



# GESCHÄFTSBERICHT 2019

*Ich arbeite für Hamburg*

**jobcenter**

**team.arbeit.hamburg**

Impressum

© Jobcenter team.arbeit.hamburg 2020, Raboisen 28, 20095 Hamburg  
Vertreten durch den Geschäftsführer, Herrn Dirk Heyden

[team-arbeit-hamburg@jobcenter-ge.de](mailto:team-arbeit-hamburg@jobcenter-ge.de)

[www.team-arbeit-hamburg.de](http://www.team-arbeit-hamburg.de)

GRUSSWORTE .....	2
VORWORT.....	5
1. RAHMENBEDINGUNGEN.....	6
1.1 Zahlen – Daten – Fakten zum Arbeitsmarkt .....	6
1.2 Entwicklung der Kundenstruktur .....	10
1.3 Organisationsstruktur .....	11
1.4 Weiterentwicklung Kultur und Führung .....	13
1.5 Gremienarbeit .....	16
2. ZIELE UND ZIELERREICHUNG .....	18
2.1 Bundesziele .....	18
2.2 Ziele Kooperationsausschuss .....	20
2.3 Kommunale Ziele .....	27
3. GESCHÄFTSPOLITISCHE HANDLUNGSFELDER .....	32
3.1 Menschen in Arbeit bringen .....	32
3.2 Einsatz arbeitsmarktpolitischer Instrumente .....	41
3.3 Flucht und Asyl .....	46
4. QUALITÄT UNSERER ARBEIT .....	50
4.1 Prozessqualität .....	50
4.2 Kundenzufriedenheit .....	53
4.3 Kundenreaktionsmanagement .....	53
4.4 Internes Kontrollsystem – IKS .....	55
4.5 Qualitätsmanagement .....	55
5. FINANZMANAGEMENT .....	57
5.1 Verwaltungskostenbudget (VKB) .....	57
5.2 Eingliederungstitel (EGT).....	57
5.3 Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes .....	59
5.4 Gemeinsame Prüfgruppe .....	59
6. PERSONALMANAGEMENT UND RESSOURCEN .....	60
6.1 Personalstruktur .....	60
6.2 Qualifizierung Personal .....	60
ANHANG .....	62

*Sehr geehrte Partnerinnen und Partner am Arbeitsmarkt Hamburg,  
liebe Kolleginnen und Kollegen im Jobcenter in Hamburg,*

„Der Wille zum Sinn bestimmt unser Leben!  
Wer Menschen motivieren will und Leistung fordert,  
muß Sinnmöglichkeiten bieten.“

Viktor Frankl (Österr. Psychologe und Autor)

2019 war ein gutes Jahr. Die Arbeitslosigkeit sank, die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung stieg. Und mitmang sind die Mitarbeitenden von Jobcenter team.arbeit.hamburg, die den Kundinnen und Kunden ein selbstbestimmtes Leben über Arbeit ermöglichen wollen. Wo das aufgrund persönlicher Umstände der Frauen und Männer mit Unterstützungsbedarf nicht so möglich ist, suchen die Kolleginnen und Kollegen nach sinnstiftender Tätigkeit. Ganz so, wie es Viktor Frankl beschreibt.

In den zurückliegenden Jahren wurde „Hartz IV“ immer wieder kritisiert. Den einen wurde zu wenig gefördert, den anderen zu viel gefordert. Jedoch sind es immer die Beschäftigten im Jobcenter, die ungeachtet der vielen Forderungen die Menschen in der Grundsicherung für Arbeitsuchende begleiten. So verlangt es auch der Gesetzgeber. Was aber in keinem Paragraphen steht, ist das Engagement, wie die Arbeit umgesetzt und geleistet wird. Das war nicht in allen Fällen einfach, manches Mal sogar schwierig. Dennoch sprechen die Zahlen in diesem Jahresbericht 2019 für sich und dokumentieren die gute geleistete Arbeit des Jahres.

Jedes Jahr gab es gesetzliche Änderungen oder neue arbeitsmarktpolitische Instrumente zur Wiedereingliederung. Gemeistert wurde das im Jahr 2019, vielfach im Zusammenspiel mit Trägern und Partnern am Arbeitsmarkt. Im zurückliegenden Jahr gesellte sich das Teilhabechancengesetz (THCG) zur Integration hinzu. Kritiker behaupteten, die Erwartungen in die Umsetzung seien nicht ganz erfüllt worden. Es verhält sich anders. Denn neben dem THCG wurden weitere Instrumente mit ähnlichem Ziel parallel bedient, beispielsweise Förderung von Arbeitsverhältnissen und Soziale Teilhabe durch Arbeit für junge erwachsene Flüchtlinge und erwerbsfähige Leistungsberechtigte (STAFFEL), was im Endergebnis zu mehr Einmündungen führte, als der eingeschränkte Blick auf die Hamburger Zahl an THCG-Förderfällen Außenstehenden vermitteln würde.

Entscheidend für das gute Abschneiden im zurückliegenden Jahr ist auch die gewachsene und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Bildungsträgern, Kammern und weiteren Partnern am Arbeitsmarkt. Ohne diese Gemeinsamkeit wäre die Arbeitslosigkeit und Unterstützung der Menschen im Bezug von Transferleistungen nicht so gelungen. Das verdient Anerkennung.

Es lohnt sich, in diesem Jahresbericht nachzulesen, was im Einzelnen 2019 erreicht wurde. Es ist eine interessante Lektüre um zu erfahren, wie Menschen motiviert wurden, wo man Leistung forderte und schließlich, welche „Sinnmöglichkeiten“ geboten worden sind, damit Menschen in Würde Teil unserer Gesellschaft bleiben.



Sönke Fock,  
Vorsitzender der Geschäftsführung der  
Agentur für Arbeit Hamburg

A handwritten signature in blue ink that reads "Sönke Fock". The signature is written in a cursive style.

Sönke Fock

Inmitten der aktuellen Herausforderungen wagen wir mit dem vorliegenden Geschäftsbericht zu 2019 einen Blick zurück. Es zeigt sich: Schon das vergangene Jahr war herausfordernd und spannend.

Der Umgang mit Langzeitarbeitslosigkeit war auch im Jahr 2019 ein Schwerpunktthema. Es freut mich daher besonders, dass mit dem Teilhabechancengesetz im Jahr 2019 das bestehende Förderspektrum im Bereich des sozialen Arbeitsmarktes noch einmal deutlich ausgeweitet wurde. Neben der Einrichtung der benötigten organisatorischen Strukturen besteht die größte Herausforderung darin die Kundinnen und Kunden individuell auf diesem Weg zu begleiten und mit den richtigen Arbeitgebern zusammenzubringen. Diese Matchingprozesse und die Akquise von geeigneten Arbeitgebern zu organisieren ist zeitaufwändig und arbeitsintensiv, ich bin aber fest davon überzeugt, dass sich dieser Aufwand lohnt.

Mit Ihrem Einsatz leisten Sie insgesamt einen erheblichen Beitrag zur Stärkung des sozialen Zusammenhalts in dieser Stadt.

Ein weiteres Thema stand Ende des Jahres besonders im Fokus: der Beschluss des Bundesverfassungsgerichtes zu den Sanktionsregelungen hat die ohnehin stark belasteten Leistungsteams sowie die Rechtsstelle in besonderem Maße gefordert. Es galt die Entscheidung schnell so zu kommunizieren, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informiert waren, und durch handhabbare, praxisgerechte Übergangsregelungen in die Lage zu versetzen, die Entscheidung im Einzelfall umzusetzen. Die Überprüfung der bereits getroffenen Sanktionsentscheidungen war eine Kraftanstrengung, die keiner klein reden sollte! Abgesehen von wenigen Nachfragen aus dem parlamentarischen Raum ist es Ihnen gelungen, diese zusätzliche Arbeit ohne Reibungsverluste und nennenswerte Beschwerden von Betroffenen oder Interessensverbänden zügig zu erledigen. Hierfür möchte ich Ihnen ganz besonders im Namen der von Leistungskürzungen betroffenen Leistungsberechtigten danken.

Mit großem Engagement stellen Sie sich neben der täglichen, oft herausfordernden und schwierigen Arbeit, auch der Frage, ob Ihre Organisation gut aufgestellt ist, wo interne Prozesse verändert und die Qualität verbessert werden kann. Auch wenn ich die Arbeit des Jobcenters in dieser Funktion erst seit kurzem intensiver begleite, fällt mir auf, dass dies bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Führungskräften von Jobcenter team.arbeit.hamburg einer positiven Grundhaltung zur eigenen Organisation und zu ihrer Arbeit entspringt.

Dies sollten wir auch bei den Herausforderungen auf dem Arbeitsmarkt in 2020 im Herzen behalten. Ich hoffe, dass Sie sich diese Einstellung noch lange bewahren können und wünsche allen Beschäftigten viel Erfolg und gute Ergebnisse im kontinuierlichen Verbesserungsprozess.



Thorsten Kruse,  
Amtsleiter des Amtes für Arbeit  
und Integration, BASFI

Thorsten Kruse



## Perspektivwechsel:

### 2019 war ein erfolgreiches Jahr und doch ist alles anders...

In der aktuellen Lage, die geprägt ist vom Umgang und den Auswirkungen der Corona-Pandemie, fällt ein Rückblick auf das Jahr 2019 schwer. Manch einer fragt sich, ob dies angesichts der derzeitigen Herausforderungen geboten ist oder nicht gerade in der heutigen Zeit alle Kraft uneingeschränkt auf den Umgang mit den derzeitigen Herausforderungen fokussiert werden sollte. Ich meine, dass gerade in derart herausfordernden Zeiten ein kurzer Perspektivwechsel uns allen guttut und vor allem: Ich fühle mich den Mitarbeiter\*innen<sup>1</sup> des Jobcenter team.arbeit.hamburg und allen Akteuren auf dem Arbeitsmarkt verpflichtet, denn sie sind es, die im Jahr 2019 Hervorragendes geleistet haben. Sich dies noch einmal bewusst zu machen, ist nicht nur ein Ausdruck der Wertschätzung, sondern hilft auch, das Positive bei all den derzeitigen besonderen Herausforderungen nicht zu vergessen, um sich dies wieder zu vergegenwärtigen und daraus **Kraft und Vertrauen** für die aktuellen Aufgaben zu ziehen.



Dirk Heyden, Geschäftsführer  
Jobcenter team.arbeit.hamburg

**2019 war ein sehr erfolgreiches Jahr:** Die Zahl der in Hamburg arbeitslos gemeldeten Bürger\*innen stieg zwar zum Jahresende auf 64.075 arbeitslose Hamburger\*innen an. Auf das gesamte Jahr betrachtet, wies Hamburg mit 64.774 Arbeitslosen im monatlichen Mittel allerdings die **niedrigste Arbeitslosigkeit seit dem Jahr 1993** aus.

Die Arbeitsmarktzahlen belegen dabei die Stärke des Standortes Hamburg und die positive Entwicklung für die Bürger\*innen Hamburgs und davon haben auch die Kund\*innen aus dem SGB II profitiert: Binnen eines Jahres ist die Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit 123.562 im Dezember 2019 um 4.703 oder 3,7% zurückgegangen. Gleichmaßen waren zum Jahresende 2019 knapp 3.500 weniger Haushalte (Bedarfsgemeinschaften) auf Leistungen aus der Grundsicherung nach dem SGB II angewiesen als noch vor einem Jahr. Mit Freude blicke ich auf den Rückgang der Langzeitarbeitslosen im SGB II um 5,5% zurück. Gelungen ist dies auch, weil es uns mit hohem Engagement gelungen ist, deutlich mehr Kund\*innen in ihrer beruflichen Entwicklung zu fördern als im Vorjahr. Proaktive Beratung und Unterstützung zu den Themenfeldern **Qualifizierung** und **berufliche Weiterbildung** beziehungsweise eine **entsprechende Vorbereitung** standen das gesamte Jahr 2019 im Fokus. Als prägende Herausforderung galt es, eine ausgewogene Balance zwischen Investitions- und Integrationsgeschäft bei begrenzter personeller Ressource zu finden. Flankiert wurde dies durch die Etablierung eines wirksamen Qualitätsmanagements und Investition in unsere Mitarbeiter\*innen und in die Qualität unserer Arbeit.

Mit einer guten Vorbereitung und dem erklärten Ziel, die im Jahr 2019 getätigten Investitionen in Integrationen zu überführen, sind wir zum Jahreswechsel angetreten. Und jetzt gilt: Alles anders – das „neue Normal“ heißt: Oberste Priorität neben dem Infektionsschutz für Mitarbeiter\*innen und Kund\*innen hat die Leistungsgewährung zur Existenzsicherung. Und es zeigt sich wieder eindrucksvoll: Unsere Mitarbeiter\*innen sind der wichtigste Erfolgsfaktor – nehmen auch diese besondere Herausforderung an – sichern mit hohem Engagement den Lebensunterhalt und stellen sich mit vereinten Kräften den Neu-Antragstellungen unter völlig geänderten Rahmenbedingungen.

**„Ich arbeite für Hamburg“** – mehr als nur ein Slogan; unser Motto erfährt aktuell eine sehr lebendige Bedeutung. Deshalb sage ich mit Stolz: **Danke! Danke an alle Partner\*innen und an alle Kolleg\*innen!**

Dirk Heyden

<sup>1</sup> Mit der gendergerechten Schreibweise durch die Verwendung des Gendersternchens bringt Jobcenter team.arbeit.hamburg die Einbeziehung sämtlicher Geschlechtszuordnungen zum Ausdruck.

# 1. RAHMENBEDINGUNGEN

**Jobcenter team.arbeit.hamburg** ist seit 2005 – und seit 2011 als gemeinsame Einrichtung (gE) der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) und der Agentur für Arbeit (AA) Hamburg – für die Grundsicherung für Arbeitsuchende zuständig.

Das Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) bildet die Grundlage des Handelns von Jobcenter team.arbeit.hamburg. Hieraus leiten sich zwei Kernaufgaben für Jobcenter team.arbeit.hamburg ab: Erwerbsfähige Leistungsberechtigte bei der Aufnahme oder Beibehaltung einer Erwerbstätigkeit zu unterstützen und deren Lebensunterhalt und den der mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft (BG) lebenden Angehörigen zu sichern. Im Jahresdurchschnitt waren im Jahr 2019 bei Jobcenter team.arbeit.hamburg 2.378 Mitarbeiter\*innen in 19 operativen Standorten und 37 Liegenschaften zur Erledigung dieser Aufgaben tätig.

## 1.1 Zahlen – Daten – Fakten zum Arbeitsmarkt

Der Arbeitsmarkt in Hamburg war auch im Jahr 2019 geprägt von Herausforderungen, die sich unter anderem aus gesellschaftlichen Veränderungen – wie Strukturwandel, Globalisierung, Digitalisierung und Wertewandel – ergeben. Gegenüber 2018 war eine vergleichbar hohe Dynamik am Arbeitsmarkt zu verzeichnen, die allerdings schon erste Anzeichen einer Verlangsamung aufwies. Die arbeitsmarktpolitischen Instrumente haben im Jahr 2019 den Arbeitsmarkt gestärkt und dadurch für Entlastung, insbesondere bei den (wieder) Ungelernten gesorgt. Von dem Anstieg der Beschäftigung konnten unverändert alle Gruppen des Hamburger Arbeitsmarktes profitieren.

**Konjunktur:** Nach ersten vorläufigen Berechnungen für das Jahr 2019 ist das Bruttoinlandsprodukt (BIP) als Wert aller im Land erzeugten Güter und Dienstleistungen in Hamburg gegenüber 2018 nominal (in jeweiligen Preisen) um 3,7 % gestiegen. Unter Berücksichtigung der Preisveränderungen ergab sich daraus ein reales Wirtschaftswachstum von plus 2,2 %. Mit diesem Ergebnis lag Hamburg über dem Bundesdurchschnitt, der bei 2,7 % nominal und 0,6 % real lag.

Vom Verarbeitenden Gewerbe gingen 2019 mit einem moderaten Plus von nominal 1,0 % und real einem Minus von 0,7 % gemischte Wachstumspulse aus. Damit lag das Verarbeitende Gewerbe in Hamburg über der deutschlandweiten Entwicklung von nominal – 2,3 % und real – 3,7 %. Beim Hamburger Baugewerbe lag das Wachstum nominal bei 12,4 % und real bei 4,0 % und ähnelt dem Ergebnis auf Bundesebene (nominal plus 12,4 %; real plus 3,9 %).

Die Dienstleistungsbereiche entwickelten sich in Hamburg mit nominal plus 3,8 % und real plus 2,6 % über dem Bundesdurchschnitt. Alle drei Unterabschnitte des Dienstleistungsbereichs zeigten eine positive Entwicklung. Die höchste Veränderungsrate mit einer Steigerung von insgesamt 5,1 % erzielten hierbei die Bereiche öffentliche und sonstige Dienstleistungen, Erziehung und Gesundheit sowie private Haushalte mit Hauspersonal.<sup>2</sup>

Im Jahr 2019 wurden in Hamburg 4.739 Betriebe gegründet, das entspricht einem Anstieg von 12 % gegenüber dem Vorjahr. Damit gewannen die Betriebsgründungen mit einem Anteil von 26 % an allen Gewerboneugründungen 2 Prozentpunkte gegenüber 2018 dazu. In Hamburg wurden je 1.000 Einwohner\*innen 2,6 Betriebe gegründet. Die Betriebsgründungsquote lag damit um 0,3 % über dem Wert von 2018.<sup>3</sup>

Im gleichen Zeitraum wurden in Hamburg 746 Unternehmensinsolvenzen beantragt, ein Zuwachs von 10,4 % gegenüber 2018. Hiervon waren zum Zeitpunkt der Antragstellung mindestens 6.547 Arbeitnehmer\*innen betroffen. Besonders viele Insolvenzverfahren wurden für Unternehmen in den Wirtschaftsbereichen Handel, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen (139 Verfahren), aber auch freiberufliche, wissenschaftliche und technische Dienstleistungen (115 Verfahren) gemeldet.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> [Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, Statistik informiert ... Nr. 43/2020 „Bruttoinlandsprodukt in Hamburg 2019 – Deutliches Wachstum der Wirtschaft“, 30.03.2020.](#)

<sup>3</sup> [Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, Statistik informiert ... Nr. 39/2020 „Gewerbeanzeigen in Hamburg 2019“, 18.03.2020.](#)

<sup>4</sup> [Statistisches Amt für Hamburg und Schleswig-Holstein, Statistik informiert ... Nr. 35/2020 „Insolvenzen in Hamburg 2019“, 12.03.2020.](#)

**Arbeitsmarkt:** Jobcenter team.arbeit.hamburg hat zur Verbesserung der bewerberorientierten Integrationsarbeit Branchen identifiziert, in denen auch für arbeitslose Kund\*innen gute Beschäftigungs- und Integrationschancen gesehen wurden. Hierzu gehörten folgende Branchen:

- Arbeitnehmerüberlassung
- Baugewerbe
- Einzelhandel
- Gastgewerbe
- Gesundheits- und Sozialwesen
- Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen
- Verkehr und Lagerei.

Damit verbunden waren folgende Ziele:

- Schnellere Reaktion und proaktives Handeln bezüglich Veränderungen und geänderter Bedarfslagen des Marktes sowie bessere Nutzung der Integrationschancen für unsere Kund\*innen.
- Chancenorientierte Qualifikation entsprechend der Bedarfslage beziehungsweise der Nachfrage des Arbeitsmarktes.
- Systematische Koordination der Aktivitäten auf Seiten der Arbeitnehmenden, respektive Arbeitssuchenden und Arbeitgebenden innerhalb von einzelnen Branchen.
- Unterstützung der Markterschließung.

## Die wichtigsten Arbeitsmarktdaten Hamburgs im Überblick

### Sozialversicherungspflichtige Beschäftigung

Im Dezember 2019 waren rund 1.015.000 Frauen und Männer in Hamburg sozialversicherungspflichtig beschäftigt. Im Vergleich zu 2018 war dies ein Plus von rund 24.100 oder 2,4%. Der Anstieg ist im Verhältnis zum Vorjahreszeitraum um rund 3.600 Beschäftigte oder 0,5 Prozentpunkte geringer ausgefallen.

Die Zunahme von sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen wurde überwiegend vom Dienstleistungsbereich 20.200 (+2,4%) getragen, während das Produzierende Gewerbe einen Zuwachs von 3.800 (+2,4%) verzeichnen konnte. Der Bereich der Land-, Forstwirtschaft und Fischerei hatte zwar einen Zuwachs von 12,4% (+100) gegenüber dem Vorjahresmonat Dezember 2018 erzielt. Dies ist jedoch insgesamt eine Veränderung auf niedrigem Niveau.

Die Verteilung der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisse nach Wirtschaftssektoren blieb stabil. Danach machten Dienstleistungsbereiche insgesamt 84,3% (Tertiärer Sektor), das Produzierende Gewerbe 15,6% (Sekundärer Sektor) und die Land-, Forstwirtschaft und Fischerei nur 0,1% (Primärer Sektor) dieser Beschäftigungsverhältnisse aus.<sup>5</sup>

### Beschäftigung – Veränderungen in einzelnen Wirtschaftsbereichen

Absolut waren in den Wirtschaftsabschnitten Industrie 5.700 (+10,9%), Immobilien, freiberufliche, wissenschaftliche und technische Dienstleistungen 5.400 (+4,1%), Gesundheitswesen 2.700 (+4,1%) und öffentliche Verwaltung 1.700 (+3,7%) die größten Beschäftigungszuwächse zu verzeichnen. Die Bereiche Erziehung und Unterricht 1.600 (+4,4%), sowie Heime/Sozialwesen 1.000 (+1,9%) trugen ebenfalls zur positiven Beschäftigungsentwicklung bei. Lediglich die Arbeitnehmerüberlassung verzeichnete ein Minus von 1.800 oder 6,8% auf insgesamt 25.400 Mitarbeiter\*innen. Die Banken- und Versicherungsdienstleistung hielt ihren Bestand auf Vorjahresniveau in einer Größenordnung von 45.700 Angestellten in Hamburg.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Beschäftigte nach Wirtschaftszweigen\)](#).

<sup>6</sup> [ebd.](#)

### **Stellenangebote am 1. Arbeitsmarkt und Arbeitskräftenachfrage**

Der Bestand an gemeldeten Arbeitsstellen hat sich im Dezember 2019 um rund 5.700 und 32,1 % auf 12.077 verringert.

Rund 11.000 Stellenangebote (90,8 %) wurden für den tertiären Sektor aufgegeben. Der Anteil der Arbeitnehmerüberlassung belief sich auf 2.875 aller Stellenangebote und somit auf 23,8 %. Gegenüber dem Vorjahresmonat Dezember 2018 war dies ein Rückgang um 2.644 und 46,4 % an allen Verringerungen.

Gemessen an den Stellenangeboten im Bestand ergaben sich die besten Einstellungsperspektiven in den Bereichen Handel, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen (1.563 Stellen; 12,9 %) und Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen (1.352 Stellen; 11,2 %).

9,2 % des gemeldeten Stellenbestandes stammte 2019 aus der Wirtschaftsgruppe Gesundheits- und Sozialwesen. Dieser Bestand blieb mit 1.122 Stellen absolut auf Vorjahresniveau.<sup>7</sup>

Von den im Dezember 2019 den Arbeitssuchenden zur Verfügung stehenden 12.077 freien Arbeitsplätzen waren 11.980 sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze, was einem Anteil von 99,2 % entspricht.

Gegenüber Dezember 2018 hat die Anzahl an arbeitslosen Hamburger\*innen im Dezember 2019 um 2.346 Personen auf insgesamt 64.075 Personen zugenommen, dies entspricht einem Plus von 3,8 %. Die Arbeitslosenquote lag bei 6,0 % somit um 0,1 Prozentpunkte über dem Vorjahresmonat. Für den Rechtskreis SGB II ist die Arbeitslosenquote mit 3,9 % unverändert geblieben.

Zum Jahresende 2019 waren im Rechtskreis SGB II 41.413 Personen arbeitslos, dies ist ein Anstieg um 1.679 Arbeitslose beziehungsweise 4,2 %. Im Jahresvergleich sank die Arbeitslosigkeit bei den Langzeitarbeitslosen um 858 oder 5,5 % auf 14.701 Personen. Die Anzahl der Alleinerziehenden sank um 197 oder 4,5 % auf 4.214 Alleinerziehende. Im gleichen Zeitraum stieg die Anzahl der über 50-jährigen Arbeitslosen um 389 oder 3,4 %. Die Anzahl der arbeitslosen Menschen mit Behinderung stieg um 161 Personen oder 8,8 % auf 1.997 Personen. Der höchste Zuwachs ergibt sich für die Personen ohne Berufsausbildung, die im Rechtskreis SGB II arbeitslos gemeldet waren. Dies sind 1.289 Personen oder 4,7 % mehr als im Vorjahresmonat, somit insgesamt 28.789 Personen.<sup>8</sup>

### **Arbeitssuchende und Unterbeschäftigung<sup>9</sup>**

Von Unterbeschäftigung waren im Dezember 2019 in Hamburg 93.016 Personen betroffen. Das sind 2.763 Personen oder 3,1 % über dem Wert von Dezember 2018. Gleichzeitig verringerte sich die Anzahl der Fremdförderungen (Sprachkurse für Geflüchtete) zum Vormonat um 86 oder 1,1 % auf 7.466 Personen. Zum Vorjahresmonat ist dies ein Rückgang um 1.072 Personen oder 12,6 %.<sup>10</sup> Im Rechtskreis SGB II hat die Unterbeschäftigung mit 2,9 % (+1.828 auf insgesamt 64.602 Personen) etwas weniger stark zugenommen als im Rechtskreis SGB III.<sup>11</sup>

### **Anzeigen über Kurzarbeit und Anzahl der Personen (§ 96 SGB III)**

Im Jahr 2019 wurden in Hamburg 130 Anzeigen über Arbeitsausfall (konjunktureller Kurzarbeitergeldbezug) eingereicht. Dies waren 77 Anzeigen mehr als im Jahr 2018.

---

<sup>7</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Arbeitsmarkt in Zahlen – Arbeitsmarktstatistik, Gemeldete Arbeitsstellen\).](#)

<sup>8</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Eckwerte für Jobcenter, JC Hamburg, Freie und Hansestadt, Berlin, Januar 2020.](#)

<sup>9</sup> In der sogenannten **Unterbeschäftigung** werden zusätzlich zu den registrierten Arbeitslosen auch die Personen abgebildet, die nicht als arbeitslos gelten, weil sie Teilnehmende an einer Maßnahme der Arbeitsmarktpolitik sind oder sich in einem arbeitsmarktbedingten Sonderstatus befinden. Diese Personen werden statistisch als arbeitssuchend gezählt und können jederzeit eine Beschäftigung aufnehmen, wenn sie eine passende und freie Arbeitsstelle besetzen möchten. Mit dem Konzept der Unterbeschäftigung werden Defizite an regulärer Beschäftigung umfassender erfasst und realwirtschaftlich bedingte Einflüsse auf dem Arbeitsmarkt besser erkannt. Zudem können die direkten Auswirkungen der Arbeitsmarktpolitik auf die Arbeitslosenzahlen nachvollzogen werden.

<sup>10</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Arbeitslosigkeit und Unterbeschäftigung, Deutschland und Länder, Tabelle 9\).](#)

<sup>11</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Eckwerte für Jobcenter, JC Hamburg, Freie und Hansestadt, Berlin, Januar 2020.](#)

Die Anzahl der Anzeigen beliefen sich auf 0,9 % aller Anzeigen in Deutschland, die Anzahl der hiervon betroffenen Personen entsprach 0,5%.<sup>12</sup>



*Ich arbeite für Hamburg*  
**jobcenter**  
**team.arbeit.hamburg**

Sören Schülke,  
Leiter des Geschäftsbereichs  
Arbeitsmarktpolitische Instrumente

### **Wir eröffnen Chancen**

Die Menschen in unserer schönen Stadt sind vielfältig. Vielfältig in ihren Fähigkeiten und Interessen sowie in ihren Lebenswegen.

Einige Lebenswege sind gerade, andere von einem Auf und Ab gekennzeichnet, führen über Umwege durch Engpässe, in denen es scheinbar nicht weitergeht.

Wir machen den Weg frei durch unsere vielfältigen Unterstützungsangebote:

- Wir begleiten und fördern die Entwicklung neuer Perspektiven.
- Wir eröffnen neue Wege durch Qualifizierung.
- Wir unterstützen in der Startphase neuer Arbeitsverhältnisse.

Allein im Jahr 2019 haben wir mit rund 40.000 Förderungen, darunter mehr als 5.900 beruflichen Weiterbildungen, Menschen neue Perspektiven eröffnet.

So schaffen wir einerseits Chancen auf ein dauerhaft selbstfinanziertes und unabhängiges Leben, andererseits tragen wir nennenswert zur Deckung des erheblichen Fachkräftebedarfs in unserer Region bei.

Wir sind zu Recht stolz auf unsere Kolleg\*innen, denen es in so vielen Einzelfällen gelingt, Menschen Wege zu eröffnen, die teils verschlossen und unerreichbar erschienen.

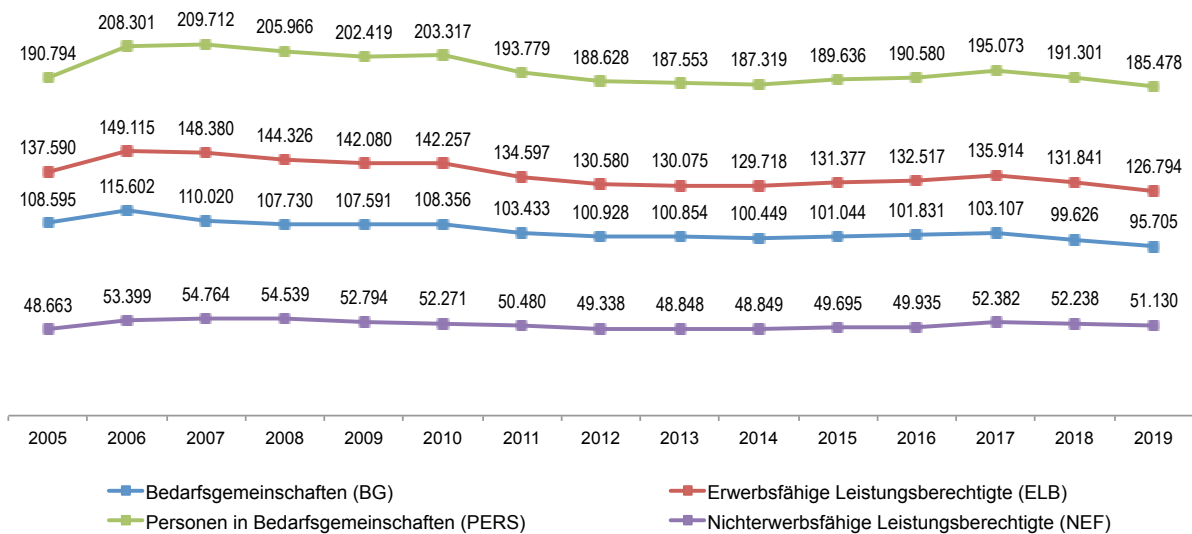
Danke für die Beratungskompetenz, Expertise, Einfühlbarkeit, das Durchhaltevermögen und die Kreativität, die unsere Mitarbeiter\*innen hierbei täglich beweisen.

<sup>12</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Tabellen, Kurzarbeit - angezeigte Kurzarbeit, Nürnberg, März 2020 \(Wert für 2019, Tabelle 5b\)](#) unter [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Tabellen, Kurzarbeit - angezeigte Kurzarbeit, Nürnberg, März 2019 \(Wert für 2018, Tabelle 5b\)](#).

## 1.2 Entwicklung der Kundenstruktur

Jobcenter team.arbeit.hamburg betreute im Jahr 2019 durchschnittlich 185.478 Personen in 95.705 Bedarfsgemeinschaften. Davon waren 126.794 erwerbsfähige Leistungsberechtigte im Alter ab 15 Jahren bis zum Erreichen der Altersgrenze zum Renteneintritt. Die 51.130 nicht erwerbsfähigen Leistungsberechtigten waren größtenteils Kinder unter 15 Jahren.

Strukturmerkmale Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II im Jahresdurchschnitt:<sup>13</sup>



Maßgeblich für den Integrationserfolg sind die persönlichen Voraussetzungen, Lebensumstände und die Qualifikation jeder einzelnen erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person. Zur Feststellung der Marktnähe von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten werden durch die Integrationsfachkräfte Stärken- und Potenzialanalysen durchgeführt. Auf Grundlage des sogenannten Profiling legen die Integrationsfachkräfte gemeinsam mit den Kund\*innen eine realistische Zieloption fest. Begleitet von intensiver persönlicher Beratung wird für jede erwerbsfähige leistungsberechtigte Person eine individuelle Strategie entwickelt und eine Eingliederungsvereinbarung geschlossen.

Das marktnahe Kundenpotenzial unter den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten sank im Laufe der letzten vier Jahre kontinuierlich. Lag der Anteil am Jahresende 2016 noch bei 14%, waren es Ende 2019 lediglich 5,6%.<sup>14</sup>

Der Anteil der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten ohne Schulabschluss blieb am Jahresende bei rund 18,5% (Vorjahresmonat: 17,9%), während bei 16,3% keine Angaben zum Schulabschluss vorlagen. Der Anteil der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die dagegen zwar über einen Schulabschluss, aber keine Berufsausbildung verfügten, war im Dezember 2019 mit 42,0% nahezu konstant auf Vorjahresniveau.

Mit 15.214 Langzeitarbeitslosen<sup>15</sup> im SGB II ist der Bestand im Jahresdurchschnitt 2019 gegenüber dem Vorjahr um 10,9% erneut signifikant auf einen Anteil von 36,3% gesunken.<sup>16</sup> Der Anteil der Langzeitleistungsbeziehenden unter den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten stieg seit Dezember 2018 von 70,1% auf 72% im Dezember 2019.<sup>17</sup>

<sup>13</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Tabellen, Strukturen der Grundsicherung SGB II \(Zeitreihe Monats- und Jahreszahlen ab 2005\), Nürnberg, Juni 2020.](#)

<sup>14</sup> Integrationsprognose: Einschätzung zur Marktnähe der Kund\*innen.

<sup>15</sup> Langzeitarbeitslos gemäß § 18 SGB III sind Arbeitslose, die ein Jahr und länger arbeitslos sind.

<sup>16</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Arbeitslose nach Rechtskreisen\).](#)

<sup>17</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Tabellen, Langzeitbezieher Zeitreihen, Nürnberg, Februar 2020.](#)

## 1.3 Organisationsstruktur

### 1.3.1 Digitalisierung

Während die E-AKTE am 18.06.2019 bei Jobcenter team.arbeit.hamburg ihren ersten Geburtstag feierte und mittlerweile aus dem Arbeitsalltag der Mitarbeiter\*innen nicht mehr wegzudenken ist, schritt die Digitalisierung der Verwaltungsdienstleistungen bei Jobcenter team.arbeit.hamburg mit der Einführung von jobcenter.digital weiter voran.

Seit Mai 2019 können unsere Kund\*innen mit Hilfe des zentralen eService jobcenter.digital Weiterbewilligungsanträge mit den entsprechenden Anlagen online stellen, Veränderungen jeglicher Art mitteilen sowie Unterlagen außerhalb der Öffnungszeiten digital einreichen. Das Einreichen der Anträge und Unterlagen wird in dem jeweiligen persönlichen Benutzerkonto dokumentiert, die Identität und Daten der Kund\*innen durch ein Passwort geschützt. Die Anträge werden über Nacht in die E-AKTE überspielt und stehen den Mitarbeiter\*innen danach umgehend für die Bearbeitung zur Verfügung. Jobcenter.digital bietet den Kund\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg einen weiteren, jetzt digitalen Zugangsweg zu dem jeweiligen Jobcenterstandort – Anfahrtswege sowie Wartezeiten entfallen, ebenso wie das Porto für den Versand der Unterlagen. Weitere Ausbaustufen sind für das Jahr 2020 vorgesehen.

Als moderner Dienstleister will Jobcenter team.arbeit.hamburg die Chancen der Digitalisierung für Kund\*innen, Mitarbeiter\*innen und Partner\*innen nutzen. Diese liegen vor allem in erweiterten Steuerungs- und Kommunikationsmöglichkeiten, effizienteren Prozessabläufen und in der Folge einer höheren Kund\*innen- und Mitarbeiter\*innen-Zufriedenheit.

Zu diesem Zweck nahm Anfang 2019 das zunächst auf zwei Jahre befristete Projekt Digitalisierung – vertreten durch das Projektteam EDI (E-AKTE, Digitalisierung, Innovation) – seine Arbeit mit dem Ziel auf, sukzessive ein integriertes digitales Dienstleistungsangebot nach Außen und digitalisierte Prozesse im Inneren zu etablieren. Die Herausforderungen bei der Umsetzung liegen in den Anforderungen an die Hard- und Software und der Integrationsfähigkeit des bestehenden IT-Systems. Es muss nachhaltig, das heißt anpassbar und erweiterbar sein sowie den hohen datenschutzrechtlichen Anforderungen genügen. Die Nutzerfreundlichkeit steht dabei im Fokus. Ein Teilprojekt ist unter anderem die Online-Terminvergabe in den Eingangszonen, um die vorhandenen Kapazitäten während der Öffnungszeiten optimal zu nutzen. Im Ergebnis soll so die Bearbeitungsdauer der betroffenen Anliegen gesenkt und die Zufriedenheit der Kund\*innen gesteigert werden.

Die vielfältigen Aufgaben und Teilprojekte des Projektteams EDI werden in ihrer Entwicklung regelmäßig überprüft, neue Erkenntnisse einbezogen und die Priorisierung gegebenenfalls angepasst. Es wurde notwendig, dass früher als bisher geplant der Umzug der aktuellen Website von Jobcenter team.arbeit.hamburg auf einen neuen Server erfolgen muss.

In Abwägung aller Einflussfaktoren hat die Geschäftsführung entschieden, dem Relaunch der Website Priorität einzuräumen und die Online-Terminvergabe bis nach dem Relaunch zurückzustellen. Neben der Einhaltung des engen Zeitfensters für dieses Teilprojekt stand die Verbesserung der Website im Sinne der Benutzerfreundlichkeit und Nutzerorientierung im Vordergrund. Bereits in der Folgewoche starteten die Markterkundung, die Definition der Ausschreibungsinhalte sowie die Erstellung der Leistungsbeschreibung, sodass der Relaunch der Website im Frühjahr 2020 umgesetzt werden konnte.

Auch für 2020 und darüber hinaus ist der weitere Ausbau der digitalen Kundenkanäle und Dienstleistungen von Jobcenter team.arbeit.hamburg geplant. Langfristiges Ziel ist es, verschiedene Dienstleistungen in ein einheitliches Online-Portal von Jobcenter team.arbeit.hamburg zu integrieren.

### 1.3.2 „Haus für Gesundheit und Arbeit“ – das Hamburger Projekt im Rahmen des Bundesprogramms „rehapro“

Die Erhaltung beziehungsweise Wiederherstellung der Erwerbsfähigkeit von Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen ist durch das Inkrafttreten des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) im Jahr 2016 verstärkt in den Fokus gerückt. Vor dem Hintergrund des steigenden Fachkräftebedarfs gilt es, das Potential dieser Zielgruppe zu erschließen und den Menschen selbst eine stärkere Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Für Menschen mit gesundheitlichen, insbesondere psychischen Beeinträchtigungen, steht zur Erhaltung und Wiederherstellung ihrer Erwerbsfähigkeit bereits heute eine Vielzahl von Rehabilitations- und Unterstützungsangeboten zur Verfügung. Die Vielfalt der Unterstützungsangebote mit nicht immer transparenten Zuständigkeiten erschweren jedoch eine bedarfsorientierte Unterstützung.

Auf Grundlage des 2018 neu gefassten § 11 SGB IX wurde das Bundesprogramm „Innovative Wege zur Teilhabe am Arbeitsleben – rehapro“ initiiert, welches die Förderung von Modellprojekten zur Stärkung der Rehabilitation im Aufgabenbereich der Grundsicherung für Arbeitsuchende und der gesetzlichen Rentenversicherung zum Gegenstand hat. Im Rahmen des ersten bundesweiten Förderaufrufes des Bundesprogramms „rehapro“ wurden rund 100 Projektvorschläge eingereicht. Jobcenter team.arbeit.hamburg hat sich gemeinsam mit der Deutschen Rentenversicherung Bund mit dem Projekt „Haus für Gesundheit und Arbeit“ an diesem Förderaufruf beteiligt.

Lediglich 33 von den 69 Projektvorschlägen aus dem Bereich der Grundsicherung für Arbeitsuchende konnten als förderungswürdig eingestuft werden. Jobcenter team.arbeit.hamburg überzeugte mit seiner Projektidee bereits im ersten Förderaufruf.

Für das „Haus für Gesundheit und Arbeit“ in Hamburg wurde im Dezember 2019 ein Fördervolumen von insgesamt rund 11,1 Millionen Euro für den gesamten Bewilligungszeitraum 2020 bis 2024 zur Verfügung gestellt.

Seit dem 01.01.2020 läuft die Konzeptionsphase des Projekts, in welcher die räumlichen, technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für die weitere Durchführung geschaffen werden.

Im Rahmen des Projekts werden insgesamt 28 Mitarbeitende von acht Projektpartnern im Haus für Gesundheit und Arbeit tätig sein. Zentrales Element der Zusammenarbeit ist dabei ein rechtskreisübergreifendes Fallmanagement.



*Ich arbeite für Hamburg*  
**jobcenter**  
**team.arbeit.hamburg**

Thomas Steiger,  
Leiter des Geschäftsbereichs U25/JBA, W.I.R,  
Reha/SB und Qualitätsmanagement

Das Haus für Gesundheit und Arbeit in Hamburg bietet Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen, insbesondere für psychisch Erkrankte, eine niedrigschwellige, offene Anlaufstelle an. Hier erhalten Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen eine individuelle, bedarfsorientierte Beratung und gegebenenfalls weitere Leistungen, wenn ihre Erwerbsfähigkeit gefährdet ist beziehungsweise wiederhergestellt werden soll.

Die Erfahrungen mit Jugendberufsagentur (JBA) und Work and Integration for Refugees (W.I.R) haben uns in Hamburg gezeigt, dass eine Bündelung der fachlichen Kompetenzen „unter einem Dach“ ein wirkungsvoller Weg ist, um die Ratsuchenden effektiv und nachhaltig zu unterstützen.

## 1.4 Weiterentwicklung Kultur und Führung

Kultur und Führung gehören zu den wichtigsten Einflussfaktoren in Bezug auf die Leistungsfähigkeit von Organisationen. Von guter Kultur und guter Führung hängen unter anderem Einsatz und Ergebnisse, Wohlbefinden und Gesundheit der Beschäftigten ab. Insofern waren „Kultur und Führung“ für Jobcenter team.arbeit.hamburg auch im Jahr 2019 im Fokus der Aufmerksamkeit. Wer als Arbeitgeber in diesen Bereichen stehen bleibt, der fällt zurück.

### 1.4.1 Blitzlichter Kultur

Die Kultur eines Unternehmens zeigt sich – über alle Ebenen hinweg – im Umgang miteinander und mit Dritten. Sie wird mitgeprägt von der Geschäftsleitung und ihrem konkreten täglichen Handeln beziehungsweise ihrem Vorbild. Beispielsweise gibt es bei Jobcenter team.arbeit.hamburg traditionell Gesprächsformate, die jenseits des Dienstwegs einen Zugang zur Geschäftsführung eröffnen – sei es in Form des „Kaffee beim Chef“ oder in Form der Standort- und Bereichsbesuche der Geschäftsleitung. Diese Formate erfahren ein hohes Maß an Wertschätzung durch die Beschäftigten, wie auch sie selbst Ausdruck der Wertschätzung gegenüber den Beschäftigten sind.

Eine wichtige Rolle spielen bezüglich der Kultur und des Umgangs miteinander Angebote des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Diese sind im Jahr 2019 weiter verstetigt worden. Unter anderem wurde die „Gesundheitstour“ fortgesetzt. Bei diesem Angebot gibt es vor Ort in den Standorten und Bereichen ein umfangreiches Programm zum Thema Gesundheit. Ansprechende, informative Roll-Ups bilden das Herzstück der Tour. Die Ausstellung bietet den Kolleg\*innen die Gelegenheit, sich einen Moment Zeit für sich zu nehmen. Ausstellungsgegenstände und Informationsbroschüren unterstützen eine Erfahrung mit allen Sinnen. Die Mitarbeiter\*innen haben das Programm in den Tagesabschluss-Runden als informativ und gelungenen Anstoß für die eigene Reflektion sowie den Austausch untereinander bewertet.

„Frühlingserwachen – Anatomie erleben, Bewegung mit Freude“ so lautete am 20.03.2019 das Motto des Gesundheitstages, der sich an alle Beschäftigten von Jobcenter team.arbeit.hamburg richtete. Sieben Vortrags- und Workshop-Angebote, 29 Sport- und Bewegungsangebote, 11 Messungen und eine Handvoll Informationsstände bildeten das Tagesspektrum für die 500 bis 600 Besucher\*innen. Im Anschluss an den Gesundheitstag erfolgte eine Befragung der Mitarbeitenden sowie eine Auswertung der Anbieter-Rückmeldungen. Der Grundtenor war durchgehend positiv.

Erstmals hat die Geschäftsführung von Jobcenter team.arbeit.hamburg Anfang Dezember 2019 alle Beschäftigten zu einem feierlichen, vorweihnachtlichen Beisammensein in die Hauptkirche St. Katharinen eingeladen. Nach Grußworten der Sozialsenatorin Dr. Melanie Leonhard sowie des Geschäftsführers Dirk Heyden und nach musikalischen Beiträgen wurde bei alkoholfreiem Früchtepunsch sowie Gebäck und Würstchen das kollegiale Miteinander und der kollegiale Austausch gepflegt.

### 1.4.2 „Ich arbeite für Hamburg“

Jobcenter team.arbeit.hamburg hat die integrierende Ausrichtung des symbolischen Kernsatzes „Ich arbeite für Hamburg“ weiter ausgebaut. Er hat seinen Ursprung in einem Führungskräfte-treffen und sein Transfer ins Tagesgeschäft ist in zwei Arbeitsgruppen erarbeitet worden. „Ich arbeite für Hamburg“ ist in Belegschaft und Öffentlichkeit gut angenommen worden, denn er vereint den Sinn und den gesetzlichen Auftrag mit der regionalen Ausrichtung der Arbeit von Jobcenter team.arbeit.hamburg, er macht die Bedeutung der Aufgabe „Grundsicherung“ deutlich, ohne sie zu überhöhen.

### 1.4.3 Blitzlichter Führung

Führung wird in erster Linie erlebbar in der direkten Führungsbeziehung zwischen Führungskraft und Teammitglied. Daher ist vorgesehen, dass zwischen diesen beiden Partner\*innen jährlich mindestens ein ausführliches Gespräch über Führung und Zusammenarbeit geführt wird, dessen Ergebnisse schriftlich festgehalten werden. Neben diesen Gesprächen wurde im Jahr 2019 bei Jobcenter team.arbeit.hamburg das 2. Führungskräftefeedback durchgeführt. In 36 Fragen und Freitext-Hinweisen konnten alle Mitarbeitenden ihrer\*m direkten „Chef\*in“ ein anonymes Feedback zu erlebter Führung und erlebter Zusammenarbeit geben. Die Ergebnisse der Befragung wurden in den Teams aufgegriffen und sind im Bedarfsfall in konkrete Verabredungen eingemündet. Hierfür standen den Führungskräften professionelle Prozess-Begleiter\*innen zur Verfügung.



*Ich arbeite für Hamburg*  
jobcenter  
team.arbeit.hamburg

Kerstin Weber,  
Teamleiterin und stellv. Standortleitung

#### **Weiterentwicklungsmöglichkeiten bei Jobcenter team.arbeit.hamburg**

Jobcenter team.arbeit.hamburg bietet seinen Mitarbeiter\*innen viele Möglichkeiten, sich einzubringen und weiterzuentwickeln. Diese Weiterentwicklung umfasst zum Beispiel die vorübergehende Übernahme einer Tätigkeit auf gleicher Tätigkeitsebene. Unter bestimmten Voraussetzungen ist jedoch auch die Weiterentwicklung auf einer höheren Tätigkeitsebene möglich.

Nach mehreren Jahren als Teamleiterin und stellvertretender Standortleitung hatte ich selber von Dezember 2018 bis Februar 2020 die Chance, den Standort Osdorf im Rahmen einer Elternzeitvertretung als Standortleitung zu übernehmen.

Diese Personalentwicklung dient in erster Linie der eigenen Weiterentwicklung, aber auch dazu, die höherwertige Tätigkeit einmal kennenzulernen und Erfahrungen in dem Bereich zu sammeln. Mein Arbeitgeber hat mich in der Zeit der Personalentwicklung intensiv begleitet und mir dabei verschiedene interne und externe Qualifizierungen ermöglicht.



Oliver H. Weiße,  
Leiter des Geschäftsbereichs Ressourcen und  
Verwaltung und zugleich stellv. Geschäftsführer

Wir bei Jobcenter team.arbeit.hamburg setzen voll auf die berufliche Förderung und Weiterentwicklung unserer Kolleg\*innen. Leistung und Können unserer Beschäftigten werden vor dem Hintergrund ihrer persönlichen Rahmenbedingungen bei uns gewürdigt und durch konkretes „Zutrauen“ gestärkt und gefördert. Wir machen laufend gute Erfahrungen damit, es Kolleg\*innen auf allen Ebenen zu ermöglichen, in einer „höherwertigen“ Tätigkeit in Verantwortung zu gehen beziehungsweise sich dort zu bewähren. Unter anderem hat Frau Weber zusammen mit ihrem Team in Osdorf einen tollen Job gemacht und sich durch die Vertretung der Standortleitung für die dauerhafte Übernahme einer solchen Funktion empfohlen.

Auch neue Mitarbeitende integrieren wir unverzüglich. Wir sorgen für eine gute Einarbeitung und Förderung.

#### 1.4.4 Führungskräfteauftaktveranstaltung

Im Februar des Jahres 2019 fand der alljährliche Führungskräfteauftakt von Jobcenter team.arbeit.hamburg für alle Führungskräfte für das Geschäftsjahr 2019 statt. Erneut stand die Veranstaltung unter einem zentralen Motto, das da hieß: „Gemeinsam auf der Bühne – Sinn’hafte Wahrnehmung der Führung“. Mit der Veranstaltung sollte das Führungsteam weiter gestärkt, zudem persönliche Potentiale entdeckt und entfaltet sowie das emotionale Wir-Gefühl erweitert werden.

Dafür wurden Gruppen von Führungskräften per Zufall zusammengesetzt, sodass garantiert wurde, dass Führungskräfte der unterschiedlichen Ebenen sowie auch Führungskräfte, die sich nicht so gut kennen, zusammentreffen. Die Gruppen tauchten in ein außergewöhnliches und komplett neues Umfeld ein: In Gruppenarbeit wurden einzelne „Bühnenfächer“ (Pantomime, Chor, Sprechtechnik und Bewegung Musical Dance Repertoire) aktiv in konkreten und unterhaltsamen Beispielübungen erarbeitet. Mit einer gemeinsamen Aufführung des Erlernten klang der Tag aus. Jede Führungskraft sollte mit der Erfahrung aus der Veranstaltung gehen, sich und ihre Kolleg\*innen in dem besonderen Kontext erlebt und besser kennengelernt zu haben.

Insgesamt handelte es sich um eine sehr erfolgreiche Veranstaltung, die eine positive Grundstimmung für das anstehende Geschäftsjahr geschaffen hat. Die einleitenden Worte von Geschäftsführer Dirk Heyden haben dies verstärkt. Die Rückmeldungen der Teilnehmenden verdeutlichten, dass es wichtig ist, gerade auch in einem anderen Kontext Herausforderungen anzunehmen und an seine Grenzen zu gehen. Dies stärkt viele Kolleg\*innen zugleich für den anspruchsvollen Führungs- und Arbeitsalltag.

## 1.5 Gremienarbeit

Die Freie und Hansestadt Hamburg und die Agentur für Arbeit Hamburg bieten seit 2005 als Träger des Jobcenters team.arbeit.hamburg die Angebote zur Grundsicherung für Arbeitsuchende als Hilfe aus einer Hand an. Die nachhaltige Integration von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in den ersten Arbeitsmarkt sowie die Sicherstellung der Leistungen zum Lebensunterhalt und Unterkunft sind wesentliche Ziele und zentrale Aufgaben. Herausfordernd ist, ein Gleichgewicht an Zielen und Interessen von Bund, Ländern und Kommunen zu wahren. Als Schlüssel zum Erfolg dienen die Faktoren Beteiligung, Kommunikation, Transparenz und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Für die Arbeit von Jobcenter team.arbeit.hamburg ist das eigene Leitbild unter anderem die Grundlage des Handelns in der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit den Gremien Trägerversammlung und Beiräte: „Wir arbeiten eng mit anderen Organisationen zusammen. Wir sind in der Stadt und ihren Bezirken präsent. Wir sind ein verlässlicher und anerkannter Partner im System der sozialen Sicherung in Hamburg. Wir kommunizieren auf Augenhöhe mit unseren Partnern und übernehmen gesellschaftspolitische Verantwortung“ (Auszug aus dem Leitbild von Jobcenter team.arbeit.hamburg, Juni 2012).

### 1.5.1 Trägerversammlung

Mit der Novellierung des SGB II mit Wirkung vom 01.01.2011 wurde die dezentrale Verantwortung ausgeweitet, um regionale Rahmenbedingungen besser berücksichtigen zu können. Entscheidungsträger der gemeinsamen Einrichtung sind der Geschäftsführer und die Trägerversammlung. Die Trägerversammlung entscheidet über organisatorische, personalwirtschaftliche, personalrechtliche und personalvertretungsrechtliche Angelegenheiten (§ 44c Abs. 2 S.1 SGB II). Darüber hinaus wird in der Trägerversammlung das örtliche Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm der Grundsicherung für Arbeitsuchende zwischen den Trägern abgestimmt. Gemäß § 44b Abs. 3 SGB II obliegt den Trägern die Verantwortung für die recht- und zweckmäßige Erbringung ihrer Leistungen.

Mit dem gemeinsamen arbeitsmarktpolitischen Programm 2015 bis 2020 haben die beiden Träger Agentur für Arbeit Hamburg und die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration mit Jobcenter team.arbeit.hamburg einen gesetzten Handlungsrahmen geschaffen, der die Arbeitsmarktpolitik für das Land Hamburg skizziert und einen Grundstein für die Fortsetzung der erfolgreichen Zusammenarbeit im Jahr 2019 gelegt hat.

In der gemeinsamen Zielvereinbarung der beiden Träger Agentur für Arbeit Hamburg und Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration mit Jobcenter team.arbeit.hamburg wurden in der jeweiligen Zuständigkeit lokale Vereinbarungen zur Erreichung der Ziele der Grundsicherung für Arbeitsuchende im Jahr 2019 geschlossen. Diese lokalen Zielvereinbarungen basieren unter anderem auf der Grundlage der im Bund-Länder-Ausschuss beschlossenen „Gemeinsamen Planungsgrundlagen der Zielsteuerung im SGB II für das Jahr 2019“, dem „Leitfaden der Bund-Länder-Arbeitsgruppe Steuerung SGB II für die dezentrale Zielplanung 2019“ und den ergänzenden Hinweisen im Vorstandsbrief SGB II vom 04.10.2018.

Die von Vertrauen geprägte und gute Zusammenarbeit beider Träger mit der Geschäftsführung von Jobcenter team.arbeit.hamburg hat sich auch im Jahr 2019 fortgesetzt. Den Vorsitz der Trägerversammlung hat seit Sommer 2019 Herr Kruse inne (Amtsleiter des Amtes für Arbeit und Integration) und als stellvertretender Vorsitzender Herr Fock (Vorsitzender der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit Hamburg).

## 1.5.2 Zentraler Beirat

Gemäß § 18d SGB II ist bei jeder gemeinsamen Einrichtung nach § 44b SGB II ein örtlicher Beirat zu bilden. Die „örtlichen Beiräte“ in den Jobcentern beraten insbesondere bei der Erarbeitung des örtlichen Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramms der Grundsicherung für Arbeitsuchende. Mitglieder sind insbesondere Träger der freien Wohlfahrtspflege, Vertreter\*innen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer sowie der Kammern und berufsständischen Organisationen.

Der zentrale Beirat repräsentiert die gesamthamburgisch prägenden gesellschaftlichen Strukturen.<sup>18</sup> Die alternierenden Vorsitzenden Herr Fröhlich (Hauptgeschäftsführer der Vereinigung der Unternehmensverbände in Hamburg und Schleswig-Holstein e.V. – UV Nord) und Frau Karger (Vorsitzende des Deutschen Gewerkschaftsbundes – DGB Hamburg) arbeiten partnerschaftlich und vertrauensvoll mit der Geschäftsführung von Jobcenter team.arbeit.hamburg zusammen.

In den Sitzungen des Zentralen Beirats werden aktuelle Themen aus den Bereichen Integration, Hilfebedürftigkeit, arbeitsmarktpolitische Maßnahmen und Umsetzung der Ziele nach dem SGB II behandelt. Der Zentrale Beirat befasst sich mit den Hamburger Belangen der gemeinsamen Einrichtung.

Die in Hamburg darüber hinaus eingerichteten bezirklichen Beiräte befassen sich mit den für ihre Aufgabenwahrnehmung relevanten Belange des jeweiligen Verwaltungsbezirks der Freien und Hansestadt Hamburg.

Zentrale Themen in der Beiratsarbeit waren 2019 neben den Entwicklungen im Investitionsgeschäft im Allgemeinen (inkl. der Frauenförderquote) insbesondere die Begleitung der Umsetzung des am 01.01.2019 in Kraft getretenen Teilhabechancengesetzes mit den Förderungen „Eingliederung von Langzeitarbeitslosen“ (§ 16e SGB II) und „Teilhabe am Arbeitsmarkt“ (§ 16i SGB II).

---

<sup>18</sup> § 10 der Vereinbarung nach § 44b Abs. 2 SGB II durch öffentlich-rechtlichen Vertrag gemäß § 53 ff. Zehntes Sozialgesetzbuch (SGB X) über die Zusammenarbeit, die nähere Ausgestaltung und Organisation sowie den Standort der gemeinsamen Einrichtung im Bereich Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem Zweiten Buch des Sozialgesetzbuches (SGB II) zwischen der Bundesagentur für Arbeit, vertreten durch die Agentur für Arbeit Hamburg und der Freien und Hansestadt Hamburg.

## 2. ZIELE UND ZIELERREICHUNG

Basierend auf der zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und der Bundesagentur für Arbeit (BA) abgeschlossenen Zielvereinbarung wurden zwischen den gE-Trägern (Agentur für Arbeit Hamburg und der Freien und Hansestadt Hamburg) und dem Jobcenter team.arbeit.hamburg für das Jahr 2019 folgende Ziele vereinbart:

### 2.1 Bundesziele

#### 2.1.1 Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit<sup>19</sup>

Das Ziel, die Integration in Erwerbstätigkeit zu verbessern, wird durch den Zielindikator „Integrationsquote“ (IQ) abgebildet. Diese gibt den Anteil der im Berichtszeitraum in Erwerbstätigkeit (Aufnahme einer selbstständigen oder sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt) oder in Ausbildung integrierten erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, gemessen am durchschnittlichen Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, an.

Für 2019 wurde eine Steigerung der Integrationsquote gegenüber dem Vorjahr um 1 % auf 24,3 % vereinbart. Dieses Ziel wurde mit einer Integrationsquote von 23,82 % somit zu 98,2 % erreicht. Zur Zielerreichung fehlten am Jahresende 559 Integrationen. Die Integrationsquote sank minimal um 0,8 %.

Die Anzahl der Integrationen ging um 1.456 im Vergleich zum Vorjahr zurück, wobei es bis zum Jahresende insgesamt 30.199 mal gelang, erwerbsfähige Leistungsberechtigte erfolgreich in den ersten Arbeitsmarkt zu integrieren (davon rund 25 % durch eine Förderung innerhalb der letzten sechs Monate direkt vor der Integration). Mit 7.608 geförderten Integrationen wurden 18,5 % mehr Integrationen bewirkt als im Vorjahr.

Während die Integrationsquote mit erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Kontext Asyl/Flucht<sup>20</sup> im Durchschnitt um 6,9 % höher als im Vorjahr lag, ging sie für die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten ohne Asyl/Flucht um durchschnittlich 2,5 % zurück. Obgleich der Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten ohne Asyl/Flucht um 4,6 % rückläufig war, sank der Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Kontext Asyl/Flucht aufgrund der anhaltend langen Förderketten nur um 0,2 %. Im Jahr 2019 wurden 5.861 erwerbsfähige Leistungsberechtigte im Kontext Asyl/Flucht in den ersten Arbeitsmarkt integriert, 6,7 % mehr als noch im Vorjahr. Dagegen nahmen die Integrationen der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten ohne Asyl/Flucht um 7 % ab.

Auch wenn im Jahr 2019 mit insgesamt 30.199 Integrationen in den ersten Arbeitsmarkt das Ziel um 559 Integrationen knapp verpasst wurde, steht Jobcenter team.arbeit.hamburg qualitativ mit 46,4 % bedarfsdeckenden Integrationen und 61,9 % Integrationen in kontinuierlicher Beschäftigung gut dar. Hierbei bedeutet eine kontinuierliche Integration, dass diese Kund\*innen an sechs aufeinanderfolgenden Monaten einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung nachgingen.

Das Integrationsziel insgesamt wurde 2019 bis in den Spätsommer hinein sehr gut erreicht, während es dann ab September trotz intensiver Beratungsleistungen zunehmend schwieriger wurde, erwerbsfähige Leistungsberechtigte ohne arbeitsmarktpolitische Fördermaßnahmen in den Hamburger Arbeitsmarkt zu integrieren. Daher wurde im 2. Halbjahr noch verstärkter und arbeitsaufwändiger in unterstützende Fördermaßnahmen und berufliche Fortbildungen für die Kunden investiert, um auch weiterhin langfristig Integrationserfolge zu erzielen.

Deutschlandweit war im November eine Abschwächung der Integrationseffekte zu verzeichnen, da insgesamt die Aufnahmefähigkeit des Arbeitsmarktes kontinuierlich leicht rückläufig war. In Hamburg zeigte sich dieser Effekt nach den robusten Vorjahren etwas stärker. Die gesteigerten Integrationszahlen mit vorheriger Förderung konnten diese Entwicklung nicht kompensieren. Das erreichte Gesamtergebnis, insbesondere vor dem Hintergrund der deutlich gesteigerten sinnvollen Investitionsleistungen, ist 2019 daher zufriedenstellend.

---

<sup>19</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

<sup>20</sup> „Asyl/Flucht“ umfasst per Definition die acht zugangsstärksten nicht-europäischen Herkunftsländer: Syrien, Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan und Somalia.

## 2.1.2 Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug<sup>21</sup>

Zur Abbildung dieses Zieles wird der Zielindikator „Bestand an Langzeitleistungsbeziehenden“ herangezogen. Die Dauer des Leistungsbezugs wird dabei taggenau berechnet, das heißt ein\*e Leistungsberechtigte\*r gilt als Langzeitleistungsbezieher\*in, wenn er in den vergangenen 730 Tagen (= 2 \* 365 Tage) mindestens 638 Tage (= 730 Tage / 24 Monate \* 21 Monate) als erwerbsfähige\*r Leistungsberechtigte\*r im Bestand war. Innerhalb dieses Betrachtungszeitraums werden alle bestandsrelevanten Zeiträume einer Person bedarfsgemeinschafts- und trägerübergreifend aufsummiert. Sich überschneidende Zeiträume werden nur einmal gezählt, Unterbrechungs- und Abschlussgrundzeiten nicht mitgezählt. Es handelt sich somit um eine trägerübergreifende bisherige Netto-Gesamtdauer als erwerbsfähige\*r Leistungsberechtigte\*r in den letzten 24 Monaten.

Der Zielindikator erfasst damit sowohl die präventiven Bemühungen, erwerbsfähige Leistungsberechtigte nicht in den Langzeitleistungsbezug übergehen zu lassen, als auch die Erfolge, den Bestand an Langzeitleistungsbeziehenden zu reduzieren.

Ziel für das Jahr 2019 war es, den Anstieg des durchschnittlichen Bestandes an Langzeitleistungsbeziehenden bei Jobcenter team.arbeit.hamburg gegenüber dem Vorjahresdurchschnitt auf ambitionierte 1,0% zu begrenzen. Folglich hätten für 2019 maximal durchschnittlich 89.522 Langzeitleistungsbeziehende im Bestand sein sollen.

Tatsächlich nahm der Bestand an Langzeitleistungsbeziehenden in der zweiten Jahreshälfte Monat für Monat kontinuierlich ab. Aufgrund der hohen Monatswerte im ersten Halbjahr war der Jahresdurchschnittsbestand an Langzeitleistungsbeziehenden durchschnittlich jedoch am Ende trotzdem noch 1,7%, beziehungsweise 1.487 Personen höher als im Vorjahr. 18,3% der Langzeitleistungsbeziehenden konnten 2019 in den ersten Arbeitsmarkt integriert werden.

Mit einem durchschnittlichen Bestand von 90.123 Langzeitleistungsbeziehenden hat Jobcenter team.arbeit.hamburg 99,3% des Jahreszieles erreicht, da es mit diesem Wert um 0,7% (absolut: 600) knapp über dem vereinbarten Wert blieb.

Während der Bestand an Langzeitleistungsbeziehenden ohne Asyl/Flucht gegenüber dem Vorjahr um 2.695 Personen und 3,6% auf 73.221 reduziert werden konnte, ist der Bestand der Langzeitleistungsbeziehenden im Kontext Asyl/Flucht um 4.182 oder 32,9% auf 16.902 angestiegen. Begründet ist dies weiterhin in den anhaltend notwendigen und bedarfsorientiert aufeinander aufbauenden langen Förderketten.

Die Aktivierungsquote der Langzeitleistungsbeziehenden ohne § 10 SGB II-Einschränkungen und ohne zusätzliches Erwerbseinkommen konnte von 6,2% auf 11,6% gesteigert werden.

Herausfordernd blieb für 2019, dass rund 60% (53.998 absolut) der Langzeitleistungsbeziehenden bereits länger als vier Jahre Leistungen bezogen. Prägend für 2019 war ebenfalls, dass noch am Jahresende rund ein Fünftel der Langzeitleistungsbeziehenden (19.442 absolut) für eine unmittelbare Integration in den ersten Arbeitsmarkt gemäß des § 10 SGB II nicht in Frage kamen, 5,3% mehr als Ende 2018.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

<sup>22</sup> Monatswert Dezember 2019 mit 1. Datenladestand.

### 2.1.3 Verringerung der Hilfebedürftigkeit

Die Verringerung der Hilfebedürftigkeit wird bundesweit nicht als Ziel vereinbart, sondern als Erwartungswert in die Zielvereinbarungen aufgenommen. Die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt (LLU) sollte 2019 um mindestens 0,5% auf 490,12 Mio. Euro reduziert werden.

Die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt setzt sich aus den folgenden, vom Bund finanzierten, Leistungsansprüchen zusammen:

- Arbeitslosengeld II – Regelbedarf
- Mehrbedarfe
- Sozialgeld – Regelbedarf und Mehrbedarfe
- Einmalleistungen

Minderungen der Leistungsansprüche durch Sanktionen bleiben für die Berechnung der Leistungen zum Lebensunterhalt unberücksichtigt.

Nicht zu den Leistungen zum Lebensunterhalt in diesem Sinne zählen die Leistungen für Unterkunft und Heizung sowie die Beiträge zur Sozialversicherung.

Mit Aufwendungen in Höhe von rund 482,9 Mio. Euro für die Leistungen zum Lebensunterhalt wurden im Jahr 2019 zum einen knapp 9,7 Mio. Euro und 2% weniger ausgegeben als im Vorjahr und zum anderen knapp 7,2 Mio. Euro und 1,5% weniger als prognostiziert. Somit konnte ein Zielerreichungsgrad von 101,5% erreicht werden.

Darunter waren die Aufwendungen für Leistungen zum Lebensunterhalt ohne Asyl/Flucht mit rund 381,1 Mio. Euro um 7 Mio. Euro und 1,8% niedriger als die Vorjahressumme und um 3,5 Mio. Euro und 0,9% geringer als der prognostizierte Sollwert. Auch die Leistungen zum Lebensunterhalt für die Kundengruppe Asyl/Flucht haben im Vergleich zum Vorjahr um 2,7 Mio. Euro und 2,6% abgenommen, analog zur entsprechend erfolgreichen Arbeitsmarktintegration dieser Kundengruppe.

## 2.2 Ziele Kooperationsausschuss

Im Kooperationsausschuss, der aus Vertreter\*innen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH), vertreten durch die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI), gebildet wird, werden jährlich die Schwerpunkte der Arbeitsmarkt- und Integrationspolitik auf Landesebene vereinbart.

Die im Kooperationsausschuss für Hamburg beschlossenen Schwerpunktthemen für 2019 waren:

- Erstausbildung junger Erwachsener (Ifd. Nr. 01/2019)
- Aktivierung von Langzeitleistungsbezieher\*innen (Ifd. Nr. 02/2019)
- Entwicklung der Bedarfe für Unterkunft und Heizung (BfUH) (Ifd. Nr. 03/2019)
- Unterstützung von Flüchtlingen bei der Integration in Arbeit (Ifd. Nr. 04/2019)
- Unterstützung der geschlechtergerechten Umsetzung in der Zielsteuerung und Vereinbarkeit der Förderung von Familie und Beruf (Ifd. Nr. 05/2019)

## 2.2.1 Erstausbildung junger Erwachsener

Aus der zwischen der FHH mit dem BMAS abgeschlossenen Vereinbarung im Kooperationsausschuss:

*„Im Land Hamburg gab es im September 2018 im SGB II 22.248 (Jahresdurchschnittswert) junge Erwachsene im Alter zwischen 25 bis unter 35 Jahren, die keine Berufsausbildung abgeschlossen haben. [...] Vor dem Hintergrund der oben dargestellten Ausgangslage sollen die jungen Erwachsenen im Alter zwischen 25 bis unter 35 Jahren ohne berufliche Ausbildung noch stärker in den Mittelpunkt der Arbeit in den Jobcentern rücken. Junge Menschen sollen dazu motiviert werden, eine Aus- oder Weiterbildung zu beginnen, die zu einem Berufsabschluss führt.“*

Junge Erwachsene im Alter von 25–34 Jahren ohne berufliche Ausbildung oder Schulabschluss sind bei Jobcenter team.arbeit.hamburg bereits seit Jahren im Fokus. Nach dem erfolgreichen Verlauf der Initiative „Erstausbildung junger Erwachsener“, startete im Sommer 2016 die Nachfolgeinitiative „Zukunftsstarter“. Bis Ende 2020 sollen bundesweit 120.000 junge Erwachsene im Alter zwischen 25 und 35 Jahren aus beiden Rechtskreisen (inkl. zugelassene kommunale Träger) für eine abschlussorientierte Weiterbildung gewonnen werden.

2019 strebte Jobcenter team.arbeit.hamburg, insbesondere im Hinblick auf das Qualifizierungschancengesetz, weiterhin eine deutliche Zunahme der abschlussorientierten Qualifizierungen bei der Altersgruppe der 25- bis unter 35-jährigen Kund\*innen an. Ziel ist es weiterhin, jungen Menschen ohne Berufsabschluss auch im Erwachsenenalter eine Erstausbildung zu ermöglichen.

Jobcenter team.arbeit.hamburg hatte seine Planungen entsprechend darauf ausgerichtet, geeignete Kund\*innen zum Erwerb eines Berufsabschlusses zu beraten und ihnen, abhängig von den persönlichen Voraussetzungen, ein passgenaues Qualifizierungsangebot zu unterbreiten. Nicht zuletzt durch den demografischen Wandel steht immer mehr jungen Erwachsenen der reguläre Ausbildungsweg noch offen. Vor allem betriebliche Ausbildungsmöglichkeiten wurden genutzt, um die Chancen einer stabilen und existenzsichernden Beschäftigung zu erhöhen.

Um junge Erwachsene abschlussorientiert zu qualifizieren, setzte Jobcenter team.arbeit.hamburg auf betriebliche und schulische Umschulungen sowie auf die Vorbereitung zur Externenprüfung. Dafür stehen bei Jobcenter team.arbeit.hamburg seit Jahresbeginn in allen Standorten spezialisierte Integrationsfachkräfte für die Weiterbildungsberatung zur Verfügung.

### Entwicklung im Jahr 2019

Die Anzahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB) ohne abgeschlossene Berufsausbildung sank 2019 in Hamburg unter allen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten zwischen 25 bis 35 Jahren um 3,5% auf 21.411 und erreichte damit einen Anteil von 72,6%.

Mit einer berufsbezogenen Weiterbildung konnten im Jahr 2019 insgesamt 2.438 jungerwachsene erwerbsfähige Leistungsberechtigte gefördert werden. Das sind 33,2% und absolut 607 mehr als im Vorjahr. Darunter waren 479 berufliche Umschulungen. Außerdem haben 31 erwerbsfähige Leistungsberechtigte dieser Altersgruppe 2019 eine Einstiegsqualifizierung durchlaufen.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 301132 (Langzeitleistungsbezug vor Eintritt).

<b>Erstausbildung von jungen (25 bis &lt; 35 Jahre) erwerbsfähigen Leistungsberechtigten</b>	2018	2019	Veränderung in %
Bestand ELB im Alter von 25 bis < 35 Jahren	31.038	29.502	- 4,9
darunter: ohne Berufsabschluss	22.187	21.411	- 3,5

Jahresdurchschnittswerte (1. Datenladestand)

### **Bewertung und Handlungsansätze**

Im Jahr 2019 nahm die Anzahl der Jungerwachsenen ohne abgeschlossene Berufsausbildung kontinuierlich ab, auch wenn der Anteil leicht steigend ist. Dies kann darin begründet sein, dass Kund\*innen mit Berufsabschluss sich leichter aus dem Leistungsbezug lösen konnten. Eine ähnliche Tendenz ließ sich bei den Schulabschlüssen nicht beobachten. Dies ist jedoch insbesondere mit Blick auf die Kund\*innengruppe der geflüchteten Menschen nachvollziehbar, da diese oftmals keinen anerkannten Schulabschluss vorweisen können. Für diese Personengruppe steht jedoch die berufliche Qualifizierung im Vordergrund.

Die Einführung der Weiterbildungsberatung und damit eine weitere Fokussierung auf die berufliche Weiterbildung sowie die vorbereitenden Angebote auf eine Weiterbildung zeigten Erfolge. Somit mündeten Kund\*innen, für die eine direkte Einmündung in den ersten Ausbildungsmarkt nicht zielführend war, verstärkt in abschlussorientierte Weiterbildungen ein.

Die Einstiegsqualifizierung stellte als Fördermöglichkeit für die Jungerwachsenen nur in Einzelfällen das passgenaueste Angebot dar, zumal die gute Situation auf dem Ausbildungsmarkt oftmals einen direkten Übergang in eine Ausbildung ermöglichte.

## **2.2.2 Aktivierung von Langzeitleistungsbezieherinnen und -beziehern**

Aus der zwischen der FHH mit dem BMAS abgeschlossenen Vereinbarung im Kooperationsausschuss:

*„Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die BASFI vereinbaren als Schwerpunkt der Arbeitsmarkt- und Integrationspolitik in der Grundsicherung für Arbeitssuchende auf Landesebene nach § 18b Absatz 1 Satz 3 SGB II für das Jahr 2019, dass*

- 1. die Aktivierungsquote von Langzeitleistungsbezieherinnen und -beziehern weiter in ihrem Verlauf beobachtet und analysiert wird,*
- 2. das Instrument der Förderung der beruflichen Weiterbildung ist dabei – soweit die persönlichen und rechtlichen Voraussetzungen vorliegen – verstärkt für Langzeitleistungsbezieherinnen und -bezieher einzusetzen,*
- 3. die Integrationsstrategien ganzheitlich und stärker an den individuellen Bedarfen ausgerichtet sein sollen. Ein entsprechender Schwerpunkt in der Förderung soll verfolgt werden,*
- 4. die neuen Regelinstrumente der §§ 16e und 16i SGB II für arbeitsmarktfernere und sehr arbeitsmarktferne Langzeitleistungsbezieher – soweit die jeweiligen persönlichen Voraussetzungen vorliegen – genutzt und Beschäftigungsoptionen eröffnet werden und die Inanspruchnahme beobachtet und analysiert wird (Teilnehmende, Arbeitgeber, Branchen, Abbrüche, Coaching etc.).“*

Die Entwicklung der Langzeitleistungsbeziehenden wurde 2019 weiterhin durch den Personenkreis im Kontext Asyl/Flucht geprägt. Der Bestand an Langzeitleistungsbeziehenden ist im Jahresdurchschnitt 2019 um 1,7% und 1.487 absolut auf 90.123 Personen gestiegen. Während der Bestand der Langzeitleistungsbeziehenden ohne Asyl/Flucht im Jahresdurchschnitt 2019 um 3,6% zurückging, stieg die Zahl an Langzeitleistungsbeziehenden im Kontext Asyl/Flucht im gleichen Zeitraum und im Vergleich zum Vorjahr um 32,9% und 4.182 auf 16.902 Personen. Grund hierfür sind die langfristig angelegten Förderungen bei den Langzeitleistungsbeziehenden im Kontext Asyl/Flucht.

64,9% aller Langzeitleistungsbeziehenden hatten im Dezember 2019 eine nicht marktnahe Integrationsprognose. Fast ein Drittel aller Langzeitleistungsbeziehenden waren am Jahresende entweder integriert, aber weiterhin hilfebedürftig oder standen zu diesem Zeitpunkt aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen für eine Integration in den Arbeitsmarkt aktuell nicht zur Verfügung.

Herausfordernd war 2019 ebenfalls, dass 74 % der Langzeitleistungsbeziehenden im Dezember 2019 keinen Berufsabschluss hatten. Der Anteil der Langzeitleistungsbeziehenden mit nicht marktnahen Integrationsprognosen nahm im Jahr 2019 geringfügig zu. Der Personenkreis der marktfernen Langzeitleistungsbeziehenden wies 2019 zum Teil mehrere oder besonders schwerwiegende Handlungsbedarfe auf.

Positiv zu verzeichnen war 2019, dass trotz der beschriebenen anhaltenden Herausforderungen die Aktivierungsquote der Langzeitleistungsbeziehenden um 28,9% auf 8,6% erneut gesteigert werden konnte. Die Aktivierungsquote der Langzeitleistungsbeziehenden ohne § 10-Einschränkungen und ohne Einkommen lag 2019 sogar bei durchschnittlich 11,6%. Die Integrationsquote der Langzeitleistungsbeziehenden ist im Vergleich zum Vorjahr leicht auf 18,3% gesunken.<sup>24</sup>

Aktivierung Langzeitleistungsbeziehende	2018	2019	Veränderung in %
Aktivierungsquote LZB	6,7 %	8,6 %	28,9

Jahresdurchschnittswerte (1. Datenladestand)

Aufgrund der bestehenden Handlungsbedarfe waren 74,3% aller Maßnahmeteilnehmenden inzwischen Langzeitleistungsbezieher\*innen. Dies entspricht einem Zuwachs von 3,0%. Im Jahresdurchschnitt 2019 waren 9.032 Langzeitleistungsbeziehende im Bestand einer Fördermaßnahme, darunter 1.942 in einer Maßnahme zur beruflichen Weiterbildung. Der Anteil von Langzeitleistungsbeziehenden im Bestand bei Förderungen beruflicher Weiterbildung lag 2019 durchschnittlich bei 69,2% (Vorjahr: 67,6%). Trotz aller Hürden gab es 2019 4.000 Eintritte von Langzeitleistungsbeziehenden in eine Maßnahme zur beruflichen Fortbildung. Das waren 1.162 (40,9%) Eintritte mehr als im Vorjahr, darunter 758 Eintritte in berufliche Umschulungen.<sup>25</sup>

### 2.2.3 Entwicklung der Bedarfe für Unterkunft und Heizung (BfUH)

Aus der zu den zwischen der FHH mit dem BMAS abgeschlossenen Vereinbarung im Kooperationsausschuss:

*„Wie für 2018 vereinbart, soll auch für 2019 insbesondere die Ergänzungsgröße K1E1 – Veränderung der Summe der Leistungen für Unterkunft und Heizung – in ihrer Entwicklung für das Land Hamburg beobachtet und hinsichtlich der Steuerungsmöglichkeiten analysiert werden.“*

Zur Einhaltung der Richtwerte gemäß der BfUH-Richtlinie konnten die Ausgaben für Leistungen für Unterkunft und Heizung 2019 gesenkt werden. Insgesamt wurden in Hamburg 612,3 Mio. Euro für BfUH aufgewendet. Somit waren die Ausgaben der Bedarfe für Unterkunft und Heizung 1,3% niedriger als im Vorjahreszeitraum – das sind Minderausgaben von 7,8 Mio. Euro.<sup>26</sup>

<sup>24</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

<sup>25</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 301132 (Langzeitleistungsbezug vor Eintritt).

<sup>26</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

<b>Bedarfe für Unterkunft und Heizung</b>	2018	2019	Veränderung in %
Ausgaben BfUH in Mio. Euro	620,1	612,3	-1,3

Jahresdurchschnittswerte (1. Datenladestand)

In Anbetracht des hohen Mietlevels, der weiterhin steigenden Mieten und der aktuellen Wohnungssituation in Hamburg, ist dieses Ergebnis über das gesamte Jahr gesehen positiv.

Ein wesentlicher Hebel für die Begrenzung der Bedarfe für Unterkunft und Heizung liegt in der Einhaltung der Höchstwerte gemäß der Fachanweisung zu § 22 SGB II von der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration. Dies wurde monatlich über die Fachaufsicht überprüft und ausgewertet. Die Einhaltung des vereinbarten BfUH-Höchstwertes (95 %) wurde im Jahresverlauf 2019 mit durchschnittlich 97,8 % durchgängig eingehalten. Der Rückgang der Kosten für die BfUH ist auf den allgemein sinkenden Bestand an erwerbsfähigen Leistungsberechtigten zurückzuführen.

## 2.2.4 Unterstützung von Flüchtlingen bei der Integration in Arbeit

Aus der zwischen der FHH mit dem BMAS abgeschlossenen Vereinbarung im Kooperationsausschuss:

*Es wurde vereinbart:*

- „Geflüchteten entsprechend ihrer Bedarfe Unterstützung und die Teilnahme an geeigneten Instrumenten zur Integration in den Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Dabei soll die Förderquote von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten aus den acht Haupt-Asylherkunftsländern mindestens so hoch sein, wie die Förderquote aller erwerbsfähigen Leistungsberechtigten.“
- Hinsichtlich der Maßnahmeteilnahme, wo möglich und sinnvoll, darauf hinzuwirken, dass Angebote der allgemeinen und berufsbezogenen Sprachförderung möglichst mit zeitgleichen anderen Maßnahmen der Qualifizierung und Orientierung (z. B. Praktika) kombiniert werden.
- Geflüchtete Frauen entsprechend ihrer Bedarfe an Förderangeboten und Vermittlungsbemühungen zu berücksichtigen, mindestens wie es ihrem Anteil an den Geflüchteten aus den acht Haupt-Asylherkunftsländern entspricht.“

Die Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Kontext Asyl/Flucht, genauer die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten aus den acht zugangsstärksten, nicht-europäischen Herkunftsländern<sup>27</sup>, die im Jobcenter team.arbeit.hamburg betreut wurden, sank im Jahresdurchschnitt 2019 um 0,2 % auf 23.305 erwerbsfähige Leistungsberechtigte. Darunter waren jedoch nur noch durchschnittlich 30 % arbeitslos.<sup>28</sup>

Ein Viertel aller erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Kontext Asyl/Flucht, genauer 25,1 %, konnten 2019 erfolgreich in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung, Ausbildung oder Selbstständigkeit integriert werden. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Steigerung von 6,9 %.

<sup>27</sup> Syrien, Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia.

<sup>28</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

Unterstützung erwerbsfähige Leistungsberechtigte Asyl/Flucht	2018	2019	Veränderung in %
Bestand ELB Asyl/Flucht	23.355	23.305	-0,2
Integrationsquote Asyl/Flucht	23,5 %	25,1 %	6,9

Jahreswerte

Die absolute Anzahl der Integrationen von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Kontext Asyl/Flucht konnte im Jahr 2019 im Vergleich zum Vorjahr noch um 6,7 % und 367 Integrationen auf 5.861 Integrationen gesteigert werden. Darunter erhielten rund ein Viertel vor der Integration in den Arbeitsmarkt eine Förderung durch Jobcenter team.arbeit.hamburg.<sup>29</sup>

Zugleich stieg der Anteil der nicht aktivierbaren Kund\*innen (gemäß §10 SGB II) unter allen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Kontext Asyl/Flucht von 25,2 % im Dezember 2018 bis Dezember 2019 auf 27,9 % an.<sup>30</sup> Häufig lagen komplexe Problemlagen vor: Beispielsweise nicht ausreichende deutsche Sprachkenntnisse, Wohnungsnot oder fehlende Qualifikationen.

## 2.2.5 Unterstützung der geschlechtergerechten Umsetzung in der Zielsteuerung und der Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Aus der zwischen der FHH mit dem BMAS abgeschlossenen Vereinbarung im Kooperationsausschuss:

*Es wurde vereinbart, dass*

- *„die Integration von Frauen in den Arbeitsmarkt befördert wird. Dabei soll der Fokus auf eine bedarfsdeckende und nachhaltige Integration zur Vermeidung einer langfristigen Hilfebedürftigkeit gelegt werden. Dazu sollen auch Gründe differierender Aktivierungsquoten geschlechtsspezifisch analysiert werden und Vorschläge unterbreitet werden, wie die Aktivierungsquoten erhöht werden können.*
- *eine Analyse über die Wirkung der Maßnahmen – unterschieden nach weiblichen und männlichen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und den jeweiligen Anteilen an Alleinerziehenden dabei – durchgeführt wird. Die Analyse sollte unter anderem die öffentlich geförderten Beschäftigungen, die Förderung der beruflichen Weiterbildung, die Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (differenziert nach Maßnahmen bei einem Träger und bei einem Arbeitgeber), die Eingliederungszuschüsse berücksichtigen. Auf etwaige Handlungsbedarfe soll durch Steuerungsmaßnahmen reagiert werden.*
- *der Frauenanteil bei betriebsnahen Instrumenten wie EGZ gesteigert wird und, wenn dies nicht möglich sein sollte, eine Begründung erfolgt.*
- *analysiert werden soll, wie viele erwerbsfähige Leistungsberechtigte pro Jahr unter den Anwendungsfall des § 10 Absatz 1 Nr. 3 SGB II fallen, wie diese Zahl sich auf weibliche und männliche erwerbsfähige Leistungsberechtigte aufteilt und wie viele aus diesem Personenkreis in Partner-BG leben und wie viele alleinerziehend sind.“*

Die Gleichstellung von Männern und Frauen war 2019 als durchgängiges Prinzip der Grundsicherung für Arbeitssuchende zu verfolgen. Geschlechtsspezifischen Nachteilen von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten sollte entgegengewirkt und familienspezifische Lebensverhältnisse von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die Kinder erziehen oder pflegebedürftige Angehörige betreuen, sollten berücksichtigt werden.

<sup>29</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

<sup>30</sup> ebd.

## Geschlechtergerechtigkeit

### in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen SGB II

	2018	2019	Veränderung in %
Teilnehmer in Maßnahmen AMP SGB II	9.264	12.154	31,2
darunter: weibliche Teilnehmer in Maßnahmen AMP SGB II	3.834	5.085	32,6
Anteil Frauen am Bestand Maßnahmeteilnehmer	41,4 %	41,8 %	0,5

Jahresdurchschnittswerte

Um geschlechterspezifischen Nachteilen entgegenzuwirken und erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu erleichtern, wurden 2019 verschiedene operative Schwerpunkte gesetzt.

Im Jahr 2019 betreute Jobcenter team.arbeit.hamburg durchschnittlich 126.794 erwerbsfähige Leistungsberechtigte. Davon war rund die Hälfte (50,7 %) weiblich. Von den 41.612 arbeitslos gemeldeten Menschen waren 18.186 Frauen (43,7 %). Der Frauenanteil der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten an allen Integrationen in den Arbeitsmarkt lag dagegen bei 38,7 % und 12.058 Frauen.<sup>31</sup>

5.085 von 12.154 Teilnehmenden im durchschnittlichen Bestand ausgewählter Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik waren Frauen, sodass die Bestandsquote von Frauen in Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik im Jahr 2019 im Jahresdurchschnitt bei 41,8 % lag. Somit war der Frauenförderanteil ähnlich hoch wie im Vorjahr mit 41,4 %, und das bei einem Zuwachs von 32,6 % Teilnehmenden.<sup>32</sup>

In allen durch Jobcenter team.arbeit.hamburg angebotenen Maßnahmen wird neben der Kenntnisvermittlung die individuelle Situation der Teilnehmenden berücksichtigt, da nur unter Einbeziehung der persönlichen Umstände eine dauerhafte Eingliederung in Arbeit möglich ist.

Im Dezember 2019 waren bei Jobcenter team.arbeit.hamburg 17.504 Bedarfsgemeinschaften mit Alleinerziehenden und 17.282 alleinerziehende erwerbsfähige Leistungsberechtigte verzeichnet. 4.214 aller Arbeitslosen im SGB II waren in Hamburg alleinerziehend.<sup>33</sup>

Vermittlungshemmend für die alleinerziehenden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten war, dass 2019 am Jahresende 18,7 % keinen Schulabschluss und 71,1 % keine Berufsausbildung hatten. Außerdem war am Jahresende 2019 für 26,9 % der alleinerziehenden, erwerbsfähigen Leistungsberechtigten gemäß § 10 SGB II eine Arbeitsaufnahme nicht zumutbar.<sup>34</sup> Dennoch konnten 2019 insgesamt 3.836 alleinerziehende, erwerbsfähige Leistungsberechtigte wieder in den ersten Arbeitsmarkt integriert werden.<sup>35</sup>

Insgesamt wurde im Jahr 2019 von Jobcenter team.arbeit.hamburg bei 661 Personen die Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung mit EGZ (Eingliederungszuschuss) gefördert. Darunter waren 207 (31,3 %) Frauen, also deutlich mehr als im Vorjahr mit einem Frauenanteil von 28,2 % oder 179 Frauen absolut.<sup>36</sup>

<sup>31</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Integrationen und Verbleib von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten \(ELB\) – Zeitreihen, Düsseldorf und Nürnberg, April 2020.](#)

<sup>32</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 299349 (Bestand von Teilnehmenden in ausgewählten Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik im Rechtskreis SGB II).

<sup>33</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit von Alleinerziehenden, Nürnberg, April 2020.](#)

<sup>34</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 im 1. Ladestand.

<sup>35</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit von Alleinerziehenden, Nürnberg, April 2020.](#)

<sup>36</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer 126672 \(Eckwerte der Arbeitsmarktpolitik – Zeitreihe Monatszahlen\).](#)

## 2.3 Kommunale Ziele

Neben den Bundeszielen und den Vereinbarungen aus dem Kooperationsausschuss wurden die kommunalen Ziele für 2019 wie folgt vereinbart:

### 2.3.1 Erstausbildung junger Erwachsener

Dieses kommunale Ziel formuliert das Bestreben bei der abschlussorientierten Aus- und Weiterbildung vorrangig in betriebliche Maßnahmen zu vermitteln. Sofern dies nicht möglich ist, soll eine Begründung mit Blick auf generelle Erkenntnisse erfolgen.

Ferner sollen insbesondere (Allein-)Erziehende über die Chancen und Möglichkeiten einer Aus- und Weiterbildung in Teilzeit informiert werden. Seit dem 1. März 2019 wurde das ESF-Projekt „ServiceCenter Teilzeitausbildung“ als Regelstruktur implementiert. Unter 25-Jährigen sowie Menschen ab 25 Jahren steht in der Jugendberufsagentur eine Beratungseinheit zur Teilzeitausbildung zur Verfügung.

Die Eintritte von jungerwachsenen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (im Alter von 25 bis unter 34 Jahren) in abschlussorientierte Förderungen beruflicher Weiterbildung, mit der Kostenträgerschaft der Teilnehmenden im Rechtskreis SGB II, konnten 2019 um 24,5 % auf 479 gesteigert werden. Darunter wurden 351 Langzeitleistungsbeziehende, also 29,8 % mehr jungerwachsene Langzeitleistungsbeziehende als im Vorjahr, mit einer abschlussorientierten beruflichen Weiterbildung gefördert.<sup>37</sup> Die Beratung von Erziehenden – und dabei insbesondere Alleinerziehenden – hinsichtlich der Möglichkeiten von Teilzeitaus- und Weiterbildung, erfolgt anlassbezogen im Regelgeschäft der Jugendberufsagentur. Darüber hinausgehende Beratungs- und Unterstützungsbedarfe werden mit Hilfe besonderer (ESF-)Projekte bedient, z. B. ServiceCenter Teilzeitausbildung oder „Jobclub Soloturn“.

### 2.3.2 Unterstützung bei der Umsetzung der geschlechtergerechten Zielwerte und der Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Mit diesem kommunalen Ziel aus der Zielvereinbarung 2019 für Jobcenter team.arbeit.hamburg und der BASFI wird insbesondere ein Schwerpunkt auf die Zielgruppe der Ausländerinnen gelegt. Zum einen soll das Beteiligungs-niveau der Ausländerinnen an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen gesteigert werden, zum anderen soll sich das Beteiligungs-niveau der Mindestbeteiligungsquote von Frauen annähern (insgesamt und nach Instrumenten). Ferner wird angestrebt die Anzahl an Ergänzerinnen zu verringern und dabei einen Schwerpunkt auf diejenigen zu legen, deren Einkommen aus Beschäftigung bei monatlich unter 450 Euro liegt.

---

<sup>37</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 301132 (Langzeitleistungsbezug vor Eintritt).

Bestand von Teilnehmenden in Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik SGB II	Veränderung			
	2018	2019	abs.	in %
Insgesamt	9.255	12.148	2.893	31,3
darunter: Frauen	3.828	5.083	1.255	32,8
Anteil Frauen an Insgesamt	41,4 %	41,8 %		1,2
darunter: ausländische Frauen	1.094	1.710	616	56,3
Anteil ausländischer Frauen an Insgesamt	11,8 %	14,1 %		19,1

Jahresdurchschnittswerte

Der Bestand von Frauen in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen ist 2019 um 32,8% auf durchschnittlich 5.083 angestiegen, insbesondere weil darunter 56,3 % mehr Ausländerinnen (durchschnittlich 1.710) gefördert wurden.<sup>38</sup>

Trotz der enormen Steigerung der Förderungen insgesamt konnte die Beteiligungsquote von ausländischen Frauen mit arbeitsmarktpolitischen Instrumenten von 11,8% im Jahr 2018 auf 14,1 % im Jahr 2019 erhöht werden. Dies entspricht einer Steigerung von 19,1 %.

Bestand an weiblichen erwerbstätigen Leistungsberechtigten	Veränderung			
	2018	2019	abs.	in %
Weibliche erwerbstätige Leistungsberechtigte	15.915	14.931	-984	-6,2
darunter mit Einkommen aus abhängiger Erwerbstätigkeit von <= 450 Euro	5.928	5.590	-338	-5,7
Anteil	37,3 %	37,4 %		0,5

Jahresdurchschnittswerte

Der durchschnittliche Bestand an weiblichen, erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die Einkommen aus abhängiger Erwerbstätigkeit in Höhe von 450 Euro oder weniger monatlich erzielten, konnte 2019 um 5,7 % auf durchschnittlich 5.590 verringert werden.<sup>39</sup>

### 2.3.3 Konsequente Einhaltung der individuellen Angemessenheitsgrenzen für die Bedarfe für Unterkunft und Heizung

Eine gesicherte Wohnsituation ist unter anderem die Basis für ein Lösen aus dem Leistungsbezug. Die angemessenen Bedarfe der Unterkunft und Heizung (BfUH, vormals LUH/KdU) ergeben sich aus der Fachanweisung zu § 22 SGB II „Höchstwerte zu den Leistungen der Unterkunft“ der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI). Die Einhaltung der dort festgelegten Höchstwerte ist von besonderer Bedeutung, da hohe Bedarfe für Unterkunft und Heizung ein Lösen aus dem Leistungsbezug erschweren können.

Als Ziel hat die BASFI mit Jobcenter team.arbeit.hamburg auch für 2019 vereinbart, ganzjährig in 95 % aller geprüften Fälle den nach der Fachanweisung der BASFI geltenden individuellen Höchstwert für die Bedarfe nicht zu überschreiten. Das vereinbarte Ziel wurde erreicht. Jobcenter team.arbeit.hamburg hat in 97,8 % der identifizierten Fälle die Höchstwerte eingehalten.

<sup>38</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 301186 (Bestand von weiblichen Teilnehmenden in Maßnahmen der Arbeitsmarktpolitik im Rechtskreis SGB II).

<sup>39</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 287616 (Bestand an weiblichen ELB nach ausgewählten Merkmalen).

<b>Einhalten der BfUH Höchstwerte</b>	2018	2019
Prüffälle	2.574	2.892
davon: Höchstwerte beachtet	2.514	2.829
Anteil Höchstwerte beachtet	97,7 %	97,8 %

### 2.3.4 Konsequente Durchführung von Direktanweisungen

Mietschulden können bei einer zweckentsprechenden Verwendung der für die Bedarfe der Unterkunft und Heizung gewährten Leistungen grundsätzlich nicht entstehen. Sollten Mietschulden bereits bestanden haben oder doch entstehen und sollte dadurch der Verlust der Wohnung drohen, können die Mietschulden in Form eines Darlehens oder als Beihilfe übernommen werden. Die Prüfung der Übernahmefähigkeit obliegt der bezirklichen Fachstelle für Wohnungsnotfälle, die Umsetzung obliegt Jobcenter team.arbeit.hamburg. In diesen Fällen soll die Zahlung von Bedarfen der Unterkunft zukünftig direkt an den Vermieter beziehungsweise den Versorger erfolgen (§ 22 Abs. 7 SGB II).

Für das Jahr 2019 wurde – wie im Vorjahr – das Ziel vereinbart, in 97 % der Fälle, in denen eine Übernahme von Mietschulden bewilligt worden ist, eine Direktanweisung an den Vermieter beziehungsweise bei Heizkosten an den Versorger zu veranlassen.

Die Messung erfolgte mittels monatlicher Stichproben. Durchschnittlich mindestens zehn Fälle wurden monatlich von jeder der sieben Fachstellen für Wohnungsnotfälle der Hamburger Bezirksämter (circa zwei Monate nach Fallbearbeitung) an Jobcenter team.arbeit.hamburg übermittelt und geprüft. In 98,3 % der Fälle erfolgte die Bearbeitung nach den vereinbarten Regularien.

<b>Konsequentes Durchführen von Direktanweisungen</b>	2018	2019
gemeldete Fälle	690	589
relevante Prüffälle	659	543
davon: Direktanweisungen erfolgt	635	534
Anteil Direktanweisungen	96,4 %	98,3 %

### 2.3.5 Kunden in pädagogischen Berufen qualifizieren

Jobcenter team.arbeit.hamburg unterstützt seit Jahren bei der Fachkräftegewinnung in pädagogischen Berufen. Dies erfolgt, bei Vorliegen der individuellen Voraussetzungen, durch Förderung der ersten 1,5 bis 2 Jahre der schulischen Ausbildung (Umschulung). Das letzte Drittel der Ausbildung besteht aus einem Berufspraktikum, welches über die Schule vermittelt wird. Zudem hat die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) mit einem Eckpunktepapier den Zugang des Berufsfeldes Kita für eine zusätzliche Personalgruppe geöffnet und damit den Übergang in die (berufsbegleitende) Weiterbildung zur Sozialpädagogischen Assistentin (SPA) vereinfacht.

Aufgrund des Mangels an Erzieher\*innen wurde vom gemeinsamen Arbeitgeber-Service am 28.02.2019 eine Messe in der Arbeitsagentur Hamburg durchgeführt, bei der sich alle, die sich für die Tätigkeit Erzieher\*in oder Sozialpädagogische\*r Assistent\*in interessierten, informieren konnten. In Vorträgen, die vom Hamburger Institut für berufliche Bildung (HIBB) und der Zentralen Anlaufstelle Anerkennung (ZAA) angeboten wurden, konnten sich sowohl die Interessent\*innen als auch die Integrationsfachkräfte über die verschiedenen Zugangswege, Ausbildungsmöglichkeiten und über die Anerkennungsverfahren ausländischer Abschlüsse informieren. Arbeitgeber\*innen und Ausbildungsstätten beantworteten den fast 2.000 Besucher\*innen alle Fragen rund um das Themenfeld Beruf und die Ausbildungsmöglichkeiten im erzieherischen und sozialpädagogischen Bereich. Da nicht nur Kund\*innen aus dem

SGB II und III eingeladen wurden, sondern auch die Berufsberater\*innen in den Abschlussklassen auf die Messe hinwiesen und zusätzlich mit Plakaten in U-Bahnen und über Facebook geworben wurde, kamen auch viele Interessierte, die sich nicht in der Betreuung der Arbeitsagentur oder des Jobcenters befanden.

Die Eintritte von Teilnehmenden in Maßnahmen zur Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW) mit Kostenträgerschaft im Rechtskreis SGB II und mit dem Schulungsziel in der Berufsklassifikationsnummer 83 (Erziehung und soziale Berufe, inkl. Kinderpflege und Erzieher\*innen) sind 2019 um 38,8% auf 515 Eintritte gesteigert worden.<sup>40</sup> Der Bestand an Teilnehmer\*innen lag über das gesamte Jahr 2019 bei durchschnittlich 278 (63,3% mehr als im Vorjahresdurchschnitt).<sup>41</sup>

Eintritte von Teilnehmenden in FbW nach Schulungszielen (KIdB 2010), SGB II	Veränderung			Anteil
	2019	abs.	in %	
Insgesamt	5.951	1.497	33,6	100 %
darunter: 83 Erziehung, soz., hauswirt.Berufe, Theologie (inkl. Kinderpflege und Erzieher*innen)	515	144	38,8	8,7 %

### 2.3.6 Erhöhung der durch Jobcenter team.arbeit.hamburg initiierten Zuweisungen in die Angebote der Schuldner- und Insolvenzberatung gemäß § 16a Nr. 2 SGB II

Die Schuldnerberatungsstellen in Hamburg bieten umfassende Beratung rund um die Problematik einer Verschuldung an, hierbei auch speziell zur Thematik Lohn- oder Kontopfändung. Darüber hinaus unterstützen sie bei der Einleitung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens. Überschuldete Kund\*innen werden im Bedarfsfall von Jobcenter team.arbeit.hamburg aufgefordert, sich bei einer kooperierenden Schuldnerberatungsstelle anzumelden.

Für 2019 wurde vereinbart, eine Anzahl von mindestens 1.500 von Jobcenter team.arbeit.hamburg initiierten Anmeldungen bei einer kooperierenden Schuldnerberatungsstelle zu erreichen. Im Jahr 2019 erfolgten 2.988 Verweise zur Kontaktaufnahme bei einer kooperierenden Schuldnerberatungsstelle.

Die Bilanz der Schuldnerberatung als flankierende Leistung gemäß § 16a Nr.2 SGB II wird über ein Controlling-System der verantwortlichen Fachbehörde erfasst.

Anzahl Leistungsempfänger\*innen SGB II, mit Aufforderung sich bei einer Schuldnerberatung anzumelden:

Zuweisungen Schuldnerberatung	2018*	2019
Ist	x	2.988
Soll	x	1.500
Soll-Ist	x	99,2 %

\* Keine Vergleichsdaten für das Vorjahr 2018 verfügbar, da das Ziel erst für das Jahr 2019 aufgenommen wurde.

<sup>40</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 300835 (Eintritte in FbW nach ausgewähltem Aus- und Weiterbildungsziel im Rechtskreis SGB II).

<sup>41</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Förderung der beruflichen Weiterbildung – FbW, Tabelle 3\).](#)

### 2.3.7 Initiierung von Zuweisungen in die Angebote der Lebenslagenberatungsstellen gemäß § 16a Nr. 3 SGB II

Ein weiteres Ziel für das Jahr 2019 betraf die Initiierung von Zuweisungen von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in die Angebote der Lebenslagenberatungsstelle gemäß § 16a Nr.3 SGB II zwecks psychosozialer Betreuung.

Für 2019 wurde vereinbart, die Anzahl der von Jobcenter team.arbeit.hamburg initiierten Anmeldungen bei einer kooperierenden Lebenslagenberatungsstelle von mindestens 600 zu erreichen. Im Jahr 2019 erfolgten 741 Verweise zur Kontaktaufnahme bei einer kooperierenden Lebenslagenberatungsstelle.

Die Bilanz der Lebenslagenberatung als flankierende Leistung gemäß § 16a Nr.3 SGB II wird über ein Controlling-System der verantwortlichen Fachbehörde erfasst.

Anzahl Leistungsempfänger\*innen SGB II, mit Aufforderung sich bei einer Lebenslagenberatungsstelle anzumelden:

<b>Zuweisungen Lebenslagenberatungsstellen</b>	2018*	2019
Ist	x	741
Soll	x	600
Soll-Ist	x	23,5 %

\* Keine Vergleichsdaten für das Vorjahr 2018 verfügbar, da das Ziel erst für das Jahr 2019 aufgenommen wurde.

## 3. GESCHÄFTSPOLITISCHE HANDLUNGSFELDER

Regelmäßig wird der Steuerungsschwerpunkt auf das Erreichen der vereinbarten Ziele gerichtet. Oberste Priorität hat dabei, erwerbsfähige Leistungsberechtigte nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Unterstützend konzentrierte sich Jobcenter team.arbeit.hamburg 2019 auf ausgewählte Handlungsfelder und Projekte.

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 31.312 erwerbsfähige Leistungsberechtigte in den ersten Arbeitsmarkt integriert, über die Hälfte davon waren Langzeitleistungsbeziehende.<sup>42</sup> Knapp die Hälfte aller Integrationen im Jahr 2019 waren bedarfsdeckend, deutlich über die Hälfte aller integrierten Personen standen nach sechs Monaten noch in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis.

### 3.1 Menschen in Arbeit bringen

*Ich arbeite für Hamburg*  
jobcenter  
team.arbeit.hamburg



Babett Blindert,  
Leiterin des Geschäftsbereichs  
Markt und Integration

#### Das Beste!

Das Jahr 2019 war geprägt von besonderen Möglichkeiten und Chancen beruflicher Perspektiven für unsere Kund\*innen. Es galt das Beste daraus zu machen und das ist uns gemeinsam gelungen!

Die stabile Arbeitsmarktlage und das neue Teilhabechancen- beziehungsweise Qualifizierungschancengesetz waren ein guter Nährboden. Das Handwerkszeug waren die hohe Beratungskompetenz unserer Mitarbeiter\*innen und ihr bestens ausgebautes Netzwerk an Partner\*innen beziehungsweise Unterstützer\*innen in dieser Stadt. Aber erst das außerordentliche Engagement aller Beteiligten, der Arbeitgeber\*innen, die passende Arbeitsplätze schufen, der Arbeitsmarktpartner\*innen, die alles daran setzten zu ermöglichen und der Mitarbeiter\*innen, die beherzt und beharrlich unsere Kund\*innen auf ihrem Weg unterstützt haben, machten daraus Erfolgsgeschichten. Es waren nicht nur Steine, sondern zum Teil schwere Brocken, die unseren Kund\*innen das Leben schwergemacht haben und aus dem Weg geräumt werden mussten. Das erfordert in gewisser Weise eine Liebe zum Detail, denn diese Sisyphusarbeit war nur mit höchst individuellen Lösungen zum Erfolg zu bringen. Das wussten wir. Und darin sind wir gut! Genauer zu dem, was wir im Einzelnen getan haben, erfahren Sie in diesem Bericht. Es lohnt sich und Sie können gewiss sein ...

...wir geben auch im Jahr 2020 wieder unser Bestes!

<sup>42</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, [Integrationen und Verbleib von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten \(ELB\) – Strukturen Düsseldorf und Nürnberg, Juni 2020.](#)

### 3.1.1 Integrationen von Erziehenden

Erziehende benötigen nach wie vor eine besondere und umfassende Unterstützung. Im Jahresdurchschnitt 2019 war die Zahl an Alleinerziehenden und Partner-Bedarfsgemeinschaften mit Kindern, wie auch die Zahl der Bedarfsgemeinschaften und der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit mindestens 3,0% im Vorjahresvergleich rückläufig. Der Anteil von Alleinerziehenden und der Anteil von Partner-Bedarfsgemeinschaften mit Kindern blieb im Vergleich zu allen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten nahezu auf Vorjahresniveau und stieg nur marginal an. Im Jahr 2019 gab es unter 126.794 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Mittel 17.543 Alleinerziehende. Unter 95.705 Bedarfsgemeinschaften waren 14.317 Partner-Bedarfsgemeinschaften mit Kindern.

Die Organisation der Kinderbetreuung und des Haushalts sowie nicht planbare Ereignisse wie die Erkrankung eines Kindes müssen bei einer Arbeitsaufnahme bedacht werden. Alleinerziehende stehen diesen Aufgaben alleine gegenüber. Bei Erziehenden in Paar-Bedarfsgemeinschaften besteht die Gefahr der klassischen Rollenverteilung, sodass sich nur um das berufliche Fortkommen einer Person statt beider gekümmert wird.<sup>43</sup> Aus diesen Gründen fordert die Beratung von Erziehenden ein hohes Maß an Beratungskompetenz, Einfühlungsvermögen und Problemlösefähigkeit.

Mit dem „Beratungskonzept für Eltern jüngerer Kinder, insbesondere Alleinerziehende“ hat Jobcenter team.arbeit.hamburg den Integrationsfachkräften eine verbindliche Arbeitsanleitung zur Verfügung gestellt, welche die Arbeits- oder Ausbildungsaufnahme schon in der Elternzeit vorbereitet. Mögliche Vermittlungshemmnisse können erkannt und abgebaut werden. Die Motivation der Eltern kann gestärkt und Förderangebote unterbreitet werden. Die Grundlage für einen guten Start ins Berufsleben mit Kind wird dadurch bereits in der Elternzeit gelegt.

Um die Integrationsfachkräfte bei ihrer Beratungsarbeit zu unterstützen, bot die Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt auch 2019 das Seminar „Alleinerziehende im SGB II“ an, in welchem umfangreich über die Beratung von Erziehenden und die bestehenden Hilfs- und Maßnahmeangebote in Hamburg informiert wurde. Zunehmend lag der Fokus auch auf Frauen in Paar-Bedarfsgemeinschaften. Grund dafür ist die Erkenntnis, dass in Paar-Bedarfsgemeinschaften häufig die klassische Rollenverteilung gelebt wird: Der Mann geht der Erwerbsarbeit nach, die Frau kümmert sich um Kinder und Haushalt. Die Erarbeitung eines neuen Rollenverständnisses, das eine gleichwertige Verteilung der Fürsorge- und Erwerbsarbeit beinhaltet, ist ein weiteres Ziel der Beratung.

In allen Maßnahmen von Jobcenter team.arbeit.hamburg erfolgt eine individuelle Unterstützung der Teilnehmenden. Dennoch gibt es eine Reihe von Maßnahmen speziell für Eltern zur (Wieder-)Eingliederung in Arbeit sowie Arbeitsgelegenheiten, die Erziehende darin unterstützen, die besonderen Herausforderungen dieser Lebensphase zu bewältigen.

Weiterhin können die Integrationsfachkräfte von Jobcenter team.arbeit.hamburg auf Einrichtungen und Projekte, wie beispielsweise „Jobclub Soluturn“, „Worklife“, „Comeback“ und „Stark im Beruf“ verweisen. „Jobclub Soluturn“ unterstützt geringqualifizierte Alleinerziehende bei der Alltagsorganisation, der Entwicklung beruflicher Perspektiven und der Arbeitsplatzsuche. Für Wiedereinsteigende gibt es außerdem die Angebote „Worklife“ und „Comeback“ und für Mütter mit Migrationshintergrund drei Angebote des ESF-Bundesprojektes „Stark im Beruf“.

Mit all diesen Einrichtungen und Projekten steht Jobcenter team.arbeit.hamburg in regelmäßigem Austausch.

---

<sup>43</sup> [Bähr, Holger; Frodermann, Corinna; Fuchs, Michaela; Lietzmann, Torsten; Rossen, Anja; Zabel, Cordula \(2020\): Frauen müssen mitunter höhere Hürden überwinden, um aus der Grundsicherung heraus eine Arbeit aufzunehmen. In: IAB-Forum 20. März 2020.](#)

### 3.1.1.1 Kooperation mit den bezirklichen Jugendämtern

2016 begannen die einzelnen Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg Kooperationen mit den Jugendämtern zu erarbeiten. Der Prozess konnte weiter ausgebaut und intensiviert werden. Die Standortleiter\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg und die zuständigen Leitungen der Jugendämter tauschten sich sowohl über ihre Wünsche und Erwartungen, als auch über die jeweiligen Herausforderungen aus. Dadurch entstand auch auf dieser Ebene ein besseres Verständnis für die jeweils andere Institution. Gleichzeitig wurden die Vorteile einer Zusammenarbeit erneut sehr deutlich. Als Folge davon wurden in allen Bezirken Gespräche aufgenommen.

Die Mitarbeiter\*innen beider Institutionen empfinden die Kooperation als hilfreich. Seitens der Mitarbeiter\*innen der Allgemeinen Sozialen Dienste kann die Erfahrung und Einschätzung der Leistungsfähigkeit der Eltern unter Berücksichtigung des Kindeswohles einfließen. Die Mitarbeiter\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg können die stabilisierenden Faktoren einer Berufswegeplanung und Arbeitsaufnahme aufzeigen und individuell mit entsprechenden Maßnahmen den Prozess unterstützen. Dadurch werden die Eltern gestärkt, gleichzeitig leben sie ihren Kindern vor, dass Arbeit zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben dazu gehört. Das erhöht die Chancen auf ein erfolgreiches Berufsleben der Kinder.

### 3.1.1.2 Veranstaltungen und Messen für Erziehende

Im Veranstaltungskalender 2019 war der „Markt der Möglichkeiten“ der absolute Höhepunkt. Daneben fanden knapp 50 Veranstaltungen und Messen rund um die Themen „Weiterbildung“ und „Integration“ statt, die von den Standorten organisiert wurden. Grundsätzlich berücksichtigten alle Veranstaltungen die Belange von Erziehenden und Alleinerziehenden. Sieben Veranstaltungen richteten sich explizit an Erziehende, weitere vier befassten sich mit Berufsbereichen, die derzeit noch eher Frauen ansprechen, wie „Pflege“ und „Jobs rund ums Haus“. So fand die „Wandsbeker Infobörse“ für Alleinerziehende im Jahr 2019 bereits zum sechsten Mal statt. Zwischen 1.500 und 2.000 Besucher\*innen erhielten Beratung rund um das Thema Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Auch bei der „Beruflichen Reise mit Kind“ in Bergedorf konnten sich die zahlreichen Besucher\*innen sowohl über Fortbildungs-, als auch über Unterstützungsmöglichkeiten informieren.

Im Oktober 2019 wurden circa 16.500 Alleinerziehende angeschrieben, um sie über Weiterbildungsmöglichkeiten zu informieren. Sie konnten auf einem vorgefertigten Antwortbogen ihre Beratungswünsche äußern und wurden auf den „Markt der Möglichkeiten“ aufmerksam gemacht. Auch diese Aktion stieß auf eine große Resonanz. Eine Vielzahl von Alleinerziehenden teilte ihre Wünsche auf diesem Weg mit. Anschließend griffen die betreuenden Standorte die Anliegen auf.

Messen und Veranstaltungen sind mittlerweile fester Bestandteil des Angebots von Jobcenter team.arbeit.hamburg. Die durchweg steigende Anzahl an Besucher\*innen und die spürbar offene Atmosphäre während der Messen zeigen, dass das Angebot von den Kund\*innen gerne genutzt und angenommen wird.

### **„Blitzlicht“ Infomesse für Erziehende in Billstedt/Mümmelmannberg**

Am 11.09.2019 haben die Standorte Billstedt und Mümmelmannsberg insgesamt 1.000 Kund\*innen zu einer gemeinsamen Infomesse für Erziehende in den Standort Billstedt eingeladen. Unter dem Motto „Alles unter einem Hut“ konnten sich Kund\*innen auf sechs Etagen bei verschiedenen Bildungsträgern zum Thema Qualifizierung, aber auch zu Unterstützung jeglicher Art informieren und beraten lassen.

Zahlreiche Träger, wie z.B. das Projekt „AM Fluss“, Volkshochschule Billstedt, die Gesundheitsberatung der HAB, der Gesundheitskiosk, der „Jobclub Soloturn“, der Träger KWB mit dem ESF-Projekt „Stark im Beruf“, aber auch viele Bildungsträger wie z.B. BFW, Grone, Gewerbehof Ost, BBQ, SBB und die Weiterbildung Hamburg präsentierten sich hier mit ihren zahlreichen Angeboten für Erziehende. Ebenso gab es die Option, sich über Kinderbetreuungsmöglichkeiten zu informieren.

Ziel war es, diesem Kundenkreis Qualifizierungsmöglichkeiten für den Arbeitsmarkt, aber auch Wege in den Arbeitsmarkt – mit guten Beratungs- und Unterstützungsangeboten – aufzuzeigen.

Neben zahlreichen Stellenangeboten interessierter Arbeitgeber gab es zusätzlich die Möglichkeit, den Bewerbungsprozess mit guten Bewerbungsfotos zu unterstützen, sodass auch Bewerbungsunterlagen vervollständigt werden konnten.

## **3.1.2 Unterstützung bei der Überwindung persönlicher Problemlagen – Schwerpunkt Gesundheit**

Die Auswirkungen von Arbeitslosigkeit auf die gesundheitliche und psychosoziale Situation der Betroffenen werden in zahlreichen Studien nachgewiesen. Im Vergleich mit anderen Versichertengruppen sind arbeitslose Menschen länger arbeitsunfähig, beziehen länger Krankengeld, erhalten häufiger Arzneimittelverordnungen, befinden sich länger und häufiger in stationärer Behandlung, leiden überproportional oft an psychischen Störungen und sind häufiger von Suchtmittelerkrankungen betroffen.<sup>44</sup>

Gerade langzeitarbeitslose Menschen haben allein durch ihren gesellschaftlichen und individuellen Status ein erhöhtes Erkrankungsrisiko. Gesundheitliche Einschränkungen sind für die betroffenen Menschen ein entscheidendes Hemmnis bei den Bemühungen um eine Integration in Arbeit und der Arbeitsvermittlung. Daher besteht ein großer Handlungsbedarf für gesundheitsfördernde Maßnahmen für diesen Personenkreis.<sup>45</sup>

Insbesondere im Fallmanagement werden zu betreuende Kund\*innen deshalb dabei unterstützt, ihre Gesundheit zu stärken, gegebenenfalls wiederherzustellen und damit Ihre Beschäftigungschancen zu erhöhen. Dies bedeutet für die Fallmanager\*innen, im Rahmen der umfassenden Kundenberatung, auf gesundheitliche Einschränkungen, Belastungen und gesundheitsriskantes Verhalten einzugehen, entsprechende Handlungsstrategien zu entwickeln und erforderliche Leistungen zielgerichtet und bedarfsgerecht anzubieten. Dabei standen die Einschaltung und der Austausch mit Vertreter\*innen der ärztlichen und psychologischen Fachdienste der Bundesagentur für Arbeit genauso zur Verfügung, wie die Teilnahme an flankierenden, kommunalen Angeboten (Sucht- und Lebenslagenberatung) und weiterer präventiver, gesundheitsfördernder Projekte Dritter, die innerhalb der Netzwerkarbeit erfolgreich genutzt wurden.

<sup>44</sup> [Pressemitteilung des GKV-Spitzenverbandes „Arbeits- und Gesundheitsförderung werden verzahnt“ vom 06.12.2016, Berlin; Hölleder, A.: IAB Kurzbericht 04/2003 vom 21.03.2003, „Arbeitslos – Gesundheit los – chancenlos?“, Nürnberg.](#)

<sup>45</sup> [ebd.](#)

Weiterhin arbeitete Jobcenter team.arbeit.hamburg im Rahmen der Kooperationsvereinbarung „Gesundheitsförderung für Erwerbslose und andere sozial benachteiligte Menschen – Verzahnung von Arbeits- und Gesundheitsförderung in Lebenswelten“ eng mit vielen verschiedenen Akteuren zusammen, um die Kund\*innen in passende Beratungsangebote zu vermitteln.

Dabei haben im Jahr 2019 insgesamt 691 Kund\*innen die angebotenen Erstberatungstermine der, im Rahmen der Kooperation bestehenden, Gesundheitsberatung in Anspruch genommen. In 1.168 vertraulichen und persönlichen Folgeterminen wurden dabei erreichbare Ziele zur Gesundheitsförderung erarbeitet und zur Teilnahme an den Bewegungsangeboten motiviert. Das freiwillige Angebot der kostenlosen Gesundheitskurse zu den Themen „Stressabbau“ und „Bewegung und Ernährung“ ist dabei so gut angenommen worden, dass im Jahr 2019 ein weiteres Bewegungsangebot entwickelt wurde. Dieses bezweckte als sogenanntes „Brückenangebot“, die persönlichen und gesundheitsbezogenen Weiterentwicklungen der Kund\*innen aus den Grundkursen zu stabilisieren und weiterzuführen. Ziele waren die weitere Annäherung und Integration in stattfindende Regelangebote im eigenen Sozialraum sowie die Entwicklung sinnvoller Anschlussperspektiven nach Ende der Beratung beziehungsweise des Kurses.

Weiterhin erfolgte im Rahmen der Ausgestaltung des Teilhabechancengesetzes die Anbindung des Gesundheitskurses „Stressfaktor Arbeitslosigkeit“ an die § 16i SGB II-vorbereitende Maßnahme bei einem Träger als zusätzliches, freiwilliges Angebot.

### **Gesundheitstag für Kund\*innen 2019: Schlange stehen für tolle Gesundheitsangebote**

Um nachhaltig das Thema Gesundheit in den Fokus aller Kund\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg zu rücken und sie dabei zu unterstützen, ihre Gesundheit zu stärken, wurde im Jahr 2019 zum zweiten Mal ein Gesundheitstag für diesen Personenkreis durchgeführt.

Nach dem Auftakt-Gesundheitstag im vorigen Jahr sorgten die diesjährige zentralere Location im Gemeindehaus am Michel und die noch weitreichenderen Gesundheitsangebote für großen Andrang. In Stoßzeiten nutzten bis zu 1.200 Kund\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg die unverfängliche Atmosphäre des Gesundheitstages, um die zahlreich angebotenen Gesundheitschecks in Anspruch zu nehmen. Insbesondere die Angebote des Zahnmobils zur zahnärztlichen Kontrolle und Informationen zu möglichem Zahnersatz waren gefragt. Das Angebot zur Bestimmung der Herz-Kreislauf-bezogenen Parameter wurde zudem in sehr hohem Maße genutzt. Die persönlichen Beratungsangebote der Gesundheits-, Sucht-, Schuldner- und Lebenslagenberatungsstellen führten häufig zu Vereinbarung von Folgeterminen, da die persönliche und vertrauensvolle Ansprache der Trägermitarbeiter\*innen die Hemmschwellen der Besucher\*innen in kürzester Zeit überwand. Weiterhin haben viele Besucher\*innen mit Spaß und Humor an den aktiven Wii-Bewegungskursen vor Ort teilgenommen und sich in Ausstellungen zum Thema Zucker und Ernährung informiert.

Das abschließende Feedback der Besucher\*innen war sehr gut: Location und das Angebot haben überzeugt. Insgesamt war der zweite Gesundheitstag ein großer Erfolg und der Wunsch, sehr gerne eine weitere Veranstaltung dieses Formats zu besuchen, fiel diverse Male.

Die Organisatoren der Hamburger Arbeit, der BASFI, der Krankenkassen und von Jobcenter team.arbeit.hamburg waren sich einig: Die präventiven Angebote schärfen das Bewusstsein der Menschen für ihre physische und psychische Gesunderhaltung als Teil ihrer Integration in Arbeit und Ausbildung. Und deshalb wird der Gesundheitstag im nächsten Jahr von allen beteiligten Akteuren mit dem gleichen Engagement und der gleichen Leidenschaft geplant.

### 3.1.3 Integration Jugendlicher und junger Erwachsener in der Jugendberufsagentur

Den nahtlosen Übergang von der Schule in den Beruf für Jugendliche und junge Erwachsene zu unterstützen, steht bei Jobcenter team.arbeit.hamburg besonders im Fokus. Vorrang hat dabei die Aufnahme einer beruflichen Erstausbildung. Eine verzahnte Zusammenarbeit der am Übergangsprozess beteiligten Akteure ist unabdingbar und durch die Partner\*innen der Jugendberufsagentur – zu welchen auch Jobcenter team.arbeit.hamburg gehört – gelebt. Jugendliche und junge Erwachsene werden in den sieben Standorten der Jugendberufsagentur rechtskreisübergreifend beraten und können die Dienstleistungsangebote der teilnehmenden Partner\*innen in Anspruch nehmen. Diese sind:

- Jobcenter team.arbeit.hamburg
- die Agentur für Arbeit Hamburg
- die Behörde für Schule und Berufsbildung (Hamburger Institut für berufliche Bildung – HIBB)
- die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration
- die Bezirke (Kinder- und Jugendhilfe)

Somit erhalten die jungen Hamburger\*innen unter 25 Jahren alle Unterstützungsleistungen „unter einem Dach“ in ihrem jeweiligen Wohnbezirk.

Die Erfolge der Jugendberufsagentur Hamburg wurden durch eine Evaluation bestätigt.<sup>46</sup> Die Empfehlungen aus der Evaluation wurden bereits weitestgehend von den einzelnen Partner\*innen aufgegriffen, befinden sich teilweise aber noch in der Ausgestaltung.

Einige Empfehlungen können aufgrund gesetzlicher Rahmenbedingungen (z. B. Rechtskreiszugehörigkeit, Datenschutz) nicht vollständig in Eigenregie der Jugendberufsagentur Hamburg bearbeitet beziehungsweise umgesetzt werden. So konnte die geplante Nutzung eines Kerndatensystems (KDS) für die Jugendberufsagenturen noch nicht im Jahr 2019 umgesetzt werden. Hamburg hatte sich zwar als Bundesland für die Pilotierung gemeldet und auch für die Testung eines Prototyps beworben, welcher zunächst nur die Partner\*innen im SGB II, SGB III und SGB VIII unterstützt, aber dies sind nur erste Schritte zu einer gemeinsamen Arbeitsgrundlage. Die Pilotierung und die Teilnahme an dieser ist für 2020 vorgesehen.

Weiterhin ist ein gemeinsames Konzept für die aufsuchende Beratung in der Jugendberufsagentur geplant. Zwar bieten alle Partner\*innen Elemente der aufsuchenden Beratung an beziehungsweise nutzen diese, jedoch ist eine flächendeckende Koordination aufgrund unterschiedlicher Datengrundlagen nur bedingt möglich. Mit dem gemeinsamen Konzept soll dies erleichtert werden.

Ende des Jahres startete im Auftrag von Jobcenter team.arbeit.hamburg mit dem Jobcafé Dill das erste Projekt auf Grundlage des §16h SGB II in Hamburg. Mit diesem Projekt sollen hilfebedürftige Jugendliche, die den Weg zur Jugendberufsagentur noch nicht gefunden haben oder verloren zu gehen drohen, wieder an das Unterstützungsangebot der Jugendberufsagentur herangeführt werden. Eine weitere Verzahnung dieses Projektes mit bestehenden Projekten der Freien und Hansestadt Hamburg mit ähnlicher Struktur ist vorgesehen, um auch hier ein flächendeckendes Angebot sicherzustellen beziehungsweise aufrechtzuerhalten.

---

<sup>46</sup> [Abschlussbericht: „Evaluation der Hamburger Jugendberufsagentur“, 26.09.2018.](#)

Zur Verbesserung der Kundenansprache und der Zugangskanäle trägt auch die Stärkung der Eingangszonen der Jugendberufsagentur bei. Die bisherigen organisatorischen sowie infrastrukturellen Rahmenbedingungen ließen eine regelmäßige Besetzung in den Eingangszonen der Jugendberufsagentur in dezentralen Standorten durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter\*innen, sowohl im SGB II als auch im SGB III, nicht verlässlich zu. Um diesbezüglich eine Verbesserung zu erreichen und den Grundgedanken der Jugendberufsagentur auch in der Organisation und Aufgabewahrnehmung der Eingangszone zu verankern, planen Jobcenter team.arbeit.hamburg und die Agentur für Arbeit die Implementierung einer gemeinsamen, rechtskreisübergreifend agierenden Eingangszone. Hierzu hat Jobcenter team.arbeit.hamburg 2019 den ersten großen Schritt unternommen und zwei eigene Eingangszonenteams SGB II für die sieben Standorte der Jugendberufsagentur zur Verfügung gestellt.

### 3.1.4 Erfolgskonzept ibv („intensiv beraten und vermitteln“) und ASK (Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen)

„Wir möchten die Jobcenter zu Kümmerern machen“, sagte Herr Detlef Scheele am 07.11.2019 im Deutschlandfunk. Dies kann nur durch eine intensive und individuelle Beratung gelingen, die sich an den Bedarfen der Kund\*innen orientiert.

Nicht alle Kund\*innen benötigen die intensive Begleitung durch das Fallmanagement oder einer flankierenden Leistung nach § 16a SGB II, um eine Integration in den Arbeitsmarkt möglich zu machen. Auch vor dem Hintergrund eines im Jahr 2019 weiter gestärkten Hamburger Arbeitsmarktes bedürfen viele Kund\*innen stattdessen einer besonderen Aufmerksamkeit in Form einer intensiven und arbeitsmarktorientierten Betreuung und Beratung, um von der positiven wirtschaftlichen Entwicklung profitieren zu können.

Vor allem der Vermittlungsprozess selbst muss gemeinsam gut vorbereitet und beständig begleitet werden, ebenso der Einsatz von passgenauen Arbeitnehmer- und Arbeitgeber-Förderleistungen. Individualität, Flexibilität und ausreichend Zeit sind erforderlich, um im Einzelfall erfolgreich arbeiten zu können. Im Rahmen des Erfolgskonzeptes „ibv – intensiv beraten und vermitteln“ ist es in den ibv-Teams durch einen geringeren Betreuungsschlüssel möglich, diese individuelle, intensive und integrationsorientierte Beratungsarbeit zu leisten. Den Integrationsfachkräften in ibv bleiben ein größerer zeitlicher Rahmen und damit mehr Freiheiten, um sich um Ihre Kund\*innen zu kümmern und Neues zu erproben. So wurden auch im Jahr 2019 die lokalen Konzepte in den 18 ibv-Teams stetig angepasst, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Kund\*innen in den jeweiligen Stadtteilen gerecht zu werden.

Seit 2018 sind in allen ibv-Teams Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen aktiv, um den Kund\*innen noch passgenauer eine Brücke in den Arbeitsmarkt zu bauen. An der Schnittstelle zum gemeinsamen Arbeitgeber-Service und den Arbeitgeber\*innen treten die Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen als aktive Makler für die Kund\*innen des Standortes auf. Ohne eigenen festen Kundenstamm unterstützen die Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen den gemeinsamen Arbeitgeber-Service bei der Besetzung von Vakanzen, koordinieren Großaufträge von Arbeitgeber\*innen in Zusammenarbeit mit dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service, akquirieren bewerberorientiert Arbeitsstellen und unterstützen die Kund\*innen im Bewerbungsprozess. Sie arbeiten dabei team-, standort- und rechtskreisübergreifend und bilden ein hamburgweites Netzwerk.

Im Jahr 2019 wurde dieses Netzwerk durch monatliche hamburgweite Netzwerktreffen weiter gestärkt. Durch diese gestärkten Strukturen ist es möglich, kurzfristig und zielgenau die Möglichkeiten zu nutzen, die sich auf dem Arbeitsmarkt bieten.

## **ERFOLGSGESCHICHTE:**

### **Geflüchtete im Fahrdienst der HOCHBAHN**

Die Frage, ob es gelingen kann, Geflüchtete zu Busfahrer\*innen auszubilden, stellten sich die HOCHBAHN und Jobcenter team.arbeit.hamburg Anfang 2017. Heute lässt sich diese Frage mit einem klaren „Ja“ beantworten. Es kann aber nur gelingen, wenn alle Akteure an einem Strang ziehen und das Ziel nicht aus den Augen verlieren. Die Beschäftigungszusage erhalten die Bewerber\*innen bereits zu Beginn der Qualifizierung.

Es wurde ein Qualifizierungskonzept entwickelt, das die Geflüchteten dort abholt, wo sie stehen. In einer ersten Phase steht die Verbesserung der Sprachkompetenz im Fokus, aber das Konzept ermöglicht auch den Erwerb eines EU-Führerscheins Klasse B, wenn dieser noch nicht vorhanden ist – denn auch der LKW-Fahrer aus Syrien muss in der Regel in Deutschland nochmal den PKW-Führerschein erwerben. Für die zweite Phase wurde eine spezielle Förderung der beruflichen Weiterbildung entwickelt, die sowohl die Sprachförderung fortsetzt und auf die Handelskammerprüfung vorbereitet, als auch den Erwerb des Führerscheins Klasse D beinhaltet. Zuletzt geht es in die Praxisphase bei der HOCHBAHN, bevor die Geflüchteten ihren Fahrdienst bei der HOCHBAHN antreten.

Damit ein solches Projekt dauerhaft erfolgreich sein kann, bedarf es jemandem, der sich um alles kümmert. Im Jahr 2019 haben zwei neue Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen die Schnittstellenarbeit im Projekt zur Ausbildung von Flüchtlingen im Fahrdienst der HOCHBAHN übernommen und die gute Zusammenarbeit weiter ausgebaut. Die Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen koordinieren die Bewerberakquise, prüfen die Fördervoraussetzungen, treffen die Förderentscheidungen, beraten die Kund\*innen sowie den Arbeitgeber zu allen Fragen und begleiten von der Bewerbung bis zum Beschäftigungsbeginn. Neu ist, dass die Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen auch während der laufenden Qualifizierung vor Ort Beratung anbieten und bei Problemen unterstützen. Sie tragen so maßgeblich zum großen Erfolg der Maßnahme bei und sorgen dafür, dass viele Geflüchtete in Hamburg berufliche und gesellschaftliche Integration erfahren.

Die gute Zusammenarbeit hat sich etabliert. Im Jahr 2019 haben circa 30 Geflüchtete, die im Jahr 2018 begonnen hatten, die Qualifizierung erfolgreich abgeschlossen, circa 40 weitere Geflüchtete starteten mit der Qualifizierung. Das Projekt soll auch im Jahr 2020 weiter fortgesetzt werden.

## ERFOLGSGESCHICHTE:

### Graupe-Tews GmbH – Langfristiger Erfolg ist nur mit Vertrauen möglich

Der Graupe-Tews GmbH, einem mittelständischen Handwerksunternehmen der Metallbranche in Hamburgs Norden, geht es wie vielen Unternehmen: Mitarbeitende verabschieden sich in den Ruhestand. Die Suche nach Berufsnachwuchs ist aufwändig und bringt nicht immer den erhofften Erfolg.

In der Zusammenarbeit mit Jobcenter team.arbeit.hamburg und dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service ist es dem Mittelständler mit etwa 65 Beschäftigten dennoch gelungen, binnen eines Jahres sieben neue Kolleg\*innen einzustellen. Grundlage dieses Erfolges ist die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Lüüd Personalberatung, einem Zusammenschluss aus Handwerkskammer Hamburg, dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service sowie der IKK classic. Als wichtige Netzwerkpartner stehen Lüüd und die Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg in engem Kontakt. Die Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen sind dabei ein wichtiger Zugangsweg zum Bewerberpotenzial, das in den Jobcenter-Standorten betreut wird. Als Schnittstelle transportieren sie die Anforderungen der Arbeitgeber und unterstützen bei der Bewerbervorauswahl.

Hierfür ist es wichtig, die Unternehmen und Arbeitsplätze genau zu kennen, um einschätzen zu können, ob ein Vorschlag vielversprechend ist. Natürlich entsprechen viele Bewerber\*innen nicht allen Anforderungen und das verlangt Flexibilität und Anpassungsfähigkeit auf allen Seiten.

„Man muss einfach sehen, was geht. Manche haben handwerkliches Geschick, andere arbeiten besser mit dem Köpfchen. Wir setzen sehr stark auf innerbetriebliche Ausbildung, schulen unsere Kolleg\*innen und machen sie fit für unsere Aufträge“, erklärt der Geschäftsführer der Graupe-Tews GmbH.

Wenn die Arbeitgeber-Service-Schnittstellen-Koordinator\*innen das Potenzial der Bewerber\*innen kennen, diese motiviert sind sich weiterzuentwickeln, Arbeitgeber Potenziale erkennen und Bereitschaft zeigen langfristig in ihre Beschäftigten zu investieren, finden auch zukünftig mittelständische Handwerksunternehmen wie die Graupe-Tews GmbH die richtigen Mitarbeiter\*innen.



## 3.2 Einsatz arbeitsmarktpolitischer Instrumente

Jobcenter team.arbeit.hamburg steht der gesamte Förderrahmen des SGB II zur Verfügung. Die Nutzung der konkreten Förderinstrumente erfolgt bedarfsgerecht auf Basis der zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel und unter Berücksichtigung der arbeitsmarktlichen Zweckmäßigkeit. Die jeweiligen Förderentscheidungen werden dabei in Ausübung des pflichtgemäßen Ermessens durch die jeweils verantwortliche betreuende Integrationsfachkraft des Standortes getroffen. Den individuellen Besonderheiten des Einzelfalls unserer Kund\*innen wird dabei Rechnung getragen.

### 3.2.1 Weiterbildungsberatung

Zum 01.01.2019 ist das Qualifizierungschancengesetz in Kraft getreten, mit welchem die Weiterbildung im Zuge des Strukturwandels weiter gefördert werden soll.

Das Ziel, Kund\*innen ohne Abschluss zu qualifizieren, bildet einen operativen Schwerpunkt von Jobcenter team.arbeit.hamburg. Neben der speziellen Unterstützung der Jugendlichen bis zum 25. Lebensjahr durch die Jugendberufsagentur, stehen insbesondere auch Jungerwachsene im Alter von 25 – 34 Jahren, die ohne berufliche Ausbildung oder Schulabschluss sind, bei Jobcenter team.arbeit.hamburg im Rahmen der Initiative „Zukunftsstarter“ bereits seit Jahren im Fokus. Zunehmend wird das Thema Weiterbildung altersunabhängig weiter an Bedeutung gewinnen. Dies führt auch zu einem erhöhten Bedarf an Weiterbildungsberatung.

Entsprechend wird durch das Qualifizierungschancengesetz die Beratung zu Weiterbildung und Qualifizierung weiter gestärkt. Obwohl sich der gesetzliche Auftrag im Schwerpunkt an die Agenturen für Arbeit richtet, hat auch Jobcenter team.arbeit.hamburg seine Beratungskompetenz in diesem Bereich durch die Einführung einer Weiterbildungsberatung durch spezialisierte Integrationsfachkräfte in allen Standorten weiter intensiviert.

Durch umfangreiche Schulungen wurden die Weiterbildungsberatenden auf die neue Aufgabe vorbereitet. Der kontinuierliche Wissenstransfer wird durch Netzwerktreffen unterstützt. Das erste Netzwerktreffen fand im November 2019 mit 24 Weiterbildungsberatenden statt und wird zukünftig quartalsweise angeboten.

Ergänzt wurde die Beratungsarbeit der Weiterbildungsberatung mit Weiterbildungsmessen. Im November 2019 hat Jobcenter team.arbeit.hamburg den „Markt der Möglichkeiten“ am Millerntor durchgeführt, an welchem mehr als 3.000 Kund\*innen teilgenommen haben. Der Erfolg dieser Messe spiegelte sich auch in ersten greifbaren Ergebnissen wider: Rund 1.500 Bildungsgutscheine wurden ausgegeben. Mehr als 50 Aussteller\*innen stellten sich und ihre Angebote zum Thema berufliche Weiterbildung vor. Im Vordergrund stand dabei die digitale Arbeitswelt.

Neben dieser standortübergreifenden Messe fanden weitere Veranstaltungen in einzelnen Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg statt. Als Beispiel sei das Weiterbildungsforum „Momente für Talente“ genannt, welches mit 28 Weiterbildungsinstitutionen stattfand und knapp 500 Interessierte in den Standort Harburg lockte.

Seit Einführung der Weiterbildungsberatung haben sich die Eintrittszahlen in Förderungen der beruflichen Weiterbildung standortübergreifend sehr positiv entwickelt.

Im Jahr 2019 gab es bei Jobcenter team.arbeit.hamburg insgesamt 5.951 Eintritte in eine berufliche Weiterbildung. Das sind 1.497 Eintritte (33,6%) mehr als im Vorjahr.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Förderung der beruflichen Weiterbildung – FbW, Tabelle 1\)](#).

### 3.2.2 Pilotprojekt Erganzer\*innen

Mit der Einführung des Qualifizierungschancengesetzes zum 01.01.2019 rückte insbesondere auch die Weiterbildung beschäftigter Arbeitnehmer\*innen weiter in den Blick. Insofern richtet sich der Qualifizierungsauftrag ausdrücklich auch an die Beschäftigten, welche ergänzend zum Gehalt Leistungen zum Lebensunterhalt benötigen (Erganzer\*innen). Um die Erganzer\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg über die erweiterten Fördermöglichkeiten zu informieren, wurde ein Pilotprojekt in Zusammenarbeit mit der zwei P PLAN:PERSONAL gGmbH (2P) und der Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e.V. (KWB) durchgeführt. Durch das Pilotprojekt sollte auch eruiert werden, welche Form der Ansprache geeignet ist, um diese Personengruppe noch stärker von den Fördermöglichkeiten profitieren zu lassen. Im Rahmen des Projektes wurden sozialversicherungspflichtig beschäftigte Erganzer\*innen aktiv angesprochen und über die Möglichkeit von Weiterbildung informiert. Hierfür sind diese zunächst schriftlich über die Bedeutung von Weiterbildung in Zeiten des Strukturwandels informiert und anschließend vom Service-Center telefonisch kontaktiert worden, um ein konkretes Beratungsangebot zu erhalten. Bei konkretem Interesse erfolgte nach einem Gespräch mit der Integrationsfachkraft die Einschaltung von 2P, um zusammen mit der/dem Beschäftigten und der/dem Arbeitgeber\*in eine Forderempfehlung zu erarbeiten. Für Minijobbende, bei welchen eine Aufstockung der Arbeitszeit anvisiert wurde, erfolgte die Beteiligung der KWB.

Da laut Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung die Branchen Verkehr, Logistik und Einzelhandel hohe Substituierbarkeitspotenziale aufweisen und in diesen viele Erganzer\*innen beschäftigt sind, wurde sich in der Umsetzungsphase auf diese Berufe konzentriert.

Die Erkenntnisse aus diesem Projekt zu einer zielführenden quantitativen und qualitativen Ausgestaltung der Qualifizierungsberatung für die Erganzer\*innen werden in 2020 als Grundlage zur Etablierung eines Regelprozesses genutzt.

### 3.2.3 Konzertierte Aktion Pflege

Jobcenter team.arbeit.hamburg hat sich in enger gemeinsamer Abstimmung mit der Agentur für Arbeit Hamburg an der Konzertierte Aktion Pflege beteiligt, welche durch Bundesfamilienministerin Franziska Giffey, Bundesgesundheitsminister Jens Spahn und Bundesarbeitsminister Hubertus Heil im Jahr 2018 ins Leben gerufen wurde. Um den drohenden Fachkräftemangel in der Pflege zu bekämpfen, soll die Aus- und Weiterbildung zu Pflegefachkräften gesteigert werden. Damit einher geht die Reform der Pflegeausbildung, deren Umsetzung zum 01.01.2020 im Jahr 2019 durch zahlreiche Maßnahmen unterstützt wurde.

Durch die AzubiPlus-Teams des gemeinsamen Arbeitgeber-Service fand unter anderem eine Beteiligung an der berufskundlichen Veranstaltung „TalentCampus“ in der Universitätsklinik Eppendorf und an einem Bewerbertag mit dem Asklepios Klinikum statt. Zudem wurde durch AzubiPlus eine medizinische Gesundheitsmesse mit 24 Arbeitgeber\*innen organisiert, an der circa 160 Jugendliche und Jungerwachsene aus den Schulen oder in Betreuung der Jugendberufsagentur teilnahmen.

Jobcenter team.arbeit.hamburg selbst hat 15 größtenteils lokale Veranstaltungen zur Pflege durchgeführt. Beispielfhaft sei die Messe „Wege in die Pflege“ im Standort Bergedorf genannt, zu welcher 200 Kund\*innen eingeladen wurden, um sich bei zehn Aussteller\*innen, davon sechs Arbeitgeber\*innen, über den Pflegebereich zu informieren. Bei der Bildungsmesse „Markt der Möglichkeiten“ bildete der Pflegebereich einen der fünf Branchenschwerpunkte. Hier informierte das Beratungsteam Pflegeausbildung über die Neuausrichtung der Ausbildungsberufe in der Pflege.

Im Jahr 2019 gab es bei Jobcenter team.arbeit.hamburg insgesamt 279 Eintritte in eine Weiterbildung mit einem Aus- und Weiterbildungsziel im pflegerischen Bereich (Gesundheit, Krankenpflege, Rettungsdienst, Geburtshilfe). Das sind 25 Eintritte (9,8 %) mehr als im Vorjahr.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Förderung der beruflichen Weiterbildung – FbW, Tabelle 2\).](#)

### 3.2.4 Bundesprogramm STAFFEL

Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) hat in der Richtlinie vom 06.06.2016 den Rechtskreis SGB II mit der Durchführung des Bundesprogramms „Soziale Teilhabe durch Arbeit für junge erwachsene Flüchtlinge und erwerbsfähige Leistungsberechtigte (STAFFEL)“ beauftragt. Zielgruppe waren Kund\*innen zwischen 25 und 35 Jahren, die erwerbsfähige leistungsberechtigte Flüchtlinge sind und einen Aufenthaltstitel gemäß §§ 22–26 Aufenthaltsgesetz haben, oder deren Vermittlung aufgrund individueller Vermittlungshemmnisse erschwert ist.

Das Angebot bestand aus einer auf ein Jahr befristeten sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung, die durch Anleitung, Betreuung, Beratung und Coaching flankiert wurde. Diese Beschäftigung wurde in Teilzeit mit 20 Stunden die Woche ausgeübt. Parallel dazu wurde den Beschäftigten eine Teilnahme an einer begleitenden Maßnahme, je nach Bedarf, angeboten.

In jedem Standort von Jobcenter team.arbeit.hamburg stand mindestens ein\*e Multiplikator\*in als Bindeglied zwischen den Arbeitgeber\*innen, die das Bundesprogramm STAFFEL durchführten, und den Standorten von Jobcenter team.arbeit.hamburg zur Verfügung. Diese fungierten als Ansprechpartner\*innen für den gesamten Standort und für die Arbeitgeber\*innen.

Im Jahr 2019 standen 328 Stellen bereit, von denen zeitweise bis zu 315 besetzt waren. Insgesamt wurden während der dreijährigen Laufzeit über 4.000 Vermittlungsvorschläge für STAFFEL erstellt und über 1.100 Arbeitsverhältnisse begründet. Der Anteil der Geflüchteten lag im Jahr 2019 konstant bei 60%. Das Bundesprogramm STAFFEL endete zum 31.12.2019. Menschen, die zu diesem Zeitpunkt im Bundesprogramm STAFFEL beschäftigt waren, wurde es ermöglicht die Beschäftigung bis zum Erreichen einer einjährigen Beschäftigung fortzusetzen. Für 141 Beschäftigte konnte dieses Angebot umgesetzt werden. Für die Zeit dieser Anschlussförderung nehmen die Multiplikator\*innen in den Standorten weiterhin ihre Aufgabe wahr.

### 3.2.5 Teilhabechancengesetz

In Hamburg besteht bereits ein vielfältiges und gut ausbalanciertes Förderangebot. Mit dem Teilhabechancengesetz wurde 2019 eine Lücke geschlossen, die durch das Auslaufen der Bundesprogramme „Soziale Teilhabe“ und „STAFFEL“ entstand. Es wurden neue Teilhabechancen für Langzeitarbeitslose und Langzeitleistungsbeziehende auf dem allgemeinen und dem sozialen Arbeitsmarkt geschaffen. Neben Lohnkostenzuschüssen an Arbeitgeber\*innen wird durch eine ganzheitliche beschäftigungsbegleitende Betreuung (Coaching) und individuelle Weiterbildung die Beschäftigungsfähigkeit der geförderten Beschäftigten erhöht. Ziel des Teilhabechancengesetzes ist es, das Leistungsvermögen der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten zu steigern, Arbeitsverhältnisse zu stabilisieren und damit langfristig eine dauerhafte ungeforderte Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu ermöglichen.

Über das neue Teilhabechancengesetz, welches im Jahr 2019 in Kraft getreten ist, wurde bis zum Ende des Jahres 744 Hamburger\*innen nach Zeiten sehr langer Arbeitslosigkeit der Wiedereinstieg ins Berufsleben ermöglicht. 670 Menschen konnten von einer Förderung der „Teilhabe am Arbeitsleben“ (§ 16i SGB II) und 74 Menschen von der „Eingliederung von Langzeitarbeitslosen“ (§ 16e SGB II) profitieren.<sup>49</sup>

Das zentrale Team Teilhabechancen von Jobcenter team.arbeit.hamburg ist mit der Umsetzung der „Teilhabe am Arbeitsleben“ betraut und besteht aus Integrationsfachkräften sowie Betriebsakquisiteuren, die über intensive und gemeinsame Beratungsangebote die infrage kommende Kundengruppe und interessierte Arbeitgeber\*innen klassisch zusammenführen und dabei auch neue Wege in der Beratung beschreiten. Mit dem Projekt „Peer to Peer“ konnte die individuelle und enge Zusammenarbeit mit Arbeitgeber\*innen und langzeitarbeitslosen Menschen weiter intensiviert werden. Hierbei haben Arbeitnehmer\*innen, die bereits über das Teilhabechancengesetz gefördert werden, ihre positiven Erfahrungen an andere interessierte Langzeitleistungsbezieher\*innen weitergegeben, wodurch neue Arbeitsverhältnisse nach §16i SGB II begründet werden konnten. Eine Herausforderung des zentralen Teams bestand darin, die spezielle Kundengruppe mit ihren komplexen Lebenslagen kennenzulernen, ihr Potenzial zu identifizieren und dieses

<sup>49</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitsmarktpolitische Instrumente \(Jahreszahlen\), Nürnberg, März 2020.](#)

unter realistischer Darstellung vorhandener Stärken und Kompetenzen entsprechenden Arbeitgeber\*innen anzubieten. Das zentrale Team setzte hierbei auf Motivation der Kundengruppe und vermittelte diese an sozial eingestellte Arbeitgeber\*innen, die überwiegend noch keine bis wenig Berührungspunkte zu geförderten Arbeitnehmer\*innen hatten. Die Beratungen gestalteten sich daher umfangreich und endeten nicht bei dem Versand des Lohnkostenantrages, sondern wirkten teilweise bis in die ersten Wochen des Beschäftigungsverhältnisses fort. Abgerundet werden die Aufgaben des zentralen Teams in der Netzwerkarbeit zu den Coaches, den vorbereitenden Maßnahmen und den Integrationsfachkräften in den Standorten.

Die Umsetzung der Förderung zur „Eingliederung von Langzeitarbeitslosen“ nach § 16e SGB II erfolgt durch die Integrationsfachkräfte in der Arbeitsvermittlung und dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service. Zur Unterstützung der Umsetzung wurden aus Integrationsfachkräften der ibv-Teams und den 16e-Multiplikator\*innen im gemeinsamen Arbeitgeber-Service 16e-Tandems gebildet. Neben einer Intensivbetreuung für Kund\*innen und einer bewerberorientierten Arbeitgeberansprache etablierte sich durch die Tandems ein schlanker Prozess im Antragsverfahren. Hierbei ist die größte Herausforderung, Arbeitgeber davon zu überzeugen, Teilhabechancen zu ermöglichen und sich für Langzeitarbeitslose zu öffnen. Wenn es gelingt, Arbeitgeber\*innen für einen langzeitarbeitslosen Menschen zu begeistern, erfolgt die Integration oftmals auch mit einer geringeren oder ohne Förderung.

Teilhabe am Arbeitsleben ist ein gesamtgesellschaftliches Thema. Die neuen Instrumente haben sich in der Förderlandschaft von Jobcenter team.arbeit.hamburg im vergangenen Jahr als wichtiger Baustein etabliert. Insbesondere „Teilhabe am Arbeitsleben“ als Regelinstrument schließt hierbei eine Lücke und ermöglicht Integration und Teilhabe für Menschen, denen der Arbeitsmarkt bisher verschlossen war.

Im Jahr 2019 konnten in diesem Zusammenhang viele Erfolgsgeschichten geschrieben werden, in denen zahlreiche Menschen und Betriebe auf dem ersten Arbeitsmarkt zueinanderfanden und erfolgreiche Arbeitsverhältnisse begründeten.

## Erfolgsgeschichten zum Teilhabechancengesetz:

### limpo Gebäudereinigung GmbH

Fachkräfte sind aktuell nur schwer zu finden. Dementsprechend hat sich Manuel Wessel, Geschäftsführer der Gebäudereinigungsfirma limpo GmbH, sehr über eine helfende Hand gefreut, die er im Zuge des Teilhabechancengesetzes erhalten hat. „Wir sind froh, dass wir ihn haben. Er passt gut in unser Team“, so der Geschäftsführer. Sein neuer Mitarbeiter, ein gelernter Bürokaufmann, hat von der Gebäudereinigungsfirma nach einer langen Zeit der Arbeitslosigkeit eine neue Chance erhalten und dort eine Anstellung im Büro gefunden. Mithilfe des Teilhabechancengesetzes werden für ihn auch eine angemessene Einarbeitung sowie die Teilnahme an berufsbezogenen Lehrgängen sichergestellt.

### Hirn & Wanst GmbH

Der neue Hausmeister der Firma Hirn & Wanst GmbH war 22 Jahre lang arbeitslos. Über das Teilhabechancengesetz hat er bei der Produktionsfirma in Hamburg eine Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt gefunden. Der Weg zurück ins Arbeitsleben blieb ihm aufgrund gesundheitlicher Umstände lange Zeit versperrt. „Es ist schon besser, wieder unter Leuten zu sein“, findet der 59-Jährige. Auch Marco Antonio Reyes Loredó, der Geschäftsführer der Firma, hat sich gefreut, als sich eine Betriebsakquisiteurin aus dem 16i-Team bei ihm meldete, um ihm mitzuteilen, dass ein passender Arbeitnehmer für ihn gefunden wurde. Sein neuer Mitarbeiter sei „zuverlässig, immer freundlich, und einfach ein guter Typ“.

### SocialEatery

„Ich bin noch nie irgendwo so vorbehaltlos aufgenommen worden“, sagt ein ehemaliger Jobcenter-Kunde über seinen neuen Job als Koch in der SocialEatery, einem Gastronomiebetrieb und sogenannten „Social Business“ der SBB Kompetenz in Hamburg. Nicht nur er hat dort nach sechs Jahren, wie er selbst sagt „endlich einen richtigen Job“ und damit eine neue Chance auf Teilhabe am Arbeitsleben bekommen, sondern noch drei weitere ehemals Langzeitarbeitslose. In den Räumlichkeiten der Bar Central in der Langen Reihe wird von der SocialEatery täglich ein wechselnder Mittagstisch mit internationalen Gerichten angeboten. „In der SocialEatery arbeiten Menschen mit und ohne Behinderung, in Ausbildung, in Qualifizierung und einfach um auszuprobieren, ob sie in der Gastronomie eine Heimat finden“, sagt Andrea Franke, Geschäftsführerin der SBB Kompetenz in Hamburg. Sie ist überzeugt von diesem Konzept und plant für das Jahr 2020 die Eröffnung eines Supermarktes, in dem Lebensmittel, die kurz vor dem Erreichen des Mindesthaltbarkeitsdatums stehen, vor dem Wegwerfen „gerettet“ werden. Auch hier soll mithilfe des Teilhabechancengesetzes eine neue Perspektive für mehrere Langzeitarbeitslose geschaffen werden.

### digmed GmbH

Dr. med. Enno Bialas, Geschäftsführer der digmed GmbH (ein Unternehmen im Bereich Datenmanagement und Gesundheitswesen), hat ein Jahr vergeblich nach einer neuen Teamassistentin im Büro gesucht. Als er im Jahr 2019 vom Teilhabechancengesetz erfuhr, hat er sich daraufhin direkt an Jobcenter team.arbeit.hamburg gewandt. Der Lohnkostenzuschuss sei hierbei ein interessanter Faktor für ihn gewesen, aber auch „Menschen eine Chance zu geben, die vielleicht im Leben nicht so viel Glück hatten“. Um jemanden, der lange Zeit arbeitslos war, wieder in den Arbeitsalltag zu integrieren, brauche es zwar Geduld. Aber dann wolle man den Mitarbeitenden lange halten, da man ja auch ein Vertrauen zueinander aufbaue, so der Geschäftsführer. Diese Erfolgsgeschichte lässt sich abrunden, da weitere Arbeitnehmer\*innen als „helfende Hände“ in der Verwaltung des Arbeitgebers dringend gesucht werden.

Die Integrationsfachkräfte von Jobcenter team.arbeit.hamburg bewerteten zwischenzeitlich die Umsetzung des Teilhabechancengesetzes wie folgt:

Ehemalige Langzeitleistungsbeziehende haben gute Chancen nach dem Ende der Förderung ein dauerhaftes Arbeitsverhältnis zu begründen, wenn sie mehrere Jahre in einem geförderten Beschäftigungsverhältnis standen, sich bewährt haben und zu einem Mitglied der Betriebsfamilie geworden sind.

Die über das Teilhabechancengesetz implementierte nachhaltige Integrationsstrategie will Jobcenter team.arbeit.hamburg auch im Jahr 2020 fortführen.

## 3.3 Flucht und Asyl

### 3.3.1 Zuwanderung

Die Entwicklung des Hamburger Arbeitsmarktes wurde im Jahr 2019 noch vom Thema Flucht, Asyl und Migration beeinflusst. Die Zahl der Flüchtlinge, die nach Deutschland und nach Hamburg kamen, ist über mehrere Jahre stark angestiegen und erreichte 2016 ihren Höhepunkt. Im Jahr 2019 ist die Zahl der Einreisen von Asylsuchenden nach Angaben des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) in Deutschland zurückgegangen.

Nach dem „Königsteiner Schlüssel“ soll das Bundesland Hamburg jedes Jahr rund 2,5 % der nach Deutschland einreisenden Asylbewerber aufnehmen.

Laut BAMF wurden im Jahr 2019 insgesamt 165.938 Asylanträge gestellt. Die Gesamtzahl der Asylanträge setzt sich zusammen aus der Anzahl der Erstanträge und der Anzahl der Folgeanträge.<sup>50</sup> Von den 142.509 Asylerstanträgen wurden Hamburg insgesamt 3.551 zugewiesen.<sup>51</sup> Die Herausforderung war im Jahr 2019 die nachhaltige berufliche und gesellschaftliche Integration der Zuwandernden. Aufgrund des niedrigen Altersdurchschnitts der Zugewanderten ergibt sich zugleich die Chance, den demografischen Wandel abzumildern und zum Teil den Fachkräftebedarf in Hamburg zu decken.

Es ist Anliegen und Anspruch von Jobcenter team.arbeit.hamburg, für diese Menschen frühzeitig einen Beitrag zur Integration in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt und damit auch einen Beitrag zur gesellschaftlichen Integration zu leisten. Voraussetzungen dafür sind eine hohe Bleibewahrscheinlichkeit, vorliegende Qualifikationen und notwendige Sprachkenntnisse für die Ausbildungs- und Arbeitsmarktintegration. Deutschkenntnisse sind der Schlüssel für Ausbildung und Arbeit. Die erhebliche Aufstockung der Mittel für die Sprachförderung des Bundes (Integrationskurse und Kurse nach der Deutschförderverordnung, sogenannte „DeuFöV“-Sprachkurse) sind wichtige Beiträge für den notwendigen Spracherwerb. Der Feststellung und Bewertung schulischer und beruflicher Kompetenzen der Zugewanderten und damit verbunden die Anerkennung ausländischer Abschlüsse kommt eine große Bedeutung zu. Der größte Teil der Zugewanderten kann keine formale Ausbildung nachweisen.

Um diese Kund\*innen nachhaltig in ein Ausbildungsverhältnis oder den Arbeitsmarkt integrieren zu können, werden die informellen und bisher nicht bestätigten Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen frühzeitig erhoben und festgestellt. Im Anschluss wird förderfähigen Kund\*innen eine zielgerichtete und passgenaue Qualifizierung angeboten.

#### **EU-ZUWANDERUNG**

Die Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, welche aus den Mitgliedstaaten der EU nach Deutschland sowie Hamburg gekommen sind, war im Jahresdurchschnitt seit dem Jahr 2014 mit zunächst 8.685 Bestandskund\*innen stark angestiegen und erreichte im Jahr 2017 schließlich mit 10.408 ihren Höhepunkt, wobei die prozentuale Zunahme im Verhältnis zum Vorjahr stetig abnahm. So war im Jahr 2014 noch eine Zunahme in Höhe von 13,5 % im Vergleich zum Jahr 2013 zu verzeichnen gewesen. Im Jahr 2017 betrug die Zunahme noch 1,0 %. In den Jahren 2018

<sup>50</sup> [Bundesamt für Migration und Flüchtlinge \(statista.com\). Anzahl der Asylanträge \(insgesamt\) in Deutschland von 1995 bis 2020, Deutschland, April 2020.](#)

<sup>51</sup> [Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Aktuelle Zahlen, Tabellen, Diagramme, Erläuterungen, Ausgabe Dezember 2019.](#)

und 2019 hingegen kam es zu einer Abnahme der Zugänge im Vergleich zum Vorjahr in Höhe von 2,6% und zuletzt 3,9% (Bestand 2019: 9.750 Personen).<sup>52</sup> Auffällig ist hierbei, dass mittlerweile zwei Drittel dieser Personen aus den Mitgliedstaaten der Osterweiterung der EU<sup>53</sup> stammten.

Während im Jahr 2014 noch lediglich rund 60% der Personen aus diesen Staaten zuwanderten, waren es in der Spitze im Jahr 2018 bereits rund 67%. Aktuell ist dieser Anteil im Vergleich zum Vorjahr jedoch mit 66,7% wieder leicht rückläufig.<sup>54</sup> Bulgar\*innen und Rumän\*innen bildeten hierbei fast die Hälfte (44,7%) der Antragsteller\*innen.<sup>55</sup>

Im Vergleich zur Zuwanderung aus sämtlichen EU-Mitgliedstaaten zeichnete sich ein ähnliches Bild für die Staaten der EU-Osterweiterung ab. Während im Jahresdurchschnitt im Jahr 2014 noch eine Zunahme in Höhe von 18,4% im Vergleich zu 2013 zu verzeichnen gewesen ist, betrug diese im Jahr 2017 lediglich noch 3,3%.<sup>56</sup> In den Jahren 2018 und 2019 kam es in Bezug auf die Mitgliedstaaten der EU-Osterweiterung im Jahresdurchschnitt dann ebenfalls zu einer Abnahme der Zugänge im Vergleich zum Vorjahr in Höhe von zuletzt 4,2% (Bestand 2019: 6.505 Personen).<sup>57</sup>

Einige der zugewanderten Menschen geraten in diesem Zusammenhang in prekäre Arbeits-, Wohn- und Lebensverhältnisse. Sie sind von Ausbeutung bedroht oder bereits besonders nachteiligen Abhängigkeitsverhältnissen ausgesetzt. Vor diesem Hintergrund wurde die Kompetenzgruppe EU bei Jobcenter team.arbeit.hamburg eingerichtet, welche unter anderem auch bei der Planung und Durchführung der sogenannten Hamburger Aktionstage unter Schirmherrschaft der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration mitwirkt. Hierbei steht der Schutz der Kund\*innen im Vordergrund. Durch diese gezielten Aktionen soll unter anderem Ausbeutung und Mietwucher bei den zugewanderten Personen vermieden und vorgebeugt werden.

### 3.3.2 W.I.R – Work and Integration for Refugees

Jobcenter team.arbeit.hamburg beteiligt sich seit dem 15.09.2015, im Rahmen einer engen Kooperation mit der Agentur für Arbeit Hamburg und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, an der rechtskreisübergreifenden Beratungsstelle W.I.R – Work and Integration for Refugees – mit einem vielfältigen Beratungsangebot für Geflüchtete mit seinen innovativen Ansätzen.

Seit der Neuausrichtung von W.I.R zum 01.01.2017 waren bisher neben der Agentur für Arbeit Hamburg und Jobcenter team.arbeit.hamburg fast 20 kommunale Dienstleister an W.I.R beteiligt. Einer der wichtigsten Bestandteile von W.I.R ist die trägerübergreifende Zusammenarbeit „unter einem Dach“, sowie die gute hamburgweite Netzwerkarbeit. W.I.R bietet berufsbezogene Beratung (z. B. berufliche Anerkennungsberatung, Ausbildungsberatung, Akademikerberatung), personenbezogene Beratung (unter anderem Lebenslagenberatung, ausländerrechtliche Beratung, Traumaberatung, Deutschkursberatung), sowie über den eigenen Unternehmensservice die Vermittlung in Praktikum, Arbeit und Ausbildung. Jobcenter team.arbeit.hamburg berät in diesem einzigartigen Setting SGBII-Neuantragsteller\*innen ab dem 25. Lebensjahr mit formalen oder non-formalen beruflichen Vorerfahrungen.

Im Jahr 2019 wurde die Kundengruppe der geflüchteten Frauen/Erziehenden stärker in den Fokus genommen und die Beratungsleistung von W.I.R gezielt auf die vielschichtigen Bedürfnisse dieser Kund\*innen ausgerichtet. Hierbei ist die Netzwerkarbeit als ein besonders prozessunterstützender Faktor hervorzuheben.

Eine Befragung von rund 150 W.I.R-Kund\*innen aus dem Jahr 2019 spiegelte eine durchweg positive Kundenmeinung bezüglich der durch W.I.R zur Verfügung gestellten Angebote und Dienstleistungen wider.

---

<sup>52</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Migrationsmonitor \(Monatszahlen\) für Hamburg, Nürnberg, aktuelle Ausgabe. \(Auswahl: Hamburg, Bundesland, Tabelle 4.3, ELB und EU-Staaten/ EU-Osterweiterung\).](#)

<sup>53</sup> Bulgarien, Estland, Kroatien, Lettland, Litauen, Polen, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Tschechien und Ungarn.

<sup>54</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Migrationsmonitor \(Monatszahlen\) für Hamburg, Nürnberg, aktuelle Ausgabe. \(Auswahl: Hamburg, Bundesland, Tabelle 4.3, ELB und EU-Staaten/ EU-Osterweiterung\).](#)

<sup>55</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 300565 (ELB nach ausgewählten Staatsangehörigkeiten).

<sup>56</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Migrationsmonitor \(Monatszahlen\) für Hamburg, Nürnberg, aktuelle Ausgabe. \(Auswahl: Hamburg, Bundesland, Tabelle 4.3, ELB und EU-Staaten/ EU-Osterweiterung\).](#)

<sup>57</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer: 300565 (ELB nach ausgewählten Staatsangehörigkeiten).

Die Integrationen waren in der Regel langfristig und wurden zu einem nennenswerten Anteil im Fachkräftebereich erzielt. Der Erfolg der oben beschriebenen Beratungsarbeit bildete sich auch in der im Jahr 2019 erreichten Integrationsquote ab. So haben von 671 im W.I.R Projekt betreuten SGB II-Leistungsberechtigten 206 Kund\*innen eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung aufgenommen. Dies entspricht einer Integrationsquote von 30,7%.<sup>58</sup>

Im August 2019 hatte sich die Hamburger Bürgerschaft für eine Weiterentwicklung von W.I.R ausgesprochen (siehe auch Drucksache 21/17930).<sup>59</sup> Hierbei geht es neben der Weiterentwicklung des erfolgreichen W.I.R-Ansatzes, unter anderem, um eine Erweiterung des Leistungsangebotes sowie um eine Öffnung für weitere Zielgruppen.

Die entsprechenden Planungen und Abstimmungen erfolgen derzeit in einem intensiven Prozess zwischen allen an W.I.R beteiligten Partnern – neben der BASFI insbesondere der Agentur für Arbeit Hamburg und Jobcenter team.arbeit.hamburg – und in enger Kooperation mit der Behörde für Inneres und Sport. Eine Umsetzung der geplanten Weiterentwicklung soll im Sommer 2020 erfolgen.

Der ursprüngliche W.I.R-Beratungsansatz wird aufgrund seines Erfolges somit in der zweiten Jahreshälfte 2020 in eine neu konzipierte Beratungsstelle überführt.

### 3.3.3 Sprachförderung und Maßnahme „Hin zum Handwerk“ (HzH)

#### SPRACHFÖRDERUNG

Der Integrationskurs wurde im Jahr 2005 auf Grundlage des Zuwanderungsgesetzes eingeführt („Gesetz zur Steuerung und Begrenzung der Zuwanderung und zur Regelung des Aufenthalts und der Integration von Unionsbürgern und Ausländern“). Seitdem haben mehr als 2,1 Mio. Menschen an einem Integrationskurs teilgenommen, davon mehr als 1 Mio. seit 2015.

Der Integrationskurs ist ein nach unterschiedlichen Lernbedürfnissen ausdifferenziertes Kurssystem. Er wird in Vollzeit angeboten, kann jedoch in Ausnahmefällen, etwa bei einer Berufstätigkeit, auch in Teilzeit besucht werden. Eine Kinderbetreuung ermöglicht auch jungen Eltern die Teilnahme an einem Kurs. Den Teilnehmenden stehen dabei acht verschiedene Kursarten zur Verfügung. Die Angebote der Spezialkurse richten sich an Frauen, Jugendliche, Menschen mit guten Lernvoraussetzungen, Analphabet\*innen, Zweitschriftlernende sowie an Seh- und Hörbehinderte.

Für eine gelungene Integration bedarf es mehr als der reinen Sprachkompetenz. So ist es von großer Bedeutung, dass Zuwandernde frühzeitig die Geschichte, Kultur und Werte der Aufnahmegesellschaft kennenlernen. Beides – Sprache und Werte – vermitteln in Deutschland nach bundesweit einheitlichen Standards und auf der Grundlage des Zuwanderungsgesetzes die Integrationskurse, für die das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge zuständig ist. Sie dienen der erfolgreichen Vermittlung deutscher Sprachkenntnisse und helfen den Menschen, sich in der neuen Gesellschaft zurechtzufinden. Daher richten sich die Integrationskurse in erster Linie an Zugewanderte ohne ausreichende Deutschkenntnisse.<sup>60</sup>

Am 01.07.2016 erweiterte der Bund die Sprachförderung. Berufssprachkurse gelten somit als Regelinstrument und erweitern das Angebot für Menschen mit Migrationshintergrund. Diese Kurse werden vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge mithilfe von geprüften und zugelassenen Kursträgern umgesetzt und bauen unmittelbar auf den Integrationskursen auf. In den Integrationskursen lernen Zugewanderte die deutsche Alltagssprache. In den Berufssprachkursen werden arbeitssuchende oder beschäftigte Migrant\*innen und Flüchtlinge mit berufsbezogenen Deutschkenntnissen kontinuierlich auf den Arbeitsmarkt vorbereitet.

Im Dezember 2019 haben insgesamt 3.246 Kund\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg an einem Integrationskurs teilgenommen.<sup>61</sup>

---

<sup>58</sup> Eigene Berechnung Jobcenter team.arbeit.hamburg, Datenstand Dezember 2019, 1. Ladestand.

<sup>59</sup> Vgl. hierzu: [Parlamentsdatenbank](#) Hamburgische Bürgerschaft zu Drucksache 21/17930 vom 31.07.2019, Drucksache 21/20116 vom 10.02.2020 und das [Plenarprotokoll](#) vom 12.02.2020.

<sup>60</sup> [Bundesamt für Migration und Flüchtlinge](#), „Dossier: Integrationskurse“, 14.06.2019.

<sup>61</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Personen im Kontext von Fluchtmigration, Tabelle 11\)](#).

Die Basisberufssprachkurse (Zielsprachniveau B2 oder C1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER)) bauen aufeinander auf oder werden durch Spezialberufssprachkurse ergänzt. Spezialberufssprachkurse mit dem Zielsprachniveau A2 oder Sprachniveau B1 nach GER sind überwiegend für Absolvent\*innen des Integrationskurses ohne Sprachniveau B1-Abschlusszertifikat vorgesehen. Für die sprachliche Qualifizierung von Personen, die sich im Anerkennungsverfahren ihres ausländischen Berufsabschlusses befinden, gibt es die Spezialberufssprachkurse „Akademische Heilberufe“ oder „Gesundheitsfachberufe“. Fachspezifischer Unterricht im Bereich Einzelhandel oder Gewerbe-Technik wird in zwei weiteren Spezialberufssprachkursen angeboten.

Im Dezember 2019 haben insgesamt 2.543 Kund\*innen von Jobcenter team.arbeit.hamburg an einem berufsspezifischen Sprachkurs (DeuFöV, ESF) teilgenommen.<sup>62</sup>

### „HIN ZUM HANDWERK“

Der Feststellung und Bewertung schulischer und beruflicher Kompetenzen der Zugewanderten und damit verbunden der Anerkennung ausländischer Abschlüsse kommt eine große Bedeutung zu. Der größte Teil der Zugewanderten kann keine formale Ausbildung nachweisen. Insofern sind die informellen und bisher nicht bestätigten Kenntnisse, Fertigkeiten und Erfahrungen frühzeitig zu erheben, um diese für die Integration in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt zu nutzen beziehungsweise im Sinne einer nachhaltigen Integration als Basis für Ausbildung und Qualifizierungsmaßnahmen zu verwerten. Die Maßnahme „Hin zum Handwerk“ (HzH) ist eine Maßnahme für Migrant\*innen und Geflüchtete, die ein Interesse an einer Tätigkeit im Handwerk haben. Ziel der Maßnahme ist die Kompetenzfeststellung mit anschließender Berufsorientierungsphase. Träger der Maßnahme ist das Ausbildungszentrum Bau. Darüber hinaus wird die Maßnahme beim Bildungszentrum Metall, bei der Bäcker-Innung, bei der Tischler-Innung, sowie bei der Innung Sanitär-Heizung-Klempner und in der Innung des Kfz-Handwerks mit Sitz in Hamburg durchgeführt. Zu den Startterminen am 04.03.2019 und 02.09.2019 haben insgesamt 139 Teilnehmende die Maßnahme aufgenommen. In der Kompetenzfeststellung konnten die Teilnehmenden Ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten mit verschiedenen Materialien und Werkzeugen in sechs unterschiedlichen Gewerken eigenständig und in Betreuung testen und feststellen. Nach der Kompetenzfeststellung wurden die Teilnehmenden in Gruppen mit max. 15 Teilnehmenden auf die jeweiligen Gewerke aufgeteilt. Danach erfolgte eine 20-wöchige Berufsorientierung in der jeweiligen Innungsgeschäftsstelle. In der Berufsorientierung wurden die Teilnehmenden an jeweils zwei Theorietagen und drei Praxistagen in der Woche auf die Inhalte des 1. Lehrjahres und auf allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Themen vorbereitet, um den Start in eine Ausbildung im Handwerk zu erleichtern. Während der Berufsorientierung erfolgte parallel die gemeinsame Ausbildungsplatzsuche.

### 3.3.4 Einführung BAMF Buchungstool

Jobcenter team.arbeit.hamburg ist seit Sommer 2017 in das Pilotprojekt der zentralen Zusteuerung beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) eingebunden. Gemeinsam mit der Regionalstelle vom BAMF in Hamburg wurden Abläufe entwickelt, um das Zusteuerungsverfahren für diejenigen vor Ort zu gestalten und zu optimieren, welche durch das Jobcenter zum Integrationskurs verpflichtet wurden.

Seit April 2019 wird das BAMF Buchungstool, welches vom BAMF programmiert wurde, zum Zwecke der Terminsteuerung für erstmalig Integrationskursverpflichtete für die zentrale Testung und Zusteuerung zum geeigneten Integrationskursträger von den Integrationsfachkräften genutzt. Eines der Ziele des BAMF Buchungstools ist der zügigere Beginn des Sprachkurses für Integrationskursverpflichtete.

Jobcenter team.arbeit.hamburg gab zentral die Verfahrensabläufe und alle Informationen rund um das Zusteuerungsverfahren über die Migrationsbeauftragten und Führungskräfte an über 800 Integrationsfachkräfte in Hamburg zur Umsetzung weiter. Zur Einführung des BAMF Buchungstools erhielten vor Einführung die Migrationsbeauftragten und Führungskräfte eine Schulung zur Anwendung und Nutzung des Buchungstools.

---

<sup>62</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Personen im Kontext von Fluchtmigration, Tabelle 11\).](#)

## 4. QUALITÄT UNSERER ARBEIT

Neben der Erreichung der vereinbarten Zielstellungen ist für Jobcenter team.arbeit.hamburg auch die Qualität der erbrachten Dienstleistungen für die Bewertung der Performance von entscheidender Relevanz. Zentrale Aspekte für die Qualität unserer Arbeit sind die Rechtmäßigkeit, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerledigung einerseits und die Kundenzufriedenheit auf der anderen Seite.

### 4.1 Prozessqualität<sup>63</sup>

Zur Unterstützung und Ergänzung des Steuerungssystems werden neben den Kennzahlen aus der Zielvereinbarung weitere Daten für die Zielnachhaltung genutzt. Die Standards zur Prozessqualität werden mittels eines zusammengefassten Index gemessen.

Durch eine hohe Prozessqualität möchte Jobcenter team.arbeit.hamburg letztendlich den bestmöglichen Service für die Kund\*innen sicherstellen.

Der „Index aus Prozessqualität“ bildet die Umsetzung verschiedener, definierter Prozesse innerhalb von Jobcenter team.arbeit.hamburg ab und wird aus vier gewichteten Einzelkennzahlen zusammengefasst. Zum Jahresende 2019 erreichte der Index aus Prozessqualität 93,5%.

Von besonderer Bedeutung für diese Kennzahlen ist die reibungslose Schnittstellenarbeit. Eingangszonen, Leistungsbearbeitung und Arbeitsvermittlung sind gemeinsam an der Ausgestaltung der – kennzahlenrelevanten – Prozesse beteiligt. Zusätzlich sind für bestimmte Kundengruppen auch die jeweiligen Arbeitsbereiche der Agentur zuständig. Gemessen wird daher weniger die Güte der Dienstleistung für die Antragstellenden, sondern vielmehr, wie sich das Zusammenspiel der Akteure in den Fachanwendungen abbilden lässt.

Die Prozesskennzahlen liefern Ansätze, um die Dienstleistungen der Jobcenter zu verbessern, die Wartezeiten auf eine qualitative Beratung zu verkürzen und damit die Arbeitserfolge zu sichern und zu steigern.

#### 4.1.1 Bearbeitungsdauer Erstanträge

Wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Antragstellenden und den Mitarbeitenden von Jobcenter team.arbeit.hamburg ist die unverzügliche Sicherung des Lebensunterhaltes der Leistungsberechtigten.

Dieser Mindeststandard gilt als erfüllt, wenn die Entscheidung über den Antrag innerhalb von 14 Arbeitstagen nach vollständiger Abgabe der Antragsunterlagen erfolgt. Im Jahr 2019 lag die tatsächliche Bearbeitungsdauer bei durchschnittlich 9,1 Tagen (im Vorjahr bei durchschnittlich 9,9 Tagen).

---

<sup>63</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

*Ich arbeite für Hamburg*

jobcenter  
team.arbeit.hamburg



Britta Stuhlmacher,  
Leiterin des Geschäftsbereichs  
Leistung und Kundenportal

Die Herausforderungen des Geschäftsbereichs V – Leistung und Kundenportal – wurden im Geschäftsjahr 2019 gut bewältigt.

Die Erstanträge werden seit Jahren deutlich unterhalb der geforderten 14 Arbeitstage entschieden. Die tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungsdauer liegt bei 9,1 Tagen. Damit tragen die Mitarbeitenden des Leistungsbereichs von Jobcenter team.arbeit.hamburg zu einem wesentlichen Teil zur unverzüglichen Sicherung des Lebensunterhaltes bei.

Mich beeindruckt, dass dieser Standard in diesem Jahr nochmal verbessert wurde, obwohl die Herausforderungen und Ansprüche jedes Jahr weiter steigen und eine Vielzahl von rechtlichen Änderungen auf die Kolleg\*innen im Leistungsbereich auch im Jahr 2019 zugekommen sind.

So ist das „Starke-Familien-Gesetz“ am 01.07.2019 in Kraft getreten und damit Änderungen zum Kinderzuschlag, der Leistung aus dem Bildungspaket und dem Wohngeld. Dies machte sowohl Neuberechnungen, als auch eine umfassende Kommunikation mit den Kund\*innen und den Schnittstellen der Familienkasse und der städtischen Partner erforderlich.

Am 05.11.2019 wurde das Grundsatzurteil des Bundesverfassungsgerichtes zur Verfassungsmäßigkeit zu Sanktionen im Sozialgesetzbuch II gesprochen. Das führte dazu, dass viele Entscheidungen überprüft werden mussten und in Folge neue Bescheide erlassen wurden.

Die individuelle Beratung unserer Kund\*innen hinsichtlich ihrer leistungsrechtlichen Ansprüche ist tägliche Herausforderung in der Leistungssachbearbeitung und in den Eingangszonen. Auch im Jahr 2019 haben wir das Schulungskonzept „Leistungsrechtliche Beratung“ weiter erfolgreich betrieben und somit die Qualität der Beratungsarbeit in der Leistung und in den Eingangszonen steigern können.

Weiter wurden im Jahr 2019 viele Empfangsbereiche modernisiert, sodass sowohl für die Kund\*innen, als auch für unsere Mitarbeiter\*innen der Eingangszonen bessere Gegebenheiten für eine erfolgreiche Zusammenarbeit geschaffen wurden.

## 4.1.2 Unverzügliche Erstberatung

Gemessen wird die Dauer zwischen Antragstellung auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes und Durchführung der Erstberatung in Arbeitstagen. Die Erstberatung zählt als unverzüglich erbracht, wenn sie innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Antragstellung durchgeführt wurde.

Aus Steuerungsgründen werden die Personengruppen der unter 25-jährigen (U25) und über 25-jährigen (Ü25) erwerbsfähigen Leistungsberechtigten getrennt betrachtet. Es handelt sich um zwei Kennzahlen gleichen Inhaltes, aber unterschiedlicher Personengruppen (Erstberatung U25 und Erstberatung Ü25).

Gerade im Erstgespräch können für die Vorsprechenden Möglichkeiten und Grenzen der Dienstleistung im SGB II vermittelt und Alternativen erörtert werden. Hier wird die erste Aufbereitung der Kundendaten vorgenommen, Ziele formuliert sowie die ersten Vereinbarungen zum gemeinsamen Vorgehen getroffen. Eine zeitnahe Vorsprache ist daher vorteilhaft für alle Beteiligten. Dennoch bleibt es eine Herausforderung – nicht zuletzt den jugendlichen Kund\*innen – die Wichtigkeit der Zusammenarbeit zu vermitteln, insbesondere, wenn die Antragstellung über die Eltern erfolgt.

Im Jahr 2019 wurde die Erstberatung für die über 25-Jährigen in durchschnittlich 71,1 % der Fälle innerhalb von 15 Arbeitstagen durchgeführt. Im Bereich der U25 waren es durchschnittlich 57,4 %.

## 4.1.3 Unverzügliches Angebot U25

Gemessen wird die Dauer der Arbeitstage zwischen Antragstellung auf Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes und Unterbreitung eines Angebotes für die Personengruppe der unter 25-jährigen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten. Das Angebot zählt als unverzüglich unterbreitet, wenn es innerhalb von 30 Arbeitstagen ab Antragstellung vorliegt.

Die Angebote, welche die Jugendlichen erhalten, umfassen dabei das gesamte Spektrum der Möglichkeiten. Vorrangiges Ziel ist es jedoch, die jungen Menschen für eine reguläre Erstausbildung zu gewinnen, zu orientieren beziehungsweise darauf vorzubereiten. In der Jugendberufsagentur gilt es daher, möglichst bereits im Erstgespräch einen Kontakt zur Berufsberatung herzustellen, auch jungen Eltern Wege zu einer stabilen Berufsperspektive zu eröffnen beziehungsweise sich den anderen Wünschen oder Hemmnissen der jungen Menschen zu widmen.

Im Jahr 2019 wurde in durchschnittlich 64,4 % der U25-Fälle ein unverzügliches Angebot unterbreitet.

## 4.1.4 Eingliederungsvereinbarungen am Bestand

Die Kennzahl informiert darüber, inwieweit die gesetzliche Vorgabe des § 15 SGB II umgesetzt wird, wonach mit allen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten eine Eingliederungsvereinbarung (EGV) abgeschlossen werden soll. Der Mindeststandard ist erfüllt, wenn für 80 % aller am Stichtag im Rechtskreis SGB II arbeitslos oder arbeitsuchend gemeldeten erwerbsfähigen Leistungsberechtigten eine gültige Eingliederungsvereinbarung vorliegt.

Die Eingliederungsvereinbarung stützt sich dabei auf eine umfassende Anamnese der Kundensituation, das sogenannte Profiling. Aus den vorhandenen Kenntnissen, beruflichen Erfahrungen und erworbenen Fähigkeiten, sowie der Arbeitsmarktanalyse wird gemeinsam ein Ziel festgelegt und geprüft, welche Hemmnisse auf dem Weg zur dauerhaften Integration abgebaut werden müssen.

Im Jahr 2019 wurde in durchschnittlich 85,0 % der betroffenen Fallkonstellationen eine entsprechende Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen.

## 4.2 Kundenzufriedenheit

Durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM) der Bundesagentur für Arbeit erfolgte eine Evaluation der Kundenzufriedenheit in den Jobcentern. In halbjährlichen Befragungen wurde die Meinung der Kund\*innen zu den Kernelementen des Service- und Dienstleistungsangebotes der Jobcenter sowie deren Prozessabläufe eingeholt. Die Ergebnisse ermöglichten Jobcenter team.arbeit.hamburg, Stärken in der Arbeit und Zusammenarbeit zu erkennen und auszubauen, aber auch Schwachpunkte im prozessualen Wirken herauszuarbeiten und zu korrigieren. Befragt wurden pro Halbjahr und Jobcenter 100 Kund\*innen. Die Befragung erfolgte telefonisch durch das Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung. Das Gesamtergebnis der Befragung wurde rechnerisch über den sogenannten Kundenzufriedenheitsindex (KZI) abgebildet. Das ZKM legte bei der Kundenbefragung zur Dienstleistungsqualität in den Jobcentern einen verstärkten Fokus auf den Beratungsaspekt.

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen im Jahr 2019 zeigen, dass das Vertrauen in die Arbeit von Jobcenter team.arbeit.hamburg weiterhin gut ist, sich gegenüber dem Vorjahr in der zweiten Nachkommastelle der Notenbewertung minimal verschlechtert hat. Jobcenter team.arbeit.hamburg liegt mit dem Ergebnis von 2,48 im gewichteten Kundenzufriedenheitsindex (als Schulnote) und liegt damit auf ähnlichem Niveau wie die Jobcenter im Vergleichstyp III b (2,43).<sup>64</sup>

In allen Fragebereichen erfolgten positive Bewertungen der Kund\*innen. Hervorzuheben sind neben der anhaltenden Freundlichkeit der Ansprechpartner\*innen erneut die fachlichen Auskünfte durch die Mitarbeiter\*innen. Der verstärkte Fokus in der Befragung auf den Beratungsaspekt verdeutlicht, dass die Beratung insgesamt von den Kund\*innen als positiv bewertet wurde.

Um in Zukunft auch einen detaillierteren Blick auf etwaige Unterschiede bei der Kundenzufriedenheit einzelner Standorte gewinnen zu können, werden ab 2020 standortbezogene Kundenbefragungen durchgeführt.

## 4.3 Kundenreaktionsmanagement

Jobcenter team.arbeit.hamburg nutzt die in den Kundenreaktionen enthaltenen Informationen zur Optimierung der Dienstleistungsqualität und leistet damit einen Beitrag zur Erreichung des eigenen Anspruchs auf bestmögliche Qualität der geleisteten Arbeit.

Zudem trägt das Kundenreaktionsmanagement (KRM) in der Innenwirkung dazu bei, die Geschäftsprozesse zu optimieren und als Bestandteil des Qualitätsmanagements die Dienstleistungsqualität von Jobcenter team.arbeit.hamburg insgesamt zu verbessern. Die Äußerungen der Kund\*innen über ihre Zufriedenheit und Unzufriedenheit, ihr Lob und ihre Beschwerden über die Dienste und Leistungen von Jobcenter team.arbeit.hamburg sowie ihre Anregungen sind ausdrücklich erwünscht. Berechtigte Beschwerden, Anregungen und Hinweise sind für Jobcenter team.arbeit.hamburg eine Chance, Hinweise für eine bessere Aufgabenerledigung zu erhalten. Sie liefern wichtige Informationen zur Qualität von Produkten, Programmen und Dienstleistungen, zur Prozessoptimierung und zur Kundenorientierung der Mitarbeiter\*innen.

Jobcenter team.arbeit.hamburg hat ein Kundenreaktionsmanagement eingerichtet, das eine sachgerechte Auseinandersetzung mit Kundenanliegen in einem angemessenen Zeitraum ermöglicht. Schriftliche Regelungen zu Verantwortlichkeiten und Vorgehensweisen bei Kundenreaktionen machen transparent, welche verbindlichen Standards und Prozesse für einen sachgerechten Umgang mit Kundenreaktionen gelten. Eine systematische Erfassung und differenzierte Auswertung der Kundenreaktionen ist somit sichergestellt.

Im Jahr 2019 erfolgte eine Erfassung von insgesamt 924 Anliegen. Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Zahl der Anliegen damit absolut um 2 (0,2 %) reduziert. Die Abstimmungen der Antworten erfolgten stets mit den fachlich verantwortlichen Bereichen. Über die Erkenntnisse aus Kundenreaktionen werden die Beschäftigten regelmäßig, einzelfallbezogen und in Dienstbesprechungen informiert.

---

<sup>64</sup> Vgl. Anhang, Tabelle zu 4.2: Vergleich Kundenzufriedenheit, Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM), Stand Januar 2020.

Jobcenter team.arbeit.hamburg hat von den Anliegen mit Beschwerdeinhalt 99,2 % innerhalb von 30 Tagen, 96,8 % innerhalb von 21 Tagen sowie 86,0 % innerhalb von 14 Tagen bearbeitet.<sup>65</sup>

Von den Anliegen mit Beschwerdeinhalt waren insgesamt 223 und damit 25,4 % begründet (215 Beschwerden und Eingaben, fünf Petitionen an den Bundestag sowie drei Folgeaktionen). Im Vergleich zum Vorjahr ist das eine Reduzierung um 30 Fälle (7,9 %).

Die inhaltlichen Schwerpunkte bei den begründeten Beschwerdeanliegen lagen wie in den Vorjahren bei den spezifischen Dienstleistungen nach dem SGB II (Eingliederungsleistungen nach § 16 SGB II, Grundsicherung, Kommunale Dienstleistungen) (144), Markt und Integration (31) sowie beim Verhalten von Mitarbeiter\*innen (15).



*Ich arbeite für Hamburg*  
**jobcenter**  
**team.arbeit.hamburg**

Martina Tegtmeyer,  
Leiterin des Geschäftsbereichs Recht

Jobcenter team.arbeit.hamburg nutzt auch die aus den Rechtsbehelfsverfahren der Rechtsstelle gewonnenen Erkenntnisse und Erfahrungen zur Verbesserung der Arbeitsqualität und unterstützt damit die Fachaufsicht in anderen Bereichen.

Die Rechtsstelle berät auch intern. Sie bietet den Standorten einen qualifizierten fachlichen Austausch an, z. B. durch Teilnahme an Dienstbesprechungen der Standorte. Fehlerquellen werden in den zentral durchgeführten fachlichen Dienstbesprechungen aufgezeigt.

Durch die intensive Zusammenarbeit zwischen der Rechtsstelle und dem Standort für Selbstständige konnte die Qualität der Leistungserbringung erheblich gesteigert werden. Das zeigt sich deutlich an der Verringerung der vermeidbaren Stattgaben in Widerspruchsfällen.

Die Rechtsstelle selbst hat den Bestand an unerledigten Widersprüchen in diesem Jahr um über 1.000 Widersprüche reduziert.

Auch die Gesamtergebnisse der vom Standort für Selbstständige verfolgten Strategien können auf eine intensive und stärkenorientierte, partnerschaftlich ausgerichtete sowie verbesserte Beratungs- und Qualitätsarbeit zurückgeführt werden.

Der Standort für Selbstständige hat Kund\*innen neue Perspektiven eröffnet. Zur Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit konnten Kund\*innen über standortspezifische Kern- und Begleitstrategien für eine Integration in den Arbeitsmarkt motiviert und aktiviert werden. Dazu gehören die Intensivkundenstrategie von Selbstständigen im Langzeitbezug, neue Wege der Weiterbildungsberatung als ganzheitlicher Ansatz von beruflicher Qualifizierungsberatung auf Augenhöhe und unter Berücksichtigung der individuellen Lebens- und Berufslagen selbstständiger Personen, ein angepasstes Maßnahme-Portfolio und die integrationswirksamen Aktivitäten und Schnittstellenarbeit der Koordinator\*innen für bewerberorientierte Integrationsarbeit mit dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service. Mit der Infoveranstaltung für Gründungswillige konnte das Risiko einer überstürzten Selbstständigkeit und die sich daraus vielfach ergebenden Vermittlungshemmnisse, wie z. B. Schuldenproblematiken, verringert werden.

<sup>65</sup> Vgl. Anhang, Tabelle zu 4.3: Entwicklung Kundenreaktionsmanagement, Auswertung Datenbank KRM, Stand März 2020.

## 4.4 Internes Kontrollsystem – IKS

Ein wesentliches Element der Qualitätssicherung bei Jobcenter team.arbeit.hamburg ist das Interne Kontrollsystem (IKS). Es umfasst die Gesamtheit aller Grundsätze, Verfahren und Regelungen zur Sicherung der rechtmäßigen und wirtschaftlichen Aufgabenerledigung. Bei fachkundiger Anwendung schafft es nach innen und außen eine hohe Transparenz über die Qualität der Leistungserbringung.

Die im IKS enthaltenen Maßnahmen ermöglichen es Jobcenter team.arbeit.hamburg, Fehlerquellen zu identifizieren, dem Auftreten von Fehlern durch geeignete Präventionsmaßnahmen vorzubeugen und Ursachen von eingetretenen Fehlern zu untersuchen. Weiterhin dient es der Aufdeckung doloser Handlungen. Das IKS ist kein statisches System, sondern wird fortlaufend weiterentwickelt und an veränderte Prozesse und Erfordernisse bei Jobcenter team.arbeit.hamburg angepasst. Ein Kernstück des IKS ist die Fachaufsicht, die laufend an aktuelle Risiken angepasst wird.

Standardmäßig werden bei Jobcenter team.arbeit.hamburg halbjährlich IKS-Konferenzen durchgeführt, welche eine hohe Akzeptanz finden und sich bewährt haben. Im Rahmen dieser Konferenzen wird jeweils eine aktuelle Risikoanalyse durch die verantwortlichen Führungskräfte durchgeführt, die Risiken nach Kategorien priorisiert und verbindliche Aktivitäten zur Verringerung oder Aufhebung des jeweiligen Risikos vereinbart. Die erweiterte Geschäftsleitung hat sich zudem intensiv mit der Ausgestaltung des IKS auseinandergesetzt, den aktuellen Reifegrad bewertet und Maßnahmen zur Optimierung des IKS abgeleitet.

Weiterhin wurde das IKS hinsichtlich des Risikomanagements enger mit den Erkenntnissen aus den fachaufsichtlichen Kontrollen verzahnt und es dadurch zu einem Teil des ganzheitlichen Qualitätsmanagements implementiert. Die Inhalte der IKS-Konferenzen gingen in den nun ebenfalls halbjährlich durchgeführten QM-Steuerungskreisen auf. Die Aktualisierung aller im IKS-Konzept enthaltenen Grundsätze, Verfahren und Regelungen wurde bereits angestoßen und wird perspektivisch im ersten Quartal 2020 abgeschlossen sein.

## 4.5 Qualitätsmanagement

Bereits seit 2017 bereitet Jobcenter team.arbeit.hamburg den Weg für die Implementierung eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements vor. Dabei spielt die Selbstbewertung nach dem europaweit anerkannten Modell der European Foundation of Quality Management (EFQM) eine entscheidende Rolle. In den Jahren 2017 – 2019 wurden insgesamt circa 50 interne Assessor\*innen von der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) in einem mehrtägigen Training qualifiziert. Dabei sind alle Standorte und zentrale Einheiten von Jobcenter team.arbeit.hamburg einbezogen.

Begonnen im Jahr 2018 und fortgeführt im Jahr 2019 haben die Assessor\*innen in regelmäßigen Arbeitsgruppentreffen, die Organisation ganzheitlich beleuchtet und dabei Stärken und Verbesserungspotenziale herausgearbeitet. Ein systematisches Vorgehen anhand von festgelegten Kriterien ist Kern des Modells und für das Erkennen von Handlungsschwerpunkten/Verbesserungspotenzialen von großem Vorteil und zielführend. Mehr als 30 dieser Arbeitstreffen haben seit Beginn der Selbstbewertung stattgefunden. Erste Ergebnisse in Form von Verbesserungsprojekten wurden bereits implementiert und zum Teil abschließend realisiert.

Für 2020 plant Jobcenter team.arbeit.hamburg in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanager des Arbeitsmarktservice Wien Refreshings für die Assessor\*innen, um das angepasste EFQM-Modell 2020 vorzustellen.

Mit der Einführung des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) im Dezember 2019 ist ein weiterer wichtiger und strategischer Baustein in das Qualitätsmanagement von Jobcenter team.arbeit.hamburg eingezogen. Das Wissen, die Erfahrungen und der Ideenreichtum der Mitarbeiter\*innen sind wertvolle Ressourcen, die prozessunterstützend und zielführend in die Gesamtstruktur eingebunden und für die Organisation nutzbar gemacht werden. KVP wird zunächst für die Zeit von zwei Jahren in den Pilotstandorten



Wandsbek, Bergedorf, Altona und dem Standort für Selbstständige erprobt. Erste Verbesserungsprojekte werden bereits für das erste Quartal 2020 erwartet.

Perspektivisch wird ein QM-Team etabliert, deren Aufgabe es sein wird, systematisch die Ergebnisse aus zahlreichen Erkenntnisquellen für die Organisation nutzbar zu machen, um die Wirkungsfähigkeit und Leistungsfähigkeit zu erhöhen und dabei die verschiedenen Elemente zu verzahnen, um Friktionen zu vermeiden. Konkret geht es dabei um die Bereiche:

- Wissensmanagement und Wissenstransfer,
- Prozessmanagement und -qualität sowie
- Qualitätssicherung und -management.



*Ich arbeite für Hamburg*  
**jobcenter**  
**team.arbeit.hamburg**

Thomas Steiger,  
Leiter des Geschäftsbereichs U25/JBA, W.I.R,  
Reha/SB und Qualitätsmanagement

Um dauerhaft gut aufgestellt zu sein und sich den verändernden Rahmenbedingungen auch künftig anpassen zu können, benötigen alle Organisationen ein geeignetes Managementsystem. Bereits im Jahr 2018 hatten wir damit begonnen, ein ganzheitliches Qualitätsmanagement-System aufzubauen. Mit der Einführung des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wurde im Jahr 2019 ein weiterer wichtiger Meilenstein gesetzt. Wir arbeiten nun intensiv an der Verzahnung der einzelnen Bausteine im Qualitätsmanagement, um den größtmöglichen Nutzen für Jobcenter team.arbeit.hamburg sowie für unsere Kund\*innen zu ziehen.

Die Nutzung des EFQM-Modells zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements haben wir konsequent fortgeführt, mit dem Ziel im Jahr 2020 mit der Selbstbewertung von Jobcenter team.arbeit.hamburg abzuschließen.

Erste Verbesserungspotenziale wurden bereits durch ergriffene Sofortmaßnahmen flankiert und im Ergebnis ausgeschöpft.

Ich bin mir sicher, dass wir in 2020 an guten Ansätzen weiterarbeiten, die sowohl für unsere Kund\*innen als auch für uns selbst einen Mehrwert nach sich ziehen werden.

Für die Herausforderungen der Zukunft sind wir damit gut aufgestellt.

## 5. FINANZMANAGEMENT

Im Rahmen des Finanzmanagements wurden im Jahre 2019 durch Jobcenter team.arbeit.hamburg rund 350 Mio. Euro geplant und bewirtschaftet. Dies geschah in zwei Teilhaushalten, dem Verwaltungskostenbudget und dem Eingliederungstitel, die grundsätzlich gegenseitig deckungsfähig – also „durchlässig“ – sind.

### 5.1 Verwaltungskostenbudget (VKB)

Für das Haushaltsjahr 2019 wurden 195.387.772 Euro im Verwaltungskostenbudget für Ausgaben veranschlagt. Das geplante Budget setzte sich aus 165.688.831 Euro Bundesmitteln gemäß Eingliederungsmittelverordnung<sup>66</sup> des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und dem kommunalen Finanzierungsanteil (15,2 %) in Höhe von 29.698.941 Euro zusammen. Ein Umschichtungsbetrag aus dem Eingliederungstitel in das Verwaltungskostenbudget wurde nicht geplant. Auch zum Jahresende wurde keine Umschichtung benötigt und der eingebrachte kommunale Finanzierungsanteil belief sich auf 29.528.794 Euro. Die tatsächlichen Verwaltungsausgaben betragen 192.917.712 Euro, das Budget wurde damit zu 98,74 % ausgeschöpft.

Aus dem Verwaltungskostenbudget werden die Personal- und Sachkosten gedeckt. Sie umfassen alle Ausgaben für die laufenden Geschäfte, die der Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes dienen. Im Wesentlichen handelt es sich hierbei neben den Personalkosten um Mietzahlungen, Beschaffungskosten und Entgelte für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen.

### 5.2 Eingliederungstitel (EGT)

Jobcenter team.arbeit.hamburg erhielt auf Grundlage der Eingliederungsmittelverordnung für 2019 Bundesmittel in Höhe von rund 154,3 Mio. Euro für Eingliederungsleistungen und damit deutlich mehr als im Jahr 2018 (129,4 Mio. Euro).<sup>67</sup> Bereits am 31.01.2019 sind die Mittel zugeteilt worden, sodass es faktisch keine vorläufige Haushaltsführung gab und von Jahresbeginn an in die Umsetzung der anspruchsvollen Ziele der aktiven Arbeitsmarktpolitik im Jahr 2019 eingestiegen werden konnte.

Anders als im Jahr 2018 (die Umschichtung im Jahr 2018 belief sich auf 8,7 Mio. Euro), war im Jahr 2019 keine Umschichtung aus dem Eingliederungstitel in das Verwaltungskostenbudget erforderlich.

Die geschäftspolitischen Schwerpunkte des Jahres 2019 bildeten Qualifizierung und Aktivierung der Kund\*innen, Nutzung der neuen Fördermöglichkeiten im Rahmen des Teilhabechancengesetzes sowie die Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit.

Diesen Schwerpunkten wurde durch den entsprechenden Einsatz der Finanzmittel für integrationsorientierte Instrumente, wie Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW), Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheine für Maßnahmen bei einem Träger (AVGS-MAT), Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (MABE) sowie Teilhabechancen nach §16e SGB II und §16i SGB II Rechnung getragen.

Mit einer Investition von circa 141,7 Mio. Euro sind erheblich mehr Finanzmittel im Jahr 2019 in die Entwicklung, Qualifizierung und Integrationsunterstützung der Arbeitslosen eingesetzt worden als im Jahr 2018.

In die Förderung der beruflichen Weiterbildung der Kund\*innen wurden im Jahr 2019 mit 36,1 Mio. Euro rund 10 Mio. Euro mehr investiert als mit rund 26,4 Mio. Euro im Vorjahr. Damit wurde auch den Fachkräftebedarfen der Wirtschaft Rechnung getragen.

---

<sup>66</sup> [Bundesministeriums für Arbeit und Soziales \(BMAS\), Eingliederungsmittelverordnung, Stand Dezember 2019.](#)

<sup>67</sup> Vgl. Anhang, Tabelle zu 5.3: Auswertung BfDH Jobcenter team.arbeit.hamburg, Stand März 2020.

Das Jobcenter team.arbeit.hamburg qualifizierte im Jahr 2019 insgesamt 5.951 erwerbsfähige Leistungsberechtigte in Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW) inkl. Umschulung, was 33,6% und 4.454 mehr Förderungen als im Vorjahr 2018 entspricht.<sup>68</sup>

Es ist zudem gelungen, die Eintritte von Kund\*innen in Maßnahmen der Aktivierung und beruflichen Eingliederung um über 5.000 auf 18.898 zu steigern.<sup>69</sup>

Ziel und Aufgabe von Jobcenter team.arbeit.hamburg ist neben dem Fokus auf Vermittlung und Qualifizierung, diejenigen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit umfangreichen Hemmnissen, denen aus unterschiedlichsten Gründen bisher noch keine Integration auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt gelungen ist, durch besondere Instrumente auf die Aufnahme einer Beschäftigung vorzubereiten.

Über das seit 01.01.2019 gültige Teilhabechancengesetz konnten bis Ende des Jahres 2019 bereits über 700 Kund\*innen in geförderte Arbeitsverhältnisse nach § 16e SGB II und § 16i SGB II einmünden.<sup>70</sup> Jobcenter team.arbeit.hamburg bewertet dies als großen Erfolg.

Die intensive Nutzung der Eingliederungs- und Qualifizierungsinstrumente ist vor dem Hintergrund eines anhaltenden Rückgangs der Zahl der Leistungsberechtigten umso positiver zu bewerten, als die Struktur der verbleibenden Leistungsempfänger\*innen im Durchschnitt komplexer wird. Trotz dieser Entwicklung ist es Jobcenter team.arbeit.hamburg im Jahr 2019 gelungen mehr Kund\*innen an Qualifizierungsmaßnahmen heranzuführen als im Jahr 2018.

Zusammenfassend ist damit das Jahr 2019 positiv zu bewerten. Mit den anvertrauten Steuergeldern wurde sinnvoll gewirtschaftet, sodass Jobcenter team.arbeit.hamburg zu Abschluss dieses Haushaltsjahres einen nennenswerten Betrag von circa 12,6 Mio. Euro an den Bund zurückgeben konnte und der EGT zu 91,8% im Sinne unseres Auftrages erfolgreich genutzt wurde.

---

<sup>68</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit \(Förderung der beruflichen Weiterbildung – FbW, Tabelle 1\).](#)

<sup>69</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer 126672 \(Eckwerte der Arbeitsmarktpolitik – Zeitreihe Monatszahlen\).](#)

<sup>70</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitsmarktpolitische Instrumente \(Jahreszahlen\), Nürnberg, März 2020.](#)

## 5.3 Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes

Insgesamt wurden im Jahr 2019 für Transferleistungen 1,288 Mrd. Euro aufgewandt.<sup>71</sup> Transferleistungen sind Leistungen zum Lebensunterhalt (Arbeitslosengeld II und Sozialgeld inklusive Mehrbedarfe, Zuschläge und Sozialversicherungsbeiträge, einmalige Bedarfe, Darlehen, Beihilfen und Leistungen zur Bildung und Teilhabe) und Leistungen für Unterkunft und Heizung.

## 5.4 Gemeinsame Prüfgruppe

Zum Zweck der Prüfung ordnungsgemäßer und korrekter Verbuchungen von Bundesmitteln und kommunalen Leistungen in der Fachanwendung A2LL, der rechtmäßigen Leistungsgewährung einschließlich der Anrechnung von Erstattungsleistungen sowie der Aufdeckung von Bearbeitungs- und Buchungsfehlern war mit Beschluss der Trägerversammlung vom 10.03.2015 eine gemeinsame Prüfgruppe eingerichtet worden.

Im Jahr 2019 konnte die im Jahr 2018 begonnene Prüfung zu „Datenabgleichen“ abgeschlossen werden. Als neues Thema wurde eine Betrachtung der „Kosten der Unterkunft und Verpflichtungserklärungen“ durchgeführt. Auch Wiederholungsprüfungen waren im Prüfplan 2019 enthalten. Diese umfassten die Themen „Einmalige Leistungen für das Jahr 2017“ sowie das Thema „Beihilfe bei Wohnungsbeschaffungskosten, Umzugskosten, Mietkautionen 2017“.

Gerade im Rahmen der Wiederholungsprüfungen wurden die positiven Entwicklungen in der Bearbeitungsqualität sichtbar, die insbesondere auf den Einsatz der Fachanwendung ALLEGRO, dem Nachfolger von A2LL, zurückzuführen sind. Nach Abschluss der benannten Prüfungen konnte die Erfüllung des Einrichtungszweckes der Prüfgruppe festgestellt werden. Die Arbeit der Prüfgruppe wurde mit Beschluss der Trägerversammlung zum 31.10.2019 beendet. Die gewonnenen Erkenntnisse, die kaum noch durch andere Themen und Prüfungen erweiterbar sind, wurden als Verbesserungsimpulse durch andere Bereiche aufgenommen und bilden eine Basis für neue Arbeitsformate. Verbesserungsimpulse im Bereich der Digitalisierung wurden beispielsweise durch das im Jahr 2019 neu eingerichtete Projektteam EDI aufgenommen und verfolgt (vgl. Gliederungspunkt 1.3.1 Digitalisierung).

---

<sup>71</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Tabellen, Strukturen der Grundsicherung SGB II \(Zeitreihe Monats- und Jahreszahlen ab 2005\), Nürnberg, Juni 2020.](#)

## 6. PERSONALMANAGEMENT UND RESSOURCEN

Das Ressourcenmanagement von Jobcenter team.arbeit.hamburg umfasst die Bereiche Verwaltungskosten (vgl. Gliederungspunkt 5.1), Infrastruktur und Personal.

Jobcenter team.arbeit.hamburg als gemeinsame Einrichtung der Freien und Hansestadt Hamburg sowie Agentur für Arbeit Hamburg schließt nicht selbst Arbeitsverträge mit dem eigenen Personal. Vielmehr werden FHH- und BA-Beschäftigte Jobcenter team.arbeit.hamburg „zugewiesen“. Dieser Gliederungspunkt gibt einen Überblick über die „Herkunft“ der Beschäftigten und die Beschäftigungsquote schwerbehinderter Menschen, über die Befristungsquote und die Qualifizierungsaktivitäten.

### 6.1 Personalstruktur

Im Jahr 2019 waren bei Jobcenter team.arbeit.hamburg durchschnittlich 2.378 Personen beschäftigt.

Darunter waren 59,2% Mitarbeiter\*innen der Bundesagentur für Arbeit und 37,7 % der Freien und Hansestadt Hamburg. Der Anteil der Amtshilfen betrug 3,1 %. Die Beschäftigungsquote schwerbehinderter Menschen lag 2019 bei 12,0%.

Der Befristungsanteil ist im Jahr 2019 auf 2,8% gesunken (2015: 10,6%; 2016: 9,5%; 2017: 3,3%; 2018: 3,4%). Der trägerspezifische Anteil an befristet Beschäftigten lag bei der BA bei 4,6%, für die FHH betrug er 0,1 %.

### 6.2 Qualifizierung Personal<sup>72</sup>

Der Qualifizierungsplan 2019 stand unter dem Schwerpunkt eines weiteren Ausbaus der bedarfsgerechten Qualifizierung über die verschiedenen Arbeitsbereiche und Tätigkeitsebenen hinweg. Das Ziel ist weiterhin ein breitgefächertes Schulungsangebot vorzuhalten.

Im Jahr 2019 wurden 11.917 Teilnehmertage mit 5.859 Teilnehmenden bei Jobcenter team.arbeit.hamburg realisiert. Dies bedeutet, dass rechnerisch jede\*r Beschäftigte\*r von Jobcenter team.arbeit.hamburg an fünf Tagen Fortbildungsveranstaltungen besucht hat. Bundesweit weisen aktuelle Studien durchschnittlich zwei bis drei betriebliche Qualifizierungstage für Beschäftigte aus.

Maßgeblich geprägt wurde dieses Ergebnis durch folgende Veranstaltungen:

- Schwerpunkte des Schulungsangebotes für Führungskräfte waren neben der Fortführung der Qualifizierungsreihe „In Führung gehen“ und „bedarfsgerechte Führungskräfte-Workshops“, die Modulreihe „START Stellvertretung“, in der aktuelle und zukünftige Teamleiter-Stellvertretungen mehr Sicherheit für die Ausübung dieser Funktion gewinnen.
- Bei den Integrationsfachkräften lag der Fokus auf der Fortführung der Beratungskonzeption SGB II (BeKo); hieran nahmen 257 Beschäftigte mit 1.521 Teilnehmertagen teil.
- Die Mitarbeitenden der Eingangszonen absolvierten insgesamt 252 Teilnehmertage in verschiedenen Fortbildungen. Diese richteten sich hauptsächlich an neu eingestellte Beschäftigte und orientierten sich somit an den Einstellungszahlen. Fortlaufend angeboten wurde weiterhin die Veranstaltung „Umgang mit schwierigen Menschen (psychische Erkrankungen)“, an der wie im Vorjahr 42 Beschäftigte teilnahmen.

---

<sup>72</sup> Jobcenterinterne Auswertung der Aus- und Fortbildung, Jobcenter team.arbeit.hamburg, Stand Februar 2020.

- Im Bereich der Leistung stand die Grundlagenqualifizierung für neue Mitarbeitende im Vordergrund. Diese beinhaltete, unter anderem, Basisqualifizierung Leistung, Ausländerrecht, Unterhaltsansprüche, vorrangige Ansprüche. Diese wurde für 467 Teilnehmende an insgesamt 1.321 Teilnehmertagen durchgeführt. 40 Beschäftigte, die über keine Verwaltungsausbildung verfügten, nahmen an der Qualifizierungsreihe „Verwaltungs-Know-how für Leistungs-Sachbearbeiter\*innen“ teil.
- Fachübergreifend lag der Schwerpunkt in der „Leistungsrechtlichen Beratung SGB II“. Im Jahr 2019 nahmen 147 Beschäftigte im Umfang von 1.028 Teilnehmertagen hieran teil. Weitere Schwerpunkte der fachübergreifenden Fortbildung waren „Flucht & Migration“, anlassbezogene Fortbildungen sowie Veranstaltungen aus den Bereichen Coaching, Supervision und Teamentwicklung.

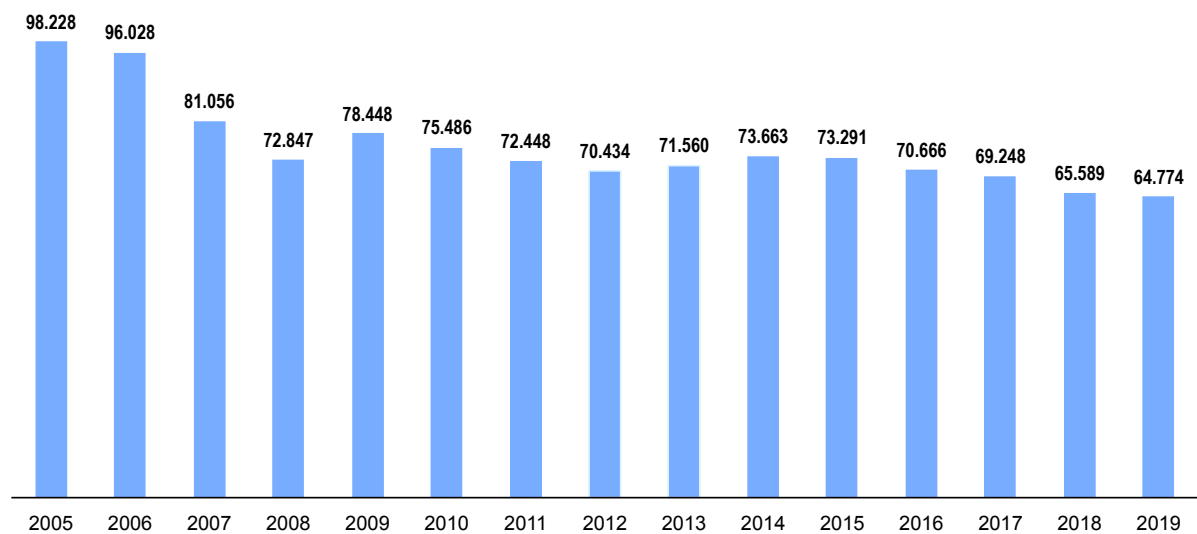
Der jährliche Qualifizierungsplan ist nicht statisch, vielmehr sollen auch unterjährig entstehende Bedarfslagen angemessen bedient werden. Dies ist der Beitrag des Qualifizierungsbereichs von Jobcenter team.arbeit.hamburg, um allen Beschäftigten das methodische und fachliche Rüstzeug für eine kunden- und zielorientierte Dienstleistung zu geben und es aktuell zu halten.

# ANHANG

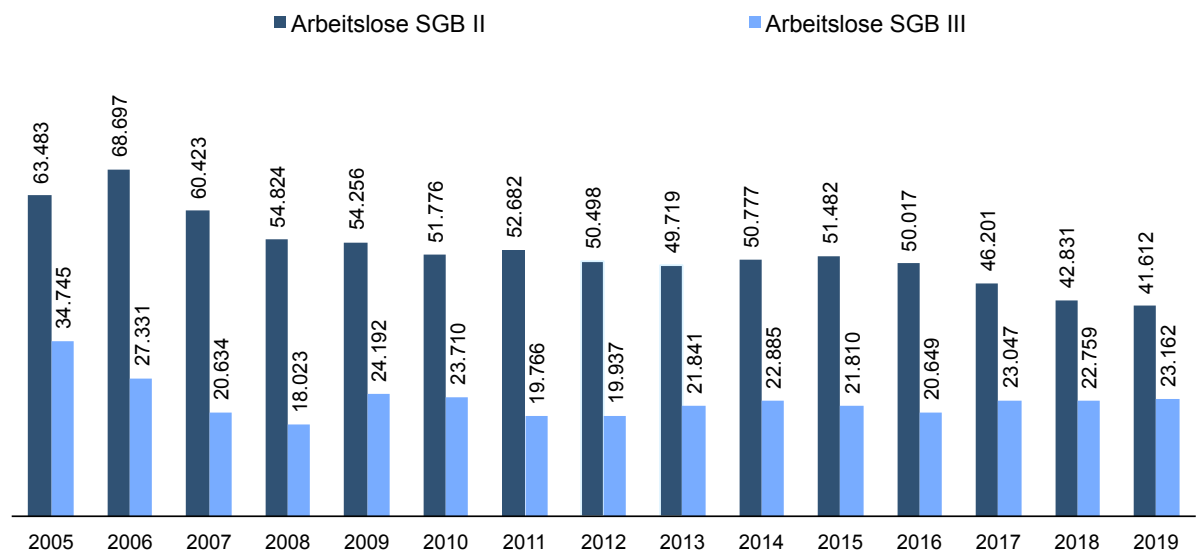
## Tabellen zu 1.1:

Entwicklung der Arbeitslosigkeit in Hamburg:<sup>73</sup>  
(Jahresdurchschnittsbestand)

Arbeitslose in Hamburg gesamt (SGB II und SGB III):



Arbeitslose in Hamburg nach Rechtskreisen:<sup>74</sup>



<sup>73</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit (Arbeitslose nach Rechtskreisen).

<sup>74</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit (Arbeitslose und Arbeitsuchende).

## Hamburger Arbeitslose und Leistungsberechtigte im SGB II:<sup>75</sup>

Arbeitslose SGB II	Jahresdurchschnittswerte		Veränderung in %
	2018	2019	
Arbeitslose SGB II	42.831	41.612	-2,8
darunter:			
15 bis unter 25 Jahre	3.260	3.221	-1,2
55 Jahre und älter	6.633	6.565	-1,0
darunter:			
Ausländer	16.209	16.412	1,2
Asyl/Flucht*	6.350	6.907	8,8
Alleinerziehende	4.786	4.439	-7,3
Langzeitarbeitslose	17.083	15.214	-10,9
Schwerbehinderte	2.007	1.954	-2,7

Leistungsberechtigte SGB II	Jahresdurchschnittswerte		Veränderung in %
	2018	2019	
Bedarfsgemeinschaften (BG)	99.626	95.705	-3,9
erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB)	131.841	126.794	-3,8
davon:			
unter 25 Jahre	24.367	23.022	-5,5
25 bis unter 55 Jahre	85.702	81.902	-4,4
55 Jahre und älter	21.772	21.870	0,5
darunter:			
Ausländer	54.538	53.217	-2,4
Asyl/Flucht*	23.440	23.345	-0,4
Alleinerziehende	18.080	17.543	-3,0
nicht erwerbsfähige Leistungsberechtigte (NEF)	52.238	51.130	-2,1

\* die 8 zugangsstärksten nicht-europäischen Flüchtlings-Herkunftsländer (Syrien, Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia)

<sup>75</sup> [Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Tabellen, Strukturen der Grundsicherung SGB II \(Zeitreihe Monats- und Jahreszahlen ab 2005\), Nürnberg, Juni 2020.](#)

**Arbeitslos** sind Personen, wenn sie nicht in einem Beschäftigungsverhältnis stehen oder weniger als 15 Stunden pro Woche arbeiten und eine versicherungspflichtige zumutbare Beschäftigung suchen und dabei den Vermittlungsbemühungen zur Verfügung stehen und sich bei einer Agentur für Arbeit oder einem Jobcenter arbeitslos gemeldet haben. Teilnehmer\*innen an Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik gelten nicht als arbeitslos. Nicht als arbeitslos gelten ferner Personen, die mehr als zeitlich geringfügig erwerbstätig sind (mind. 15 Stunden pro Woche), nicht arbeiten dürfen oder können, ihre Verfügbarkeit einschränken, die Regelaltersgrenze erreicht haben, sich als Nichtleistungsempfänger länger als drei Monate nicht mehr bei der zuständigen Agentur für Arbeit beziehungsweise dem zuständigen Jobcenter gemeldet haben, arbeitsunfähig erkrankt sind, Schüler\*innen, Student\*innen und Schulabgänger\*innen, die nur eine Ausbildungsstelle suchen sowie arbeitserlaubnispflichtige Ausländer und deren Familienangehörige sowie Asylbewerber ohne Leistungsbezug, wenn ihnen der Arbeitsmarkt verschlossen ist. Arbeitslosigkeit ist keine notwendige Voraussetzung um Arbeitslosengeld II (ALG II) beziehen zu können. ALG II kann zum Beispiel auch ergänzend zu Einkommen aus Erwerbstätigkeit bezogen werden, wenn dieses Einkommen oder vorhandenes Vermögen nicht zur Deckung des Bedarfs ausreicht. Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Glossare, Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II).

**Erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB)** sind Personen gemäß § 7 SGB II, die das 15. Lebensjahr vollendet und die Altersgrenze nach § 7a SGB II noch nicht erreicht haben, erwerbsfähig sind, hilfebedürftig sind und ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland haben. Als erwerbsfähig gilt gemäß § 8 SGB II, wer nicht durch Krankheit oder Behinderung auf absehbare Zeit außerstande ist, unter den üblichen Bedingungen des allgemeinen Arbeitsmarkts mindestens drei Stunden täglich erwerbstätig zu sein. Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Glossare, Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II).

## Tabelle zu 2.1.1:

### Integrationsquote<sup>76</sup>

		Ist			Ist-Ist		Soll		Soll-Ist	
Jahreswerte (1. Datenladestand)		2018	2019	Rang	abs.	in %	abs.	abs.	in %	Rang
<b>Gesamt</b>	<b>Integrationsquote</b>	<b>24,0 %</b>	<b>23,8 %</b>	<b>22</b>		<b>-0,8</b>	<b>24,3 %</b>		<b>-1,8</b>	<b>14</b>
	Bestand ELB (VM)	131.789	126.789		- 5.000	- 3,8				
	Integrationen	31.655	30.199		- 1.456	- 4,6		- 559		
<b>ohne Asyl/ Flucht</b>	<b>Integrationsquote</b>	<b>24,1 %</b>	<b>23,5 %</b>	<b>21</b>		<b>-2,5</b>				
	Bestand ELB (VM)	108.434	103.484		- 4.950	- 4,6				
	Integrationen	26.161	24.338		- 1.823	- 7,0				
<b>Asyl/ Flucht</b>	<b>Integrationsquote</b>	<b>23,5 %</b>	<b>25,1 %</b>	<b>19</b>		<b>6,9</b>				
	Bestand ELB (VM)	23.355	23.305		- 50	- 0,2				
	Integrationen	5.494	5.861		367	6,7				
	Anteil Asyl an allen ELB	17,7 %	18,4 %			3,7				

## Tabelle zu 2.1.2:

### Bestand LZB<sup>77</sup>

		Ist			Ist-Ist		Soll		Soll-Ist	
Jahresdurchschnittswerte (1. Datenladestand)		2018	2019	Rang	abs.	in %	abs.	abs.	in %	Rang
<b>Gesamt</b>	<b>Bestand LZB</b>	<b>88.636</b>	<b>90.123</b>	<b>x</b>	<b>1.487</b>	<b>1,7</b>	<b>89.522</b>	<b>600</b>	<b>0,7</b>	<b>33</b>
	Anteil LZB an allen ELB	67,3 %	71,1 %			5,7				
<b>ohne Asyl/ Flucht</b>	<b>Bestand LZB</b>	<b>75.916</b>	<b>73.221</b>		<b>- 2.695</b>	<b>- 3,6</b>				
<b>Asyl/ Flucht</b>	<b>Bestand LZB</b>	<b>12.720</b>	<b>16.902</b>		<b>4.182</b>	<b>32,9</b>				
	Anteil LZB Asyl/Flucht an ELB Asyl/Flucht	54,5 %	72,5 %			33,2				

## Tabelle zu 2.1.3:

### Leistungen zum Lebensunterhalt<sup>78</sup>

		Ist		Ist-Ist		Soll		Soll-Ist	
Jahresfortschrittswerte in Euro (1. Datenladestand)		2018	2019	abs.	in %	abs.	abs.	in %	Rang
<b>Gesamt</b>	<b>LLU in Euro</b>	<b>492.583.914</b>	<b>482.888.630</b>	<b>- 9.695.284</b>	<b>- 2,0</b>	<b>490.120.994</b>	<b>- 7.232.364</b>	<b>- 1,5</b>	<b>26</b>
	LLU ohne Asyl/Flucht	388.137.221	381.134.296	- 7.002.925	- 1,8	384.643.986	- 3.509.690	- 0,9	
	LLU Asyl/Flucht	104.446.693	101.754.335	- 2.692.358	- 2,6				

<sup>76</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

<sup>77</sup> ebd.

<sup>78</sup> ebd.

## Tabelle zu 2.2.1:

### Bestand junge Erwachsene Leistungsberechtigte (VM)<sup>79</sup>

Jahresdurchschnittswerte (1. Datenladestand)			Veränderung		Anteil
	2018	2019	abs.	in %	2019
Bestand ELB im Alter von 25 bis < 35 Jahren	31.038	29.502	- 1.536	- 4,9	100 %
darunter: ohne Berufsabschluss	22.187	21.411	- 776	- 3,5	72,6 %
mit §10	6.254	6.264	10	0,2	21,2 %
Asyl/Flucht	7.351	7.168	- 183	- 2,5	24,3 %
Erwerbseinkommensbezieher	6.926	6.565	- 361	- 5,2	22,3 %
nicht marktnah	16.740	16.193	- 546	- 3,3	54,9 %
I: Integriert, aber hilfebedürftig	2.821	2.684	- 136	- 4,8	9,1 %
ohne Schulabschluss	5.210	5.237	28	0,5	17,8 %
mit Schulab., aber ohne Berufsausbildung	11.986	11.543	- 443	- 3,7	39,1 %
Hochschul- und Fachhochschulreife	7.021	6.738	- 283	- 4,0	22,8 %
betriebl. oder schulische Ausbildung	6.240	5.733	- 506	- 8,1	19,4 %
akademische Ausbildung	2.504	2.290	- 214	- 8,5	7,8 %
LZB	18.055	19.120	1.065	5,9	64,8 %

## Tabelle zu 2.2.2:

### Aktivierung von Langzeitleistungsbeziehenden<sup>80</sup>

Monatswerte Dezember (1. Datenladestand)			Veränderung		Anteil
	2018	2019	abs.	in %	2019
Langzeitleistungsbezieher (LZB)	88.952	87.700	- 1.252	- 1,4	100,0 %
darunter: mit §10	18.462	19.442	980	5,3	22,2 %
Ausländer	35.929	37.135	1.206	3,4	42,3 %
Asyl/Flucht	15.277	16.931	1.654	10,8	19,3 %
Erwerbseinkommensbezieher	22.251	21.298	- 953	- 4,3	24,3 %
nicht marktnah	56.637	56.892	255	0,5	64,9 %
Z: Zuordnung nicht erforderlich	15.809	16.034	225	1,4	18,3 %
I: Integriert, aber hilfebedürftig	9.976	9.727	- 249	- 2,5	11,1 %
ohne Schulabschluss	17.643	17.973	330	1,9	20,5 %
ohne Berufsausbildung	65.521	64.923	- 598	- 0,9	74,0 %
Alleinerziehende	13.832	13.575	- 257	- 1,9	15,5 %

<sup>79</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

<sup>80</sup> ebd.

## Tabelle zu 3.1.1:

### Bestand Erziehende in Bedarfsgemeinschaften (BG)

Strukturmerkmale von Bedarfsgemeinschaften und Personen im SGB II – Jahresdurchschnittswerte:<sup>81</sup>

Strukturmerkmale von Bedarfsgemeinschaften	2018	2019	Veränderung	
			abs.	in %
Erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB)	131.841	126.794	- 5.047	- 3,8
Bedarfsgemeinschaften (BG)	99.626	95.705	- 3.921	- 3,9
Partner-BG mit Kindern	14.764	14.317	- 447	- 3,0
Anteil Partner-BG mit Kindern an allen ELB	11,2 %	11,3 %		0,8
Alleinerziehende ELB	18.080	17.543	- 538	- 3,0
Anteil Alleinerziehende an allen ELB	13,7 %	13,8 %		0,9

## Tabelle zu 4.1:

### Prozessqualität<sup>82</sup>

#### Jahresdurchschnittswerte (1. Datenladestand)

	Gewichtung	2018	2019	Ziel
<b>Index Prozessqualität</b>	-	<b>94,6 %</b>	<b>93,5 %</b>	<b>100 %</b>
Bearbeitungsdauer	20 %	9,9	9,1	14 Tage
Erstberatung Ü25	20 %	72,4 %	71,1 %	80 %
Erstberatung U25	20 %	58,6 %	57,4 %	80 %
Angebot U25	20 %	65,1 %	64,4 %	80 %
EGV im Bestand	20 %	86,1 %	85,0 %	80 %

<sup>81</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Tabellen, Strukturen der Grundsicherung SGB II (Zeitreihe Monats- und Jahreszahlen ab 2005), Nürnberg, Juni 2020.

<sup>82</sup> SGB II-Cockpit, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2019 mit 1. Ladestand.

## Tabelle zu 4.2:

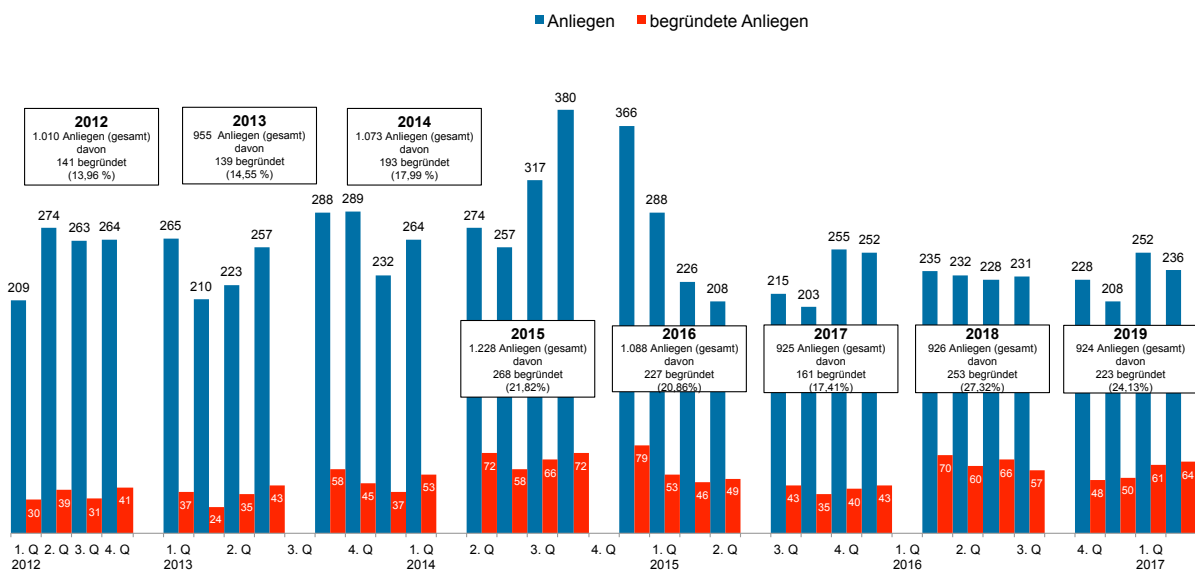
### Vergleich Kundenzufriedenheit<sup>83</sup>

Jahresdurchschnittswerte (Schulnoten)	Gewichtung	Vergleichstyp III b		JC Hamburg	
		2018	2019	2018	2019
<b>Kundenzufriedenheitsindex</b>	-	<b>2,49</b>	<b>2,43</b>	<b>2,44</b>	<b>2,48</b>
Beratung	12,5%	2,44	2,38	2,48	2,55
Vermittlung	12,5%	2,70	2,63	2,70	2,69
Geldleistungen	25%	2,58	2,55	2,53	2,61
Mitarbeiter	30%	2,54	2,46	2,44	2,51
Rahmenbedingungen	20%	2,20	2,15	2,16	2,11

## Tabelle zu 4.3:

### Entwicklung Kundenreaktionsmanagement<sup>84</sup>

#### Jobcenter team.arbeit.hamburg - Entwicklung im Kundenreaktionsmanagement



<sup>83</sup> Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragung (ZKM), Stand Januar 2020.

<sup>84</sup> Auswertung Datenbank KRM, Stand März 2020.

## Tabelle zu 5.2:

### Entwicklung Eingliederungstitel<sup>85</sup>

Eingliederungstitel, **Soll verfügbare Mittel** (in T€)

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
164.415	150.206	150.990	175.872	171.060	187.625	134.348	109.873	96.831	104.277	105.313	114.556	121.834	129.398	154.328

Eingliederungstitel, **Ist Ausgaben** (in T€)

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
20.692	33.037	139.883	161.288	163.299	183.851	113.804	101.957	96.460	92.546	96.534	111.501	110.768	101.992	141.708

**Umschichtung** ins Verwaltungsbudget (T€)

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0	0	0	0	0	0	0	0	400	11.200	8.565	3.000	11.000	8.700	0

## Tabelle zu 6.1:

### Personalstruktur<sup>86</sup>

**Bestand im Jahresdurchschnitt**

	Personen		Personen	
	2018	Anteil in%	2019	Anteil in%
<b>Personal insgesamt</b>	<b>2.398</b>	100	<b>2.378</b>	100
davon:				
Amtshilfe	83	3,5	74	3,1
<b>FHH</b>	<b>961</b>	40,1	<b>896</b>	37,7
FHH befristet	2	0,08	1	0,04
FHH unbefristet	959	40,0	895	37,6
<b>BA</b>	<b>1.354</b>	56,5	<b>1.408</b>	59,2
BA befristet	80	3,3	65	2,7
BA unbefristet	1.274	53,1	1.343	56,5

<sup>85</sup> Auswertung BfdH Jobcenter team.arbeit.hamburg, Stand März 2020.

<sup>86</sup> Auswertung des Personalbereichs, Jobcenter team.arbeit.hamburg, Stand Februar 2020.



