Stadt Braunschweig
Der Oberbürgermeister

20-13988
Mitteilung
öffentlich

Betreff:
Halbjahresbericht 2020 des Jobcenter Braunschweig

Organisationseinheit:	*Datum:*
Dezernat V 50 Fachbereich Soziales und Gesundheit	19.08.2020

Beratungsfolge	*Sitzungstermin*	*Status*
Ausschuss für Soziales und Gesundheit (zur Kenntnis)	03.09.2020	Ö

Sachverhalt:

Der Halbjahresbericht 2020 des Jobcenters ist als Anlage zur Kenntnis beigefügt.

Dr. Arbogast

Anlage/n:

Halbjahresbericht 2020 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: 19.08.2020

M I T T E I L U N G

Halbjahresbericht 2020

Nachfolgend erhalten Sie den Halbjahresbericht 2020 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 6
3c Arbeitslosenquote 7
3d Ergänzer 7
4. Widersprüche und Klagen 8
5. Zielerreichung 9
6. Fazit/Ausblick 10

1. Finanzen

1a Bundesleistungen

Abbildung 1

Ausgabenart	Planung 2020 [1)]	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
1 Personal- und Verwaltungskosten	24.616.827,00 €	10.341.209,00 €		-14.275.618,00 €
2 Eingliederungsleistungen	12.766.686,00 €	6.554.869,87 €		-6.211.816,13 €
3 AlgII-Leistungen & Sozialgeld	48.187.373,00 €	23.923.765,00 €		-24.263.608,00 €
4 Summe der dargestellten Ausgaben	85.570.886,00 €	40.819.843,87 €		-44.751.042,13 €

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 2

Jahr	Planung	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
2019	51.424.000,00 €	25.159.208,45 €	49.949.852,77 €	-1.474.147,23 €
2020	50.890.000,00 €	25.510.635,00 €		-25.379.365,00 €

Quelle ERP

1c Bildung und Teilhabe (BuT)

Abbildung 3

Jahr	Planung	Halbjahresergebnis (Stand 30.06.)	Jahresendergebnis (Stand 31.12.)	aktuelle Differenz zum Planwert
1	2	3	4	5
2019	1.900.000,00 €	804.985,49 €	1.798.661,36 €	-101.338,64 €
2020	1.900.000,00 €	1.019.231,00 €		-880.769,00 €

Quelle ERP

Planwerte BuT werden von der Stadt BS (Hr. Hirschfeld) angefordert

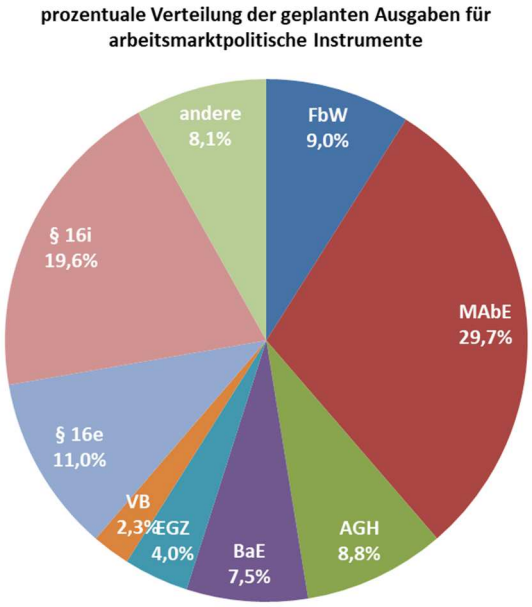
2. Wesentliche Arbeitsmarktpolitische Instrumente / flankierende Leistungen

2a Arbeitsmarktpolitische Instrumente

Abbildung 4

	Instrument	geplante Ausgaben 2020	Anteil Ausgaben 2020	Ausgaben Stand 30.06	geplante Eintritte 1.HJ 2020	Eintritte Stand 30.06
	1	2	3	4	5	6
1	Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW)	1.145.690,00 €	9,0%	849.538,13 €	167	131
2	Aktivierung und berufliche Eingliederung (MAbE)	3.791.247,35 €	29,7%	2.225.559,59 €	1.166	860
3	Arbeitsgelegenheit (AGH) Mehraufwandvariante	1.119.745,65 €	8,8%	300.046,30 €	321	146
4	Berufsausbildung in außerbetriebl. Einrichtungen (BaE)	957.000,00 €	7,5%	438.253,81 €	4	2
5	Eingliederungszuschüsse (EGZ)	513.800,68 €	4,0%	180.492,60 €	43	29
6	Förderung aus dem Vermittlungsbudget (VB) [1) 2)]	300.000,00 €	2,3%	103.689,07 €	-	-
7	Reha Ermessens- und Pflichtleistungen [1) 2)]	328.092,35 €	2,6%	168.749,26 €	-	-
8	Förderung Arbeitsverhältnisse (FAV)	- €	0,0%	- €	-	-
9	Eingliederung von Langzeitarbeitslosen (EvL § 16e)	1.400.000,00 €	11,0%	638.662,69 €	30	25
10	Teilhabe am Arbeitsmarkt (TaAM § 16i)	2.500.000,00 €	19,6%	1.170.048,78 €	20	22
11	Gutscheinverfahren (AVGS-MPAV) [2)]	50.000,00 €	0,4%	15.000,00 €	-	-
12	Einstiegsgeld (ESG)	60.000,00 €	0,5%	31.683,58 €	24	23
13	Einstiegsqualifizierung (EQ)	79.432,00 €	0,6%	24.534,00 €	0	8
14	Eingliederung von Selbstständigen [2)]	58.000,00 €	0,5%	3.924,64 €	8	9
15	Ausbildungsbegleitende Hilfen (abH)	51.600,00 €	0,4%	20.972,00 €	0	5
16	assistierte Ausbildung (AsA) [1)]	98.691,00 €	0,8%	34.737,00 €	1	2
17	Zuschüsse zum Arbeitsentgelt bei beruflicher Weiterbildung (AEZ) [1)]	26.226,93 €	0,2%	16.107,78 €	-	-
18	Freie Förderung [1)]	60.000,00 €	0,5%	18.604,46 €	-	-
19	Reisekosten allgemeine Meldepflicht [1) 2)]	1.559,90 €	0,0%	82,66 €	-	-
20	Restabwicklung nicht mehr vorhandener Förderleistungen [1) 2)]	- €	0,0%	168.704,57 €	-	-
21	zusätzliche Finanzressourcen	225.600,00 €	1,8%	147.088,56 €	-	-
22	Gesamt	12.766.685,86 €	100,0%	6.556.479,48 €	1.784	1.262

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 EGT:

Aufgrund des Ausbruchs der Corona-Pandemie ab März diesen Jahres und den damit verbundenen Kontakteinschränkungen kam das Maßnahmegeschäft zwangsläufig zum Erliegen.

Erst nach Lockerung der restriktiven Kontaktbeschränkungen konnten die arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen unter Auflagen wiederaufgenommen und neue Eintritte realisiert werden.

Zu beobachten ist, dass die Kundinnen und Kunden eher zögerlich Angebote annehmen, die in Präsenz- bzw. Gruppenveranstaltungen stattfinden. Die Bildungsträger bieten daher Maßnahmen „hybrid" an: Eine Mischung aus Präsenz- und virtuellen Angeboten unter stringenter Beachtung der Hygieneregeln.

Lfd. Nummer 1:

Im Bereich FbW wurden nach den oben genannten Lockerungen die Kundinnen und Kunden mit im Profiling abgebildeten Bedarfen gesichtet und kontaktiert. Konkrete Maßnahmen wurden / werden vereinbart.

Lfd. Nummer 2:

Insbesondere bei Angeboten, die sich an Personen mit multiplen Vermittlungshemmnissen richten, ist die Resonanz an Präsenz- bzw. Gruppenveranstaltungen teilzunehmen schlecht. Die Kundinnen und Kunden sind häufig lebensälter und haben zumeist gesundheitliche Einschränkungen. Hier wurde bereits währen der Lock-Down Phase ein Schwerpunkt auf individuelle Coachings gelegt, die häufig virtuell angeboten werden. Das Gruppengeschäft belebt sich, auch aufgrund von „Hybrid-Angeboten".

Lfd. Nummer 3:

Das erste Halbjahr 2020 war hinsichtlich der Platzbesetzungen in den AGH Projekten relativ unproblematisch. Bis Mitte März 2020 liefen die Projekte aus dem vorangegangenen Jahr durch, die AWO Projekte, sowie das Kombiprojekt starteten zum Jahresbeginn 2020 neu. Alle Projekte waren durchgängig gut besetzt.

Zum 01.04.20 sollten dann die bewährten Projekte der VHS, DRK sowie der Diakonie aus dem Vorjahr fortgeführt werden.

Mit Weisung 202004005 vom 08.04.2020 „Coronavirus SARS-CoV-2 Krise – Teilnahme an und Vergütung von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen an Maßnahme Träger und Dienstleister" wurde geregelt, dass Arbeitsgelegenheiten nach § 16d SGB II, wie alle anderen arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen mit physischer Präsenz, auszusetzen und von der alternativen Durchführung ausgeschlossen sind.
Dies bedeutete eine sofortige Einstellung (Unterbrechung) aller AGH Projekte am Standort Braunschweig.

Die zum 01.04.2020 geplanten Projekte (VHS, DRK und Diakonie) konnten somit nicht wie geplant starten.

Ein erneuter Start der Projekte wurde mit den Trägern vor dem Hintergrund der zwischenzeitlich erlassenen Verordnungen der Niedersächsischen Landesregierung (Hygiene- und Schutzverordnungen) und den Weisungen der Bundesagentur für Arbeit für den 01.07.2020 vereinbart. Vom RE- Start ausgenommen sind Projekte, die in Pflegeeinrichtungen durchgeführt werden und unmittelbaren Kontakt zu Pflegenden besteht. Alle potentiellen Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden über die Freiwilligkeit der Teilnahme informiert und müssen vor Ort über die Hygiene- und Schutzmaßnahmen einzeln belehrt werden.

Das Kombiprojekt startete am 15.06.2020.

Die AGH Träger haben die Möglichkeit die fiskalischen Ausfälle über das Sozialdienstleister – Einsatzgesetz (SodEG am 23.04.2020 in Kraft getreten) abzufedern. Sie können Leistungen zur Überbrückung der Corona Krise durch Inanspruchnahme von Zuschüssen beim Jobcenter beantragen.

Lfd. Nummer 5:

Die Förderung Eingliederungszuschuss ist an das Zustandekommen eines konkreten Arbeitsverhältnisses gebunden. Dies lag in akuten Corona-Zeiten brach. Bei Wiederbelebung des Arbeitsmarktgeschehens ist von einem Anstieg des Fördervolumens auszugehen. Entsprechende Absprachen mit dem gemeinsamen Arbeitgeberservice sind bereits erfolgt.

2b flankierende Leistungen

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

Flankierende Leistung	Art	1. HJ 2019	1. HJ 2020	Differenz 2020/2019
1 Schuldnerberatung	Bewilligungen	**156**	**114**	**-42**
2 Ärztlicher Dienst [1)]	Fälle	**638**	**790**	**152**
3 berufspsych. Service [2)]	Fälle	**103**	**58**	**-45**
4 Suchtberatung (Lukas-Werk)	Fälle	**19**	**7**	**-12**
5 psychosoziale Beratung	Fälle	**80**	**43**	**-37**

Abbildung 4

1 Ärztlicher Dienst - Fälle 2020
Grundlage: Stadt Braunschweig - Anzahl abgerechnete Aufträge anhand der Rechnungen Jan bis Juni
Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Rechnungen Webserver-operA

2 BPS - Fälle 2020 Grundlage: Agentur für Arbeit - Inanspruchnahme - Grundlage: Rechnungen Webserver-operA

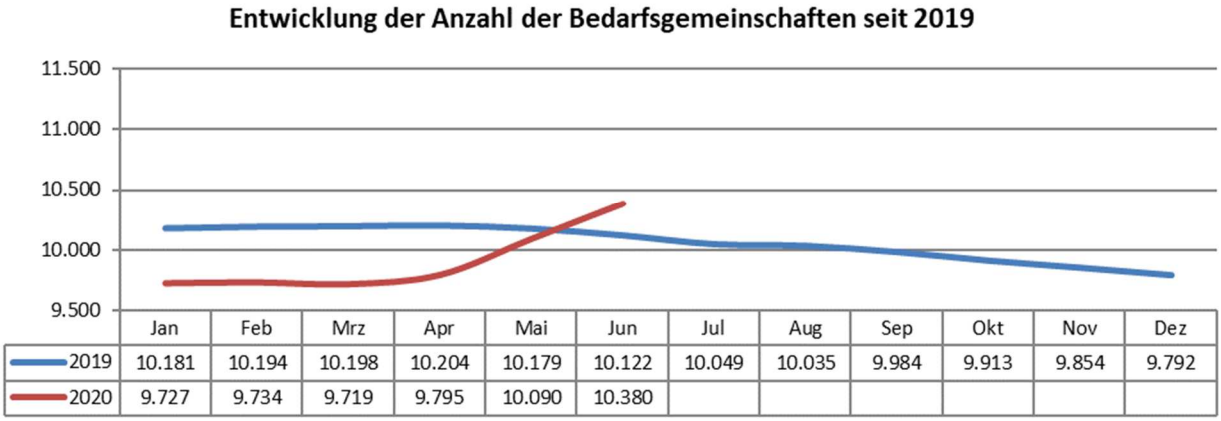
Bei fast allen Leistungen ist ein deutlicher Rückgang im Vergleich zum ersten Halbjahr 2019 zu beobachten. Dieser Einbruch geht ebenfalls auf die coronabedingten Einschränkungen zurück.

Der deutliche Anstieg beim ärztlichen Dienst erklärt sich aus den in der Maßnahme „Stärkencheck“ festgestellten gesundheitlichen Einschränkungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmern, die über ein offizielles Gutachten abgeklärt werden mussten.
Trotz der Beschränkungen im ersten Halbjahr konnten diese Gutachten zu einem großen Teil per Aktenlage durch den ärztlichen Dienst entschieden werden, so dass es zu keinen vergleichbaren Einbrüchen bei der Einschaltung kam.

3. Statistik

3a Bedarfsgemeinschaften

Abbildung 6



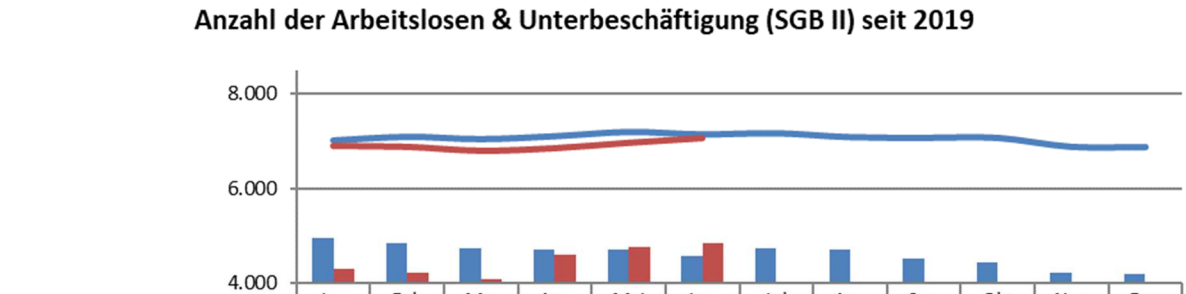
	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
2019	10.181	10.194	10.198	10.204	10.179	10.122	10.049	10.035	9.984	9.913	9.854	9.792
2020	9.727	9.734	9.719	9.795	10.090	10.380						

Der Beginn des Jahres 2020 verlief wie in den Vorjahren mit einem weiteren Abbau der Bedarfsgemeinschaften. Dieser seit Jahren anhaltende Trend wurde mit der Corona-Krise umgekehrt. Mit leichter Verzögerung stiegen ab Mai die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften deutlich an und liegen im Juni bei 10.380.

Diese Entwicklung wird sich voraussichtlich ab Juli abschwächen, da sich die Anzahl der Antragstellungen im Jobcenter Braunschweig auf ein Niveau von vor der Krise normalisiert hat. Trotzdem wird mit Auslaufen der Kurzarbeiterregelungen sowie der Effekte durch die Verlängerung des Arbeitslosengeldes I zum Ende des zweiten Halbjahres wieder mit einem deutlichen Anstieg der Bedarfsgemeinschaften zu rechnen sein.

3b Arbeitslose und Unterbeschäftigung

Abbildung 7



	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Arbeitslose 2019	4.943	4.855	4.736	4.708	4.719	4.571	4.726	4.710	4.524	4.439	4.210	4.183
Arbeitslose 2020	4.309	4.227	4.091	4.593	4.768	4.854						
Unterbeschäftigung 2019	7.021	7.095	7.048	7.107	7.196	7.146	7.169	7.089	7.075	7.073	6.886	6.881
Unterbeschäftigung 2020	6.908	6.890	6.806	6.861	6.975	7.075						

Die Anzahl der Arbeitslosen stieg seit Jahresbeginn auf 4.854 Arbeitslose an.

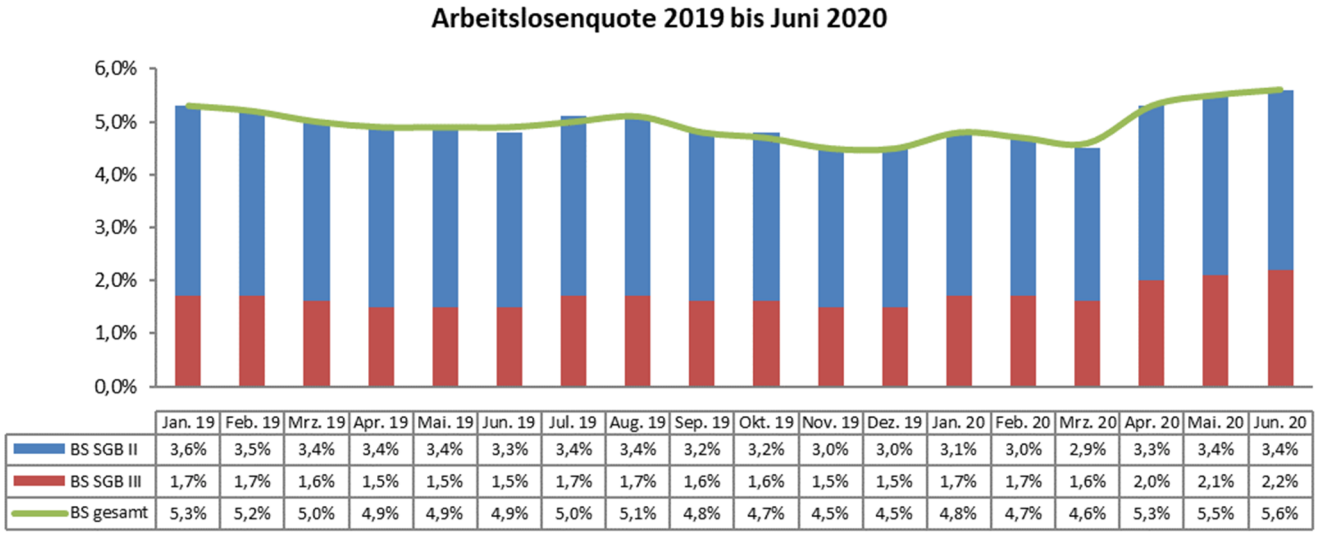
Die Anzahl der Arbeitslosen beinhaltet nicht die Zahl derer, die z.B. zeitweise arbeitsunfähig sind oder an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen teilnehmen. Werden diese zur Anzahl der Arbeitslosen hinzugerechnet, erhält man die sogenannte Unterbeschäftigung. Personen in der Unterbeschäftigung haben ihr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

Hier stieg die Anzahl wesentlich geringer an (7.075). Dies erklärt sich durch die komplett gestoppte Maßnahmezusteuerung aufgrund der Kontaktbeschränkungen.

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



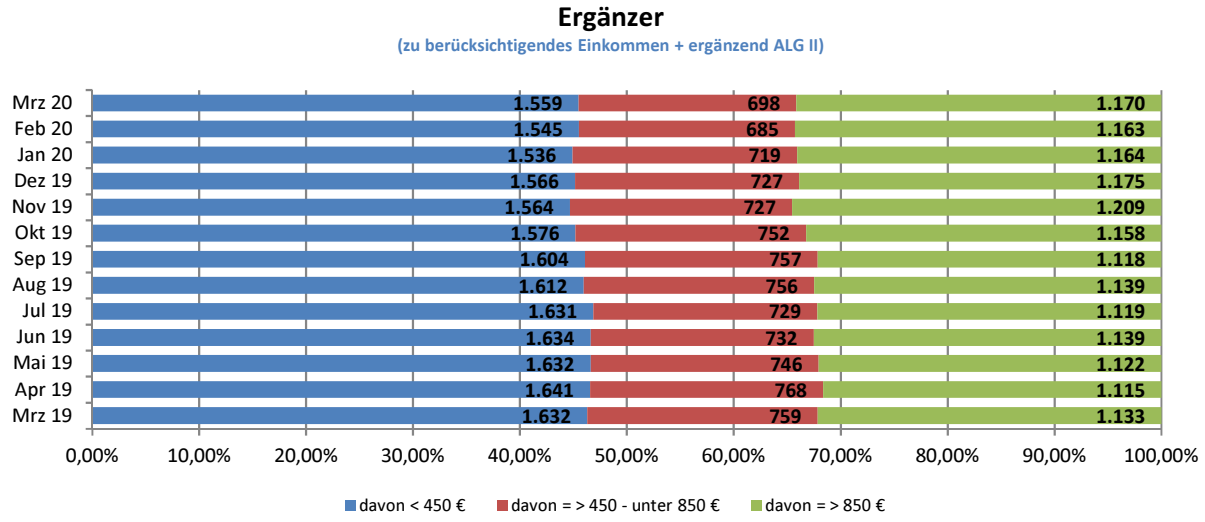
	Jan. 19	Feb. 19	Mrz. 19	Apr. 19	Mai. 19	Jun. 19	Jul. 19	Aug. 19	Sep. 19	Okt. 19	Nov. 19	Dez. 19	Jan. 20	Feb. 20	Mrz. 20	Apr. 20	Mai. 20	Jun. 20
BS SGB II	3,6%	3,5%	3,4%	3,4%	3,4%	3,3%	3,4%	3,4%	3,2%	3,2%	3,0%	3,0%	3,1%	3,0%	2,9%	3,3%	3,4%	3,4%
BS SGB III	1,7%	1,7%	1,6%	1,5%	1,5%	1,5%	1,7%	1,7%	1,6%	1,6%	1,5%	1,5%	1,7%	1,7%	1,6%	2,0%	2,1%	2,2%
BS gesamt	5,3%	5,2%	5,0%	4,9%	4,9%	4,9%	5,0%	5,1%	4,8%	4,7%	4,5%	4,5%	4,8%	4,7%	4,6%	5,3%	5,5%	5,6%

Die Arbeitslosenquote (Anteil der Arbeitslosen an der Gesamtzahl der zivilen Erwerbspersonen) in Braunschweig ist von 4,8% im Januar 2020 auf 5,6% im Juni 2020 gestiegen (s. Abb. 8) und liegt damit deutlich über der Quote des Vorjahres.

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 2019 zur Verfügung)

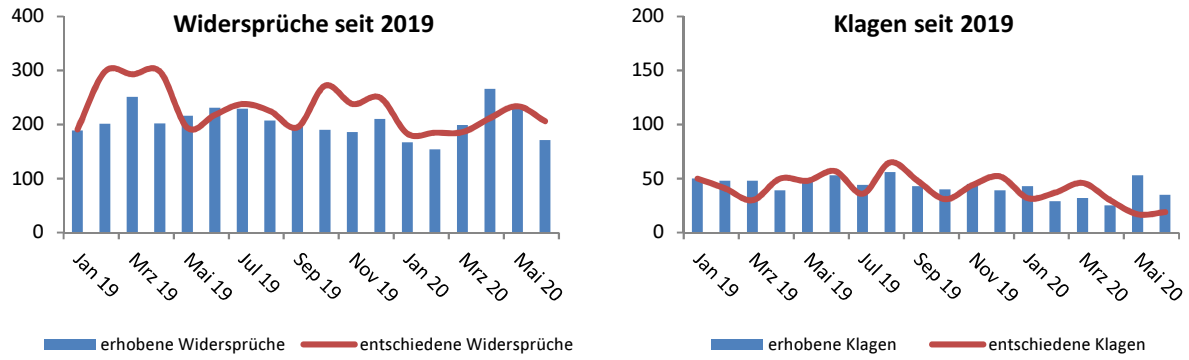
Die Anzahl der Personen, die trotz Erwerbstätigkeit ergänzende Leistungen beziehen, ist vom März 2019 von 3.524 auf 3.427 im März 2020 erneut gesunken. Die Verteilung auf die Einkommensklassen verhält sich weiterhin stabil.

Die Anteile im März 2020 verteilen sich wie folgt auf folgende Einkommensklassen:

- 45 % (1.559) erzielen ein Einkommen unter 450 €
- 20 % (698) erzielen ein Einkommen zwischen 450 und 850 €
- 34% (1.170) ein Einkommen über 850 €.

4. Widersprüche und Klagen

Abbildung 10



Die Zugangszahlen im Widerspruchsbereich sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. (1. Halbjahr 2019: 1.305 Zugänge; 1. Halbjahr 2020: 1.193 Zugänge). Der Bestand unerledigter Widersprüche konnte reduziert werden und hat sich stabil bei 350 eingepegelt (Vorjahr 501). Beim Ziel, den Bestand der unerledigten Widersprüche in 2020 mit einer Bearbeitungsdauer über 90 Tage bis zum Jahresende auf max. 10 % zu reduzieren, befindet sich die Rechtsbehelfsstelle im Zielerreichungskorridor.

Der Bestand von Widersprüchen älter als 180 Tage konnte im 1. Halbjahr auf 0 reduziert werden (zum 01.07.2020 nach FALKE). Damit wurde die RD-Vorgabe erfüllt.

Das Jobcenter Braunschweig hat einen Anteil von Untätigkeitsklagen von 3,8 % (Vorjahr 9,1%). Zielsetzung war, diese bis zum Jahresende 2019 auf max. 5% zu reduzieren und dort zu halten. Nur im Mai 2020 wurde dieser Grenzwert einmalig im Betrachtungszeitraum mit 6,5 % überschritten.

Die Anzahl der erhobenen Klagen war im 1. Halbjahr 2020 mit einem Zugang von 189 Klagen signifikant rückläufig gegenüber dem Niveau des 1. Halbjahres 2019 (287 Klagen).

Insgesamt sind somit messbar weniger Rechtsbehelfe zu verzeichnen.

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 2020 vor.

Verringerung der Hilfebedürftigkeit:

Bei den Leistungen zum Lebensunterhalt wurden bis Juni 2020 statt des prognostizierten Zielwertes von 24.457.388 € nur 23.923.765 € verausgabt, demnach -2,2% unter dem Zielwert.
Somit konnte trotz deutlichem Zuwachs an Bedarfsgemeinschaften das Ziel einer Steigerung um +2,0% zum Vorjahr deutlich unterboten werden.
Dies liegt an dem deutlichen Abbau der Bedarfsgemeinschaften bis zum März. Es steht jedoch zu befürchten, dass die passiven Leistungen deutlich anwachsen werden, wenn die wirtschaftlichen Aufbauprogramme nicht greifen und der Leistungsbezug der neu hinzugekommenen Leistungsempfängerinnen und Leistungsempfänger nicht nur von vorübergehender Natur ist.

Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit:

Bei der Integrationsquote konnte das Jobcenter Braunschweig einen Wert von 793 Integrationen (Integrationsquote von 6,3%) erreichen. Ausgehend vom Zielwert von 1.158 Integrationen (Quote von 9,2%) entspricht dies einer negativen Zielabweichung von -365 Integrationen (-31,5 %).
Die durch die Maßnahme „Stärkencheck“ aktivierten Kundinnen und Kunden sollten bei der Integrationsarbeit in 2020 verstärkt in den Fokus gerückt werden. Hierzu wurden auch organisatorische Anpassung im März vorgenommen. Der nahezu vollkommene Einstellungsstopp ab April 2020 führte jedoch zu dieser massiven Zielabweichung. Auch wenn das Integrationsgeschäft nach den Sommerferien wieder langsam anfahren sollte, wird diese Differenz zur Zielerreichung nicht mehr aufgeholt werden können.

Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug:

Auch der Abbau der Langzeitleistungsbeziehenden konnte aufgrund der geänderten Situation nicht wie geplant angegangen werden. Die aktuelle Abweichung vom Zielwert (9.196) beträgt mit 9.280 +0,9% (absolut 84). Auch hier wird von einer Zielerreichung bis Ende des Jahres nicht mehr ausgegangen.

6. Fazit/Ausblick

Wie es nicht anders zu erwarten war, stand das erste Halbjahr 2020 ganz im Zeichen der Corona-Krise. Alles bisherigen Planungen und Konzepte wurden damit auf einen Schlag hinfällig und erforderten rasche Anpassungen seitens des Jobcenters.
Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen erfolgte zum 01.04.2020 die geplante Neuaufstellung der Organisationsstruktur. Die dazu erforderlichen Umzüge konnten kurz vor den Kontaktbeschränkungen noch durchgeführt werden.

Die wesentlichen Bausteine der neuen Organisation sind

- Reduzierung von Spezialisierungen
- Einführung von Spiegelteams
- Kundenaufteilung nach BG-Endziffern

Unter Beibehaltung der Spezialisierungen Migrantinnen und Migranten, Selbständige und U25 wurden vier vereinheitlichte Teams im Bereich Markt und Integration geschaffen
Die Zusammenarbeit der Bereiche Markt & Integration und Leistung soll durch die Einführung von Spiegelteams weiter gesteigert werden. Spiegelteams meint die gemeinsame Verantwortungswahrnehmung für einen definierten Kundenstamm durch je ein Leistungsteam und einem dazugehörigen Team des Bereiches Markt und Integration.

Allerdings führte die Krise kurz vor der geplanten Umsetzung zu einer komplett neuen Situation.

Um dem hohen Telefonaufkommen gerecht zu werden, wurden über 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Telefonie abgezogen. Neben der Besetzung der bundesweiten Corona-Hotline musste so auch eine hauseigene Sammelrufnummer eingerichtet werden. Zusätzlich wurde der Neukundenbereich zu Beibringung der Antragsunterlagen mit einer Outboundtelefonie unterstützt.

Darüber hinaus wurden etwa 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bereich Markt und Integration nach einer kurzen Schulung dem Neukundenbereich zugeteilt, um die Flut der Neuanträge zeitgerecht abarbeiten zu können.

Die abgezogenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten nach der Lockerung der Beschränkungen sukzessive bis zum August 2020 wieder zurückgeführt werden, so dass nun nach den durchgeführten Umzügen erstmals die Spiegelteams auch tatsächlich zusammenarbeiten.
Die geplanten Maßnahmen zur Unterstützung eines Team-Buildings sollen nun verspätet im 2. Halbjahr 2020 durchgeführt werden.

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

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

Extern konnten Beratungsgespräche zunächst 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 der Index aus Kundenzufriedenheit im 1.HJ 2020).
Zum anderen ermöglicht es auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine deutlich flexiblere Aufgabenerledigung, wie z.B. durch die Nutzung von mobilen Arbeiten.

Daher hat sich das Jobcenter Braunschweig für ein Pilot-Projekt zur digitalen Beratung beworben und wird im zweiten Halbjahr mit den Überlegungen zu einer Beratungsetage fortfahren, um die Kundinnen und Kunden gezielt an einem Ort ohne unnötige Weiterleitungen beraten zu können (und damit die aktuellen Schutzvorschriften einhalten zu können).

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.

Da die Pandemie weiterhin anhält wird auch das 2. Halbjahr 2020 das Jobcenter Braunschweig vor zu diesem Zeitpunkt noch nicht vorhersehbare Herausforderungen stellen.

- gez. Hornburg -
Geschäftsführer