

Jahr	Planung ¹⁾	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
2023	4.300.000,00 €	1.619.660,54 €	3.296.360,34 €	-1.003.639,66 €
2024	4.300.000,00 €	1.794.632,00 €	3.633.247,77 €	-666.752,23 €

Quelle: *ERP*

BuT: Veranschlagung im Haushaltplan der Stadt Braunschweig

2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen / Mietschuldenübernahme

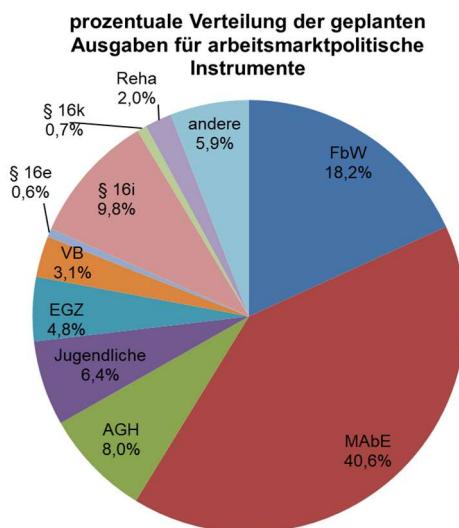
2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente

Abbildung 4

Instrument	geplante Ausgaben 2024	Anteil Ausgaben 2024	Ausgaben Stand 31.12.2024	geplante Eintritte 2024	real. Eintritte 2024
1	2	3	4	5	6
1 Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW)	2.648.307 €	19,0%	2.352.048,75 €	265	245
2 Weiterbildungs - Prämie/Geld	155.000 €	1,1%	192.290,83 €	-	-
3 Bürgergeldbonus (Restabwicklung)	120.000 €	0,9%	57.120,00 €	-	-
4 Zuschüsse zum Arbeitsentgelt bei beruflicher Weiterbildung (AEZ) 1)	5.282 €	0,0%	5.282,20 €	-	-
5 Aktivierung und berufliche Eingliederung (MAbE) (MAT, MAG, AVGS)	5.485.930 €	39,3%	5.807.001,81 €	1.864	1.814
6 Arbeitsgelegenheit (AGH)	1.082.589 €	7,8%	1.150.968,60 €	345	429
7 Eingliederungszuschüsse (EGZ)	532.800 €	3,8%	685.996,11 €	85	113
8 Förderung aus dem Vermittlungsbudget (VB) 1) 2)	300.672 €	2,2%	439.430,87 €	-	-
9 Reha Ermessens- und Pflichtleistungen 1) 2)	314.479 €	2,3%	287.618,38 €	-	-
10 Eingliederung von Langzeitarbeitslosen (EvL § 16e)	88.782 €	0,6%	90.377,15 €	7	4
11 Teilhabe am Arbeitsmarkt (TaAM § 16i)	1.325.145 €	9,5%	1.396.838,10 €	14	10
12 Ganzheitliche Betreuung § 16k	100.000 €	0,7%	102.243,42 €	-	-
13 Einstiegsgeld (ESG)	478.811 €	3,4%	699.438,01 €	270	396
14 Eingliederung von Selbstständigen 2)	56.000 €	0,4%	73.663,87 €	16	21
15 Freie Förderung 1)	23.613 €	0,2%	35.761,90 €	25	27
16 Berufsausbildung in außerbetriebl. Einrichtungen (BaE)	809.900 €	5,8%	580.213,71 €	-	-
17 assistierte Ausbildung (AsA) 1)	70.673 €	0,5%	52.569,35 €	-	-
18 Förd. schwer zu erreichende junger Menschen- § 16h	303.255 €	2,2%	257.213,01 €	-	-
19 Einstiegsqualifizierung (EQ)	25.476 €	0,2%	20.424,11 €	6	7
20 Reisekosten allgemeine Meldepflicht 1) 2)	- €	0,0%	71,12 €	-	-
21 Restabwicklung nicht mehr vorhandener Förderleistungen 1) 2) BEZ	35.000,00 €	0,3%	34.028,64 €	-	-
22 Gesamt	13.961.714 €	100,0%	14.320.599,94 €	2.897	3.066

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



Anmerkungen zum Eingliederungstitel:

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat am 13.02.2024 gem. VV Nr.3 zu § 9 BHO die restlichen Haushaltsmittel für Eingliederungsleistungen und Verwaltungskosten SGB II der Bundesagentur für Arbeit zur Bewirtschaftung übertragen und damit die vorläufige Haushaltsführung beendet. In diesem Rahmen wurden dem Jobcenter Braunschweig am 14.02.2024 zusätzliche Mittel für die Verwaltungskosten i.H.v. 2.604.910 Euro zugewiesen. Aus dem Eingliederungstitel wurden 45.011,00 Euro umgeschichtet. Die Auslastung des Eingliederungstitels lag am Jahresende bei 99%.

Lfd. Nummer 6:

Alle geplanten Arbeitsgelegenheiten aus dem Jahr 2023 konnten fortgesetzt werden. Von den geplanten 345 Eintritten wurden insgesamt 429 umgesetzt (+24,3%).

Aufgrund der im Jahr 2023 erfolgten Reduzierungen der Plätze ist die Auslastung mit durchschnittlich 81,2% konstant gut. Die größte Herausforderung ist weiterhin die kontinuierliche und konstante Teilnahme der einzelnen Maßnahmeteilnehmenden. Oftmals fehlt es den Teilnehmenden an Motivation, um an der gesamten Laufzeit einer Maßnahme teilzunehmen. Diese Entwicklung spiegelt sich auch in den Eintrittszahlen wieder.

Die sogenannten „Probe- oder Schnuppertage“ vor einer Teilnahme wirken sich dahingehend positiv aus. Es besteht weiterhin ein großes Interesse seitens der Teilnehmenden an sozialintegrativen Projekten.

Nach derzeitigem Stand der Erkenntnisse ist weiterhin damit zu rechnen, dass eine möglichst vollumfängliche Besetzung aller Arbeitsgelegenheiten herausfordernd bleibt.

Das Projekt „Unser sauberes Braunschweig (USB“ wird im Jahr 2025 nicht mehr weitergeführt.

Lfd. Nummer 10:

Maßnahmen zur Eingliederung von Langzeitarbeitslosen nach § 16e SGB II sind Arbeitgebendenförderungen, von welchen die Kundinnen und Kunden profitieren.

In 2024 wurden insgesamt 7 Eintritte geplant, jedoch konnten nur 4 Eintritte realisiert werden. Im Jahr 2024 lag die bundes- und geschäftspolitische Ausrichtung auf der Arbeitsmarktintegration von geflüchteten Menschen (Job-Turbo). Diese Kundengruppe erfüllt die Fördervoraussetzung von zwei Jahren Arbeitslosigkeit in der überwiegenden Mehrheit noch nicht.

Des Weiteren gab es am Jahresanfang verstärkt Anfragen von Arbeitgebenden (AG) zu Förderungen nach §16e SGB II, welche letztendlich nicht zu Stande gekommen sind. Die Eintrittsplanung wurde daraufhin im Januar 2024 nochmal angepasst. Absagen erfolgten sowohl von Arbeitgebenden als auch von Kundinnen und Kunden oder es wurden andere Förderungen, wie Eingliederungszuschuss (EGZ) oder Teilhabe am Arbeitsmarkt nach §16i SGB II, in Anspruch genommen.

Lfd. Nummer 11:

Teilhabe am Arbeitsmarkt nach § 16i SGB II sind Maßnahmen zur Förderung der Arbeitgebenden. Für das gesamte Jahr 2024 wurden 14 Eintritte geplant, von denen 10 umgesetzt wurden. Wie bei den Maßnahmen nach § 16e SGB II (lfd. Nr. 10) erfüllt auch hier die fokussierte Kundengruppe des Job-Turbos nicht die Fördervoraussetzungen eines 6jährigen Bürgergeldbezuges innerhalb der letzten 7 Jahre.

Des Weiteren war es schwer, geeignete Kundinnen und Kunden für die von den Trägern bereits in 2023 gemeldeten freien Stellen zu finden. Die Bewerbungsverfahren zogen sich teilweise auch über mehrere Monate hinweg bzw. Eintrittsdaten wurde seitens der Kundinnen und Kunden oder der Arbeitgebenden bzw. Träger verschoben.

Lfd. Nummer 13:

Einstiegsgeld (ESG) ist eine Förderung für die Aufnahme von Beschäftigungen, aus welchen Erwerbseinkommen erzielt wird, welches die Hilfebedürftigkeit reduziert und perspektivisch nachhaltig beenden wird (Prognoseentscheidung).

Aufgrund der finanziellen Ausstattung des Jobcenters Braunschweig wurde das Instrument das gesamte Jahr 2024 sehr intensiv genutzt, um die Kundinnen und Kunden einerseits zu motivieren eine berufliche Tätigkeit am 1. Arbeitsmarkt aufzunehmen, sowie die Hilfebedürftigkeit zu reduzieren und eine nachhaltige Integration zu begünstigen.

Es gab daher deutliche Abweichungen von den Planzahlen. Es wurden 126 Förderungen mehr als geplant umgesetzt. Zum Jahresende lag die Zahl der Förderungen bei 396 (Plan: 270). Die Abweichungen wurden hierbei haushalterisch immer im Auge behalten, so dass die Förderungen über den geplanten Eintritten als notwendig erachtet werden konnten und mit genügend finanziellen Mitteln gedeckt waren. Intention des Bürgergeldes ist es u.a. einen finanziellen Anreiz für Arbeitsaufnahmen zu bieten, vor allem bei gering bezahlten Tätigkeiten.

Die Kundenstruktur im Jobcenter Braunschweig zeigt eindeutig, dass viele Kundinnen und Kunden keinen qualifizierten Berufsabschluss haben, Langzeitleistungsbeziehende sind oder erstmal nur befristet oder in Teilzeit eingestellt werden. Eine Unterstützung beim (Wieder-)Einstieg in Arbeit sollte daher auch weiterhin intensiv umgesetzt werden. Die Ergebnisse zeigen, dass die Integrationsfachkräfte im Jobcenter Braunschweig diesen Auftrag angenommen haben und in ihrer täglichen Arbeit umsetzen. Die Integrationen lagen im Jahresabschluss deutlich über den Zielwerten.

2b flankierende Leistungen

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

Abbildung 5

Flankierende Leistung	Art	2023	2024	Differenz 2023/2024
1 Schuldnerberatung	Bewilligungen	264	284	20
2 Ärztlicher Dienst ¹⁾	Fälle	1.145	1.315	170
3 berufspsy. Service ²⁾	Fälle	217	260	43
4 Suchtberatung (Lukas-Werk)	Fälle	19	18	-1
5 psychosoziale Beratung	Fälle	96	92	-4

¹ Ärztlicher Dienst - Fälle 2024

Grundlage: Stadt Braunschweig - Anzahl abgerechnete Aufträge anhand der Rechnungen Jan bis Juni

Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Rechnungen Webserver-operA

² BPS - Fälle 2024

Grundlage: Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Rechnungen Webserver-operA

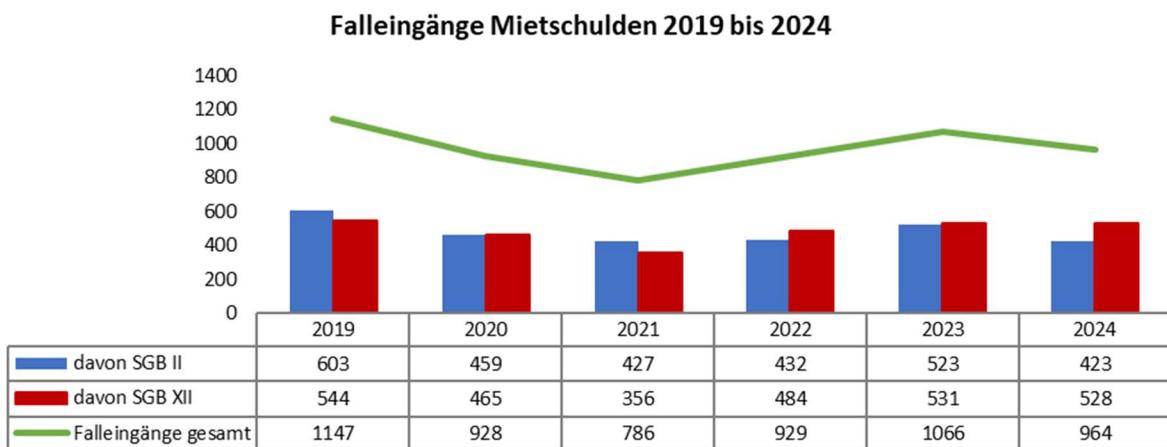
Die Inanspruchnahme des ärztlichen Dienstes ist deutlich höher als im Vorjahr. Auch der berufspychologische Service wurde mehr genutzt.

Im Zeitraum Mai bis Oktober 2024 konnten aufgrund von Personalvakanzen keine Kundinnen und Kunden zur psychosozialen Beratung zugesteuert werden, dennoch gab es kaum einen Einbruch der Fälle im Vergleich zum Vorjahr.

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

2c Mietschuldenübernahme

Abbildung 6



Sofern Leistungsbeziehende Mietrückstände haben und Wohnungslosigkeit droht, kann im Rahmen des SGB II ein Darlehen gewährt werden. Im Rahmen einer Vereinbarung wurde die Aufgabe an die Stadt Braunschweig rückdelegiert. Die Bearbeitung von Mietrückständen gemäß § 22 Abs. 8 SGB II erfolgt daher durch die Stadt Braunschweig.

Die Falleinänge lagen im Jahr 2019 noch bei 1.147, sind während der Pandemie deutlich gesunken und liegen nun im Jahr 2024 bei 964 (-183). Die Fälle für den Rechtskreis SGB II lagen in 2024 bei 423, also deutlich unter dem Jahreswert 2019 (-180).

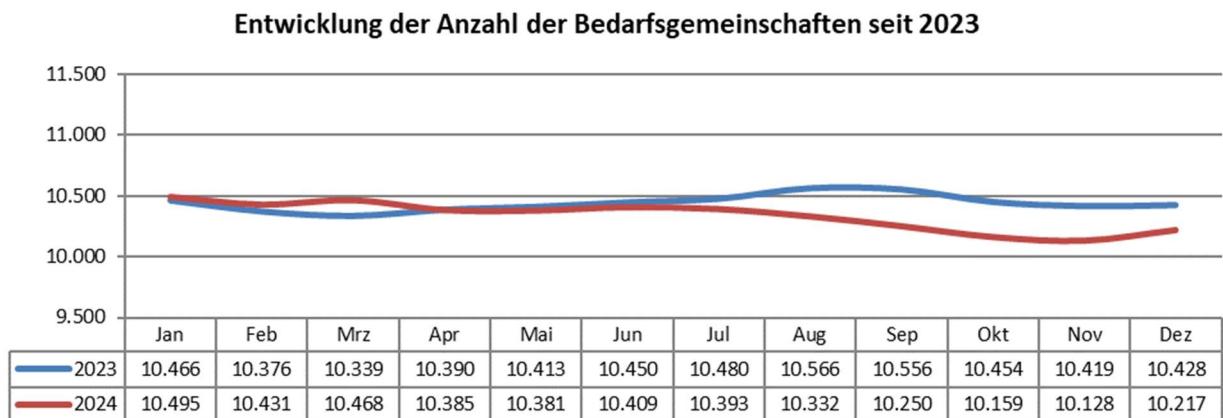
Im Jahr 2024 wurde in insgesamt 100 Leistungsfällen ein Darlehen zur Sicherung des Wohnraumes bewilligt. In 132 Fällen erfolgte eine Beratung der Leistungsbeziehenden. Die Anzahl der Leistungsbeziehenden, welche eigenständig Maßnahmen zur Wohnungssicherung ergriffen haben, haben sich seit 2019 nahezu verdoppelt und lagen in 2024 bei insgesamt 70. In 9 Fällen erfolgte in 2024 eine Wohnungsräumung, in 2019 lag die Anzahl noch bei 16 Fällen.

Insgesamt ist feststellbar, dass sich die Anzahl derjenigen, welche durch Selbsthilfe ihren Wohnraum erhalten konnten, deutlich verbessert hat.

3. Statistik

3a Bedarfsgemeinschaften

Abbildung 6

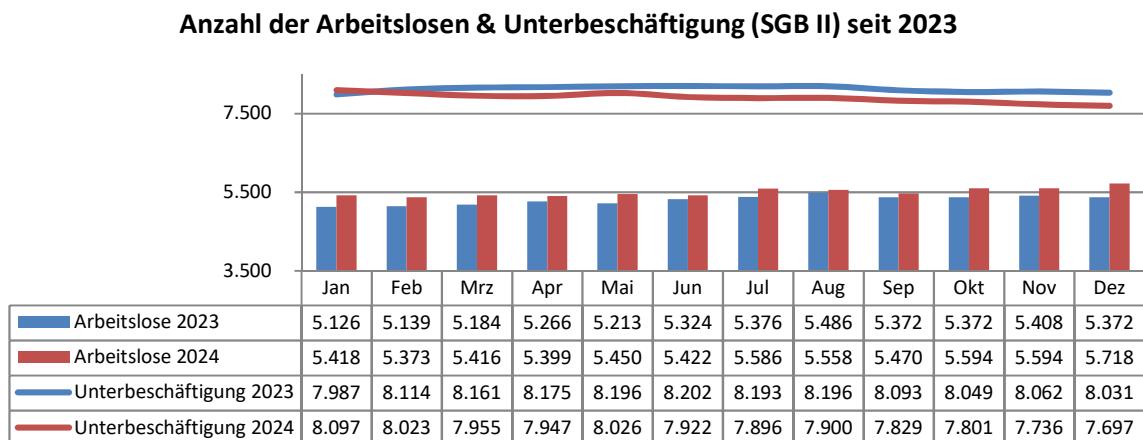


Das Jahr 2024 begann knapp über dem Vorjahreswert (+29).

Nachdem im Jahr 2023 die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften aufgrund der Einführung des Bürgergeldes weiter angestiegen waren, ist nun der Wert seit Jahresbeginn 2024 stetig gesunken und liegt zum Jahresende mit 10.217 Bedarfsgemeinschaften unter dem Vorjahreswert (-211).

3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung

Abbildung 7



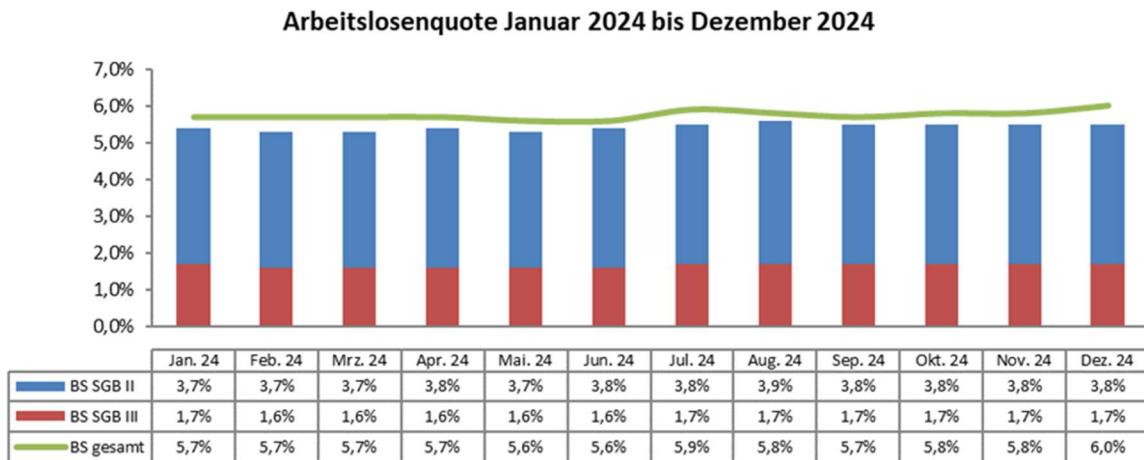
Die Anzahl der Arbeitslosen stieg seit Jahresbeginn auf 5.718 Arbeitslose (davon 2.613 Frauen, 45,7%) an und liegt damit über dem Vorjahreswert (+346).

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 gesunken und liegt im Dezember 2024 bei insgesamt 7.697 was einer Reduzierung zum Vorjahreswert von -334 entspricht. Die Anzahl der Unterbeschäftigten ist seit Anfang 2024 rückläufig, da eine Vielzahl an geflüchteten Menschen den Integrationskurs beendet haben. Weiterhin wurden zum Jahresende aufgrund der finanziellen Situation die Eintritte reduziert.

3c Arbeitslosenquote

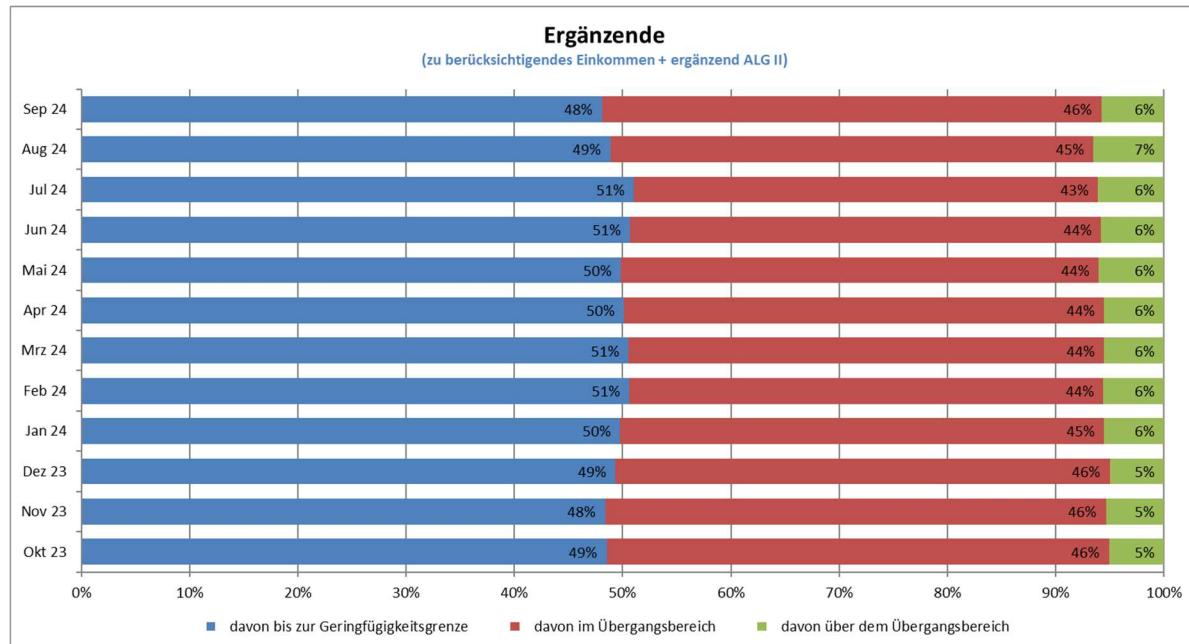
Abbildung 8



Die Arbeitslosenquote (Anteil der Arbeitslosen an der Gesamtzahl der zivilen Erwerbspersonen) in Braunschweig ist seit Jahresbeginn weiter angestiegen (s. Abb. 8) und liegt mit 6,0% deutlich über der Quote des Vorjahres von 5,5%.

3d Ergänzende

Abbildung 9



(Daten für diesen Personenkreis stehen bisher nur bis September 2024 zur Verfügung)

Ergänzende sind Personen, die Einkommen aus Erwerbstätigkeit erzielen und ergänzende Leistungen aus Bürgergeld beziehen.

Die Anzahl der Personen, die trotz Erwerbstätigkeit ergänzende Leistungen beziehen, ist seit Oktober 2023 von 2.893 auf 2.852 im September 2024 (davon 1.469 Frauen, 51,5%) gesunken.

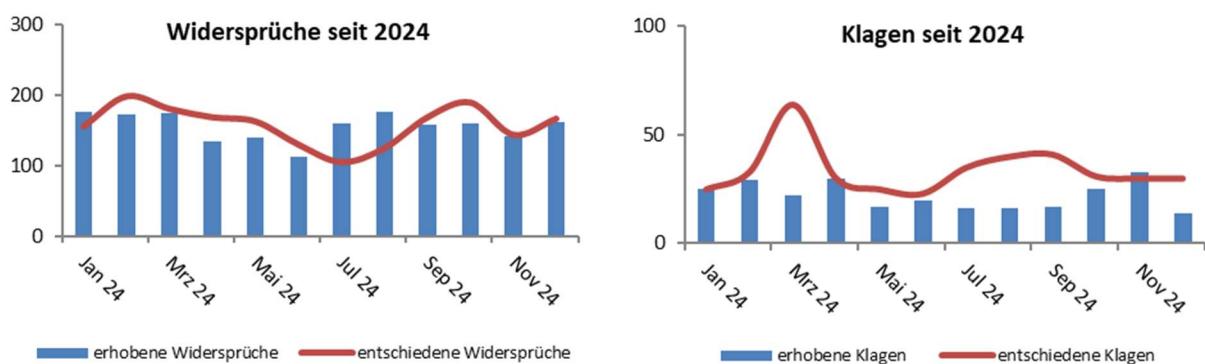
Der Anteil der Personen, welche Einkommen über dem Übergangsbereich (ab 2.000,01 Euro) erzielen, ist weiterhin kontinuierlich angestiegen und liegt im September 2024 bei 165. Im Januar 2023 lag dieser Wert noch bei 119.

Die Anteile im September 2024 verteilen sich wie folgt auf folgende Einkommensklassen:

- 48% (1.372) erzielen ein Einkommen bis zur Geringfügigkeitsgrenze (Frauenanteil 49,8%).
- 46% (1.315) erzielen ein Einkommen im Übergangsbereich (Frauenanteil 55,1%).
- 6% (165) erzielen ein Einkommen über dem Übergangsbereich (Frauenanteil 36,9%).

4. Widersprüche und Klagen

Abbildung 10



Im Jahr 2024 ist die Anzahl der erhobenen Widersprüche im Jahresfortschrittwert mit insgesamt 1.865 im Vergleich zum Vorjahr nur leicht gestiegen (Berichtsmonat Dezember 2023: 1.812).

Der Bestand der unerledigten Widersprüche konnte reduziert werden und liegt zum Jahresende bei 234 (Berichtsmonat Dezember 2023: 267).

Die Quote des Bestandes an unerledigten Widersprüchen (ohne Ruhende) mit einer Bearbeitungsdauer über 90 Tage an allen unerledigten Widersprüchen liegt aktuell bei 9,2% und konnte seit Jahresbeginn gesenkt werden (Berichtsmonat Januar 2024: 10,5%). Das Ziel, weiterhin die Quote bis zum Jahresende auf max. 10% zu reduzieren, konnte erreicht werden.

Insgesamt waren zum Jahresende 4 Widersprüche unerledigt, welche älter als 180 Tage sind.

Die Anzahl der erhobenen Klagen war mit insgesamt 264 in 2024 knapp höher als im Vorjahr (Berichtsmonat Dezember 2023: 260). Die Erfolgsquote der Klagen lag durchschnittlich bei 72% (Vorjahr 66%). Der Bestand der unerledigten Klagen liegt zum Jahresende bei 426 und konnte somit deutlich gesenkt werden (Berichtsmonat Dezember 2023: 569).

5. Telefonie

Abbildung 11

Telefonie	Jan. 24	Feb. 24	Mrz. 24	Apr. 24	Mai. 24	Jun. 24	Jul. 24	Aug. 24	Sep. 24	Okt. 24	Nov. 24	Dez. 24
Eingegangene Anrufe Servicezeiten (8-16 Uhr)	3.323	3.571	3.077	3.533	3.158	3.209	3.543	3.753	4.006	4.389	3.900	3.342
Angenommene Gespräche 1. Rufkreis Servicezeiten (8-16 Uhr)	2.565	2.863	2.629	2.493	2.426	2.225	2.362	2.505	2.370	3.186	2.935	2.452
Angenommene Gespräche 1. + 2. Rufkreis Servicezeiten (8-16 Uhr)	2.577	2.895	2.644	2.509	2.431	2.246	2.503	2.539	2.437	3.186	2.943	2.453
Erreichbarkeitsquote	77,6%	81,1%	85,9%	71,0%	77,0%	70,0%	70,6%	67,7%	60,8%	72,6%	75,5%	73,4%
zzgl. Anrufe auf Voicebox	112	72	45	115	75	137	165	137	247	170	139	104
Erreichbarkeitsquote mit Voicebox	80,9%	83,1%	87,4%	74,3%	79,4%	74,3%	75,3%	71,3%	67,0%	76,5%	79,0%	76,5%
Eingegangene Anrufe Überlauf Servicezeiten (8-16 Uhr)	363	418	236	666	432	638	774	825	1.087	687	571	525
Angenommene Gespräche Überlauf Servicezeiten (8-16 Uhr)	12	32	15	16	5	21	141	34	67	0	8	1
Anteil angenommene Gespräche Überlauf	3,3%	7,7%	6,4%	2,4%	1,2%	3,3%	18,2%	4,1%	6,2%	0,0%	1,4%	0,2%
Bearbeitung Voicebox (8-16 Uhr)	112	72	45	115	75	137	165	137	247	170	139	104
Anteil Nutzung der Voicebox	4,3%	2,5%	1,7%	4,6%	3,1%	6,1%	6,6%	5,4%	10,1%	5,3%	4,7%	4,2%
Fallabschlussquote	89,1%	90,9%	90,8%	86,5%	88,3%	88,8%	93,3%	86,9%	88,6%	87,3%	92,1%	87,8%

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)

Im Jahr 2024 sind insgesamt 42.804 Anrufe eingegangen, das entspricht einem Mittelwert von rund 3.567 Anrufen monatlich. Im Vergleich dazu lag das Anrufvolumen im Jahr 2023 bei 51.096 Anrufen, was einem Mittelwert von 4.258 monatlich entspricht. Das Anrufaufkommen ist damit im Vergleich zum Vorjahr um rund 16% gesunken. Eine Begründung für diesen Rückgang konnte nicht identifiziert werden.

Im Februar 2024 ist der Bereich der Kundensteuerung im Eingangsbereich dem Team 500 organisatorisch zugeordnet worden. Hier werden direkte Vertretungsketten mit dem Telefonservice gebildet. Dies liegt in der inhaltlich artverwandten Tätigkeit. Aufgrund einer Vielzahl von personellen Engpässen in der Eingangszone, musste der Telefonservice nahezu regelmäßig in die Vertretungsketten eintreten, was sich wiederum negativ auf die Zielperformance des Telefonservices auswirkt.

Der Telefonservice hat trotz der beschriebenen schwierigen Rahmenbedingungen den Zielwert der direkten Erreichbarkeit mit 73,3% nur knapp unterschritten, mit Voicebox lag die Erreichbarkeit mit 76,8% sogar knapp über dem definierten Zielwert.

Die Fallabschlussquote liegt im Jahresmittel bei 89,2% und konnte damit auf dem hohen Niveau bestätigt werden (Vorjahr: 89,4%). Ein direkter Fallabschluss wirkt auf die nachgelagerten Bereiche entlastend, der erreichte Zielwert stellt somit ein sehr gutes Ergebnis dar.

Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden als auch bei den Mitarbeitenden ist hoch, was den Service des eigenen Telefonservice betrifft.

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 bis Januar 2025 (2. Ladestand) vor.

Verringerung der Hilfebedürftigkeit:

Wie bereits in den Vorjahren hat die Bundesagentur für Arbeit auch für dieses Jahr keine Prognose- und Zielwerte geplant. Es werden lediglich die aktuellen Daten mit dem Vorjahreswerten zur Verfügung gestellt.

Bei den Leistungen zum Lebensunterhalt wurden im Jahr 2024 insgesamt 73.019.662 Euro ausgegeben. Im Vorjahr lag der Wert zum Jahresende bei 65.625.835 Euro, was einer Steigerung von 11,3% entspricht. Für Leistungen der Unterkunft und Heizung wurden insgesamt 65.524.495 Euro ausgegeben. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Steigerung von 1,3% (Vorjahr: 64.774.049 Euro).

Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit:

Für das Jahr 2024 wurde insgesamt eine Steigerung der Integrationsquote (IQ) von 1,3% geplant. Diese setzt sich in 2024 aus einer getrennten Planung der Integrationsquote für Frauen und Männer zusammen.

Bei der IQ Frauen wurde im Jobcenter Braunschweig eine Zielerreichung innerhalb des Orientierungswertes (+1,3% zum Vorjahr) angestrebt. Bei der IQ Männer wird im Jobcenter Braunschweig eine Zielerreichung innerhalb des Orientierungswertes (+1,8%) anvisiert.

Bei der Integrationsquote der Frauen erreichte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 1.190 Integrationen (IQ von 17,5%). Der Zielwert im Jahr 2024 lag bei 14,7%, dies entspricht einer positiven Zielabweichung von +191 Integrationen (+18,9%). Bei der Integrationsquote der Männer erreichte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 1.546 Integrationen (IQ von 23,2%) zum Jahresende. Der Zielwert lag bei 23,0%, dies entspricht einer positiven Zielabweichung von +15 Integrationen (+0,8%).

Bei der Integrationsquote gesamt konnte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 2.736 Integrationen (IQ von 20,3%) erreichen. Ausgehend vom Zielwert von 2.516 Integrationen (IQ von 18,7%) entspricht dies einer postiven Zielabweichung von +220 Integrationen (+8,6%).

Bei der Ergänzungsgröße „Kontinuierliche Beschäftigung nach Integration“ liegt das Jobcenter Braunschweig mit 67,8% weiterhin auf Rang 1 im Vergleichstyp IIIb (Stand 01/2024). Diese Ergänzungsgröße wird nach einer Wartezeit von 12 Monaten generiert und weist die Nachhaltigkeit der Integrationen aus.

Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug:

Für das Jahr 2024 wurde bei diesem Zielwert eine nach Geschlechtern getrennte Zielplanung festgelegt. Das Angebot lag bei Frauen bei einer Veränderung des Bestandes der Langzeitleistungsbeziehenden (LZB) bei +9,5% und bei den Männern bei +0,7%. Abweichend zu den vorherigen Jahren musste mit einer erheblichen Erhöhung des Bestandes an Langzeitleistungsbeziehenden gerechnet werden, da die geflüchteten Menschen aus der Ukraine, welche im Juni 2022 ins SGB II überführt wurden, seit diesem Jahr nun dieser Personengruppe angehört.

Der Zielwert der Frauen lag zum Jahresende bei einem Jahresschnittswert von 4.687 und konnte mit einer Abweichung von +60 nicht erreicht werden. Die entspricht einer negativen Zielabweichung von +1,5%. Bei den Männern konnte der Zielwert von 4.243 mit einem Bestand der LZB von 4.335 ebenfalls nicht erreicht werden. Die entspricht einer negativen Zielabweichung von +2,2% (absolut +92).

Der Zielwert des gesamten Bestandes an Langzeitleistungsbeziehenden von 8.927 konnte zum Jahresende 2024 mit 9.092 somit nicht erreicht werden. Die entspricht einer Zielerreichung von +1,% (absolut +165).

Der Anteil der Frauen an den Langzeitleistungsbeziehern lag im Jahr 2024 bei durchschnittlich 52,3%.

7. Fazit/Ausblick

Im Jahr 2024 standen die Beratung, die Vermittlung sowie die Förderung von geflüchteten Menschen (Job-Turbo) im Fokus. Im Jobcenter Braunschweig fanden über 90 Gruppeninformationen mit ca. 2.000 Teilnehmenden statt, es wurden 13.201 Beratungen durchgeführt und 899 arbeitsmarktpolitische Förderungen für die Zielgruppe bewilligt. Im Ergebnis konnten insgesamt 816 Kunden und Kundinnen in Arbeit integriert werden. Der Job-Turbo ist mit Jahresende abgeschlossen, ab 2025 sollen nun weitere Kundengruppen fokussiert werden – „Nah am Kunden“. Erwartet werden eine intensivierte Integrations- und Beratungsarbeit sowie ein schneller Neukundenprozessstart. Hierfür wurde ab 01. November 2024 ein Integrationsteam gegründet. In diesem Team sollen insbesondere Neu- sowie marktnahe Kunden und Kundinnen mit hoher Kontaktdichte, geringerem Betreuungsschlüssel, hohem Freiheitsgrad der Mitarbeitenden und enger Zusammenarbeit mit dem gemeinsamen Arbeitgeberservice und den weiteren Netzwerkpartnern betreut werden.

In der zweiten Jahreshälfte wurden die mit der Internen Beratung erarbeiteten neuen Prozesse geplant und umgesetzt. Neben dem neu gegründeten Integrationsteam wurde u. a. der Neukundenprozess umstrukturiert.

Auch im Jahr 2024 wurde die Digitalisierung aktiv weiter vorangetrieben. Am 07.06.2024 fand der „Digi-Day“ statt, an welchem sich alle Mitarbeitenden in ihren jeweiligen Teams ausschließlich mit dem Thema „Digitalisierung“ beschäftigt haben. Weiterhin gab es im November für alle Mitarbeitenden eine Infoveranstaltung zur Jobcenter-App, welche seit dem 14.01.25 zur Verfügung steht. Um die Inanspruchnahme der Online-Services weiter zu steigern und die Zugangskanäle zu steuern, werden zukünftig mehr persönliche Beratungen, insbesondere zur Onlineantragstellung, stattfinden und die E-Mail-Kommunikation beendet werden.

Die Bundesregierung hat die Übertragung der Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW) sowie von Förderungen für Rehabilitanden und Rehabilitandinnen (Reha) aus dem SGB II in das SGB III

zum 01. Januar 2025 beschlossen. Um hier keine Reibungsverluste zu haben, wurde bereits im Vorfeld ein Arbeitskreis gegründet, um gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit (BA) die neuen Prozesse abzustimmen. Die Identifizierung von geeigneten Kundinnen und Kunden sowie die Eignungsprüfung erfolgt weiterhin seitens des Jobcenters, die Beratung sowie Aushändigung und Einlösung der Bildungsgutscheine als auch die finanzielle Abwicklung hingegen durch die BA.

In Vertretung

gez. Rietz
stellvertretende Geschäftsführerin