



# GESCHÄFTSBERICHT 2023

*Ich arbeite für Hamburg*

**jobcenter**

**team.arbeit.hamburg**



**charta der vielfalt**  
Für Diversity in der Arbeitswelt



Impressum

© Jobcenter team.arbeit.hamburg 2024, Raboisen 28, 20095 Hamburg  
Vertreten durch den Geschäftsführer, 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. HAMBURGER ARBEITSMARKT 2023.....	6
1.1 Einflussfaktoren auf den Hamburger Arbeitsmarkt 2023 .....	6
1.2 Entwicklung der Kundenstruktur 2023.....	6
2. GREMIENARBEIT .....	8
2.1 Trägerversammlung.....	8
2.2 Zentraler Beirat.....	9
3. WIR SIND DA, WENN WIR GEBRAUCHT WERDEN.....	10
3.1 Interne Qualifizierung: themen- und zielgruppenbezogen.....	10
3.2 Zusammenarbeit mit Bildungsträgern.....	13
3.3 Menschen in Ausbildung und Arbeit bringen.....	16
3.4 Integration geflüchteter Menschen .....	20
3.5 Bürgerschaftliches Ersuchen vom 17. November 2021 – „Jobcenter der Bürger:innen“ .....	22
3.6 Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen.....	25
3.7 Weiterentwicklung der Digitalisierung im Jobcenter team.arbeit.hamburg.....	26
3.8 Fachteam organisierter Leistungsmissbrauch.....	27
3.9 Jugendliche in Arbeit und Ausbildung bringen .....	30
3.10 Hamburg Welcome Center .....	30
3.11 Haus für Gesundheit und Arbeit .....	32
4. QUALITÄT UNSERER ARBEIT.....	33
4.1 Kundenzufriedenheit und Kundenfeedbackveranstaltungen .....	33
4.2 Kundenreaktionsmanagement.....	34
4.3 Prozessqualität und Qualitätssicherung.....	35
4.4 Qualitätsmanagement und EFQM .....	36
4.5 Widersprüche/Klagen/einstweiliger Rechtsschutz .....	36
5. ZIELE UND ZIELERREICHUNG .....	38
5.1 Bundesziele.....	38
5.2 Ziele Kooperationsausschuss .....	41
6. FINANZMANAGEMENT .....	51
6.1 Transferleistungen .....	51
6.2 Leistungen zur Eingliederung in Arbeit.....	51
6.3 Verwaltungskosten für die Durchführung der Grundsicherung für Arbeitsuchende.....	52
6.4 Gesamtes Finanzvolumen .....	52
ANHANG .....	53

# GRUSSWORTE

*Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Kolleginnen und Kollegen im Jobcenter in Hamburg,*

neben den zahlreichen alltäglichen Herausforderungen stand das Jahr 2023 wesentlich im Zeichen der langen Verhandlungen um den Bundeshaushalt 2024 und der damit einhergehenden Unsicherheit für Ihre Arbeit.

Ich freue mich, dass auch die Sozialbehörde – neben vielen anderen – einen Beitrag dazu leisten konnte, die zwischenzeitlich in Rede stehenden erheblichen Kürzungen abzuwenden und die Mittelausstattung der Jobcenter auf dem gleichen Niveau wie 2023 fortzuschreiben. Das ist ein sehr wichtiges Ergebnis, das Ihnen die Erfüllung Ihrer immer zahlreicher und umfangreicher werdenden Aufgaben hoffentlich etwas leichter macht.

Das gleiche Geld bei allseits gestiegenen Kosten und einem gewachsenen Bedarf bei den Verwaltungskosten führt aber auch dazu, dass Sie Ihre Kundinnen und Kunden nicht in jedem Fall so unterstützen können, wie Sie das für erforderlich halten. Das passt eigentlich nicht in eine Zeit, in der die Unterstützungsbedarfe und die Erwartungen an die Jobcenter so groß sind wie noch nie.

Als eine – auch in der Öffentlichkeit stark wahrgenommene – Folge des reduzierten Eingliederungsbudgets wurde in diesem Jahr eine Umstrukturierung des sozialen Arbeitsmarktes in Hamburg vorgenommen.

Zwar wurden die Platzzahlen für Arbeitsgelegenheiten aufgrund der Sparmaßnahmen des Bundes gekürzt, gleichzeitig jedoch die in vielen Belangen vorzugswürdigen Instrumente des Teilhabechancengesetzes gestärkt. Diese sollen perspektivisch auch noch weiter ausgebaut werden. Auf diese Weise konnte u. a. der Betrieb vieler geförderter Sozialkaufhäuser stadtwweit aufrechterhalten werden, wofür ich dem Jobcenter sehr dankbar bin.

Auch abseits budgetärer Fragen waren die Bedingungen für Sie als Beschäftigte, aber auch als Bürgerinnen und Bürger, alles andere als einfach. Während die Auswirkungen der Corona-Pandemie inzwischen weiter in den Hintergrund getreten sind, schlug sich die durch den Krieg in der Ukraine und die Inflation angespannte Wirtschaftslage mit Verzögerung nun auch auf dem hiesigen und dem bundesweiten Arbeitsmarkt nieder. Der Bund und die Bundesagentur haben im vergangenen Herbst zur Verbesserung der Lage Geflüchteter den sog. „Job-Turbo“ ausgerufen. Die geplante schnellere Vermittlung in den Arbeitsmarkt bei gleichzeitigem Spracherwerb und eventueller Weiterqualifizierung „on the job“ kommt inzwischen in Schwung. Sie leisten auch hier wieder einmal einen großartigen gesellschaftlichen Beitrag!

Und als wäre dies nicht schon genug, wurden die erst 2022 umfangreich geänderten bzw. eingeführten Regelungen zum Bürgergeld in einzelnen Punkten im letzten Jahr erneut geändert. Ich bedauere in diesem Zusammenhang die frühe Einstellung des Bürgergeldbonus, den wir für eine sinnvolle Maßnahme zur Qualifizierung Arbeitsloser hielten. Die erneute Anpassung der Sanktionsregelungen wird ebenfalls zu Mehrbelastungen bei Ihnen führen.

Ich bin immer wieder beeindruckt, wie Sie die zahlreichen und in immer kürzer werdenden Abständen kommenden Veränderungen meistern.

Auch ich danke Ihnen daher dieses Jahr erneut für Ihr großes Engagement und Ihren Einsatz für die Menschen in Hamburg!



*Arne Dornquast  
Sozialbehörde, Leiter des Amtes  
für Arbeit und Integration, sowie  
Vorsitzender der Trägerversammlung*

Arne Dornquast

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

Ende 2022 hofften viele Menschen, dass nach den Anstrengungen der zurückliegenden drei Jahre in 2023 etwas Ruhe einkehren würde. Auch im Jobcenter team.arbeit.hamburg war das so. Aber die Entwicklungen verliefen anders, Sie wissen es.

Es war auch in 2023 unruhig. Da sind außerhalb unserer Republik der Krieg in der Ukraine und das neue Kriegsgeschehen im Gazastreifen. Das Leid der Menschen dort lässt kaum jemanden unberührt, die Folgen auch nicht.

Die Einführung des Bürgergeldes 2023 forderte im Jobcenter personelle Kraft und Zeit in der knappen Vorbereitungsphase. Dann startete auch schon der Job-Turbo, über den mehr geflüchtete Menschen direkt auf den 1. Arbeitsmarkt vermittelt werden sollen, sie parallel dazu Deutsch lernen und sich fachlich weiterqualifizieren. Eine Abkehr vom bisherigen Verfahren.

Wie schon bei anderen Neuregelungen, sollten in kurzer Zeit rasch Erfolge erzielt und vermeldet werden.

Digitalisierung, Automatisierung und künstliche Intelligenz, Ersatz fossiler Brennstoffe durch erneuerbare Energien – das alles betrifft die Wirtschaft und uns alle.

Das Maß der Veränderungen und die Geschwindigkeiten bei deren Vollzug sind fordernd, weil anstrengend und verunsichernd, wenn das Ziel im Prozess nicht bekannt oder ausreichend klar ist.

Die daraus resultierende breite Verunsicherung in der Gesellschaft machen sich Akteure im politischen Raum für ihre Zwecke zunutze und setzen dabei auf Emotionen – statt auf Verständnis.

In all diesem äußeren und inneren Geschehen arbeiten Sie im Jobcenter team.arbeit.hamburg für alle Menschen unermüdlich weiter. Trotz Verunsicherung. Trotz der sorgenvollen Frage, wie es in Zukunft mit der Gesellschaft weitergehen wird. Sie arbeiten weiter, weil Sie davon überzeugt sind, dass Ihre Arbeit wichtig und sinnvoll ist. Wichtig für die Kundinnen und Kunden, die Unterstützung brauchen, und wichtig für unsere Stadtgesellschaft. Sie arbeiten weiter, weil Sie für gelebte Meinungsvielfalt und für die Buntheit unserer Gesellschaft stehen. Sie stemmen die Umsetzung neuer Gesetze mit und nah an den Kundinnen und Kunden – und arbeiten für Hamburg.

Chapeau, liebe Kolleginnen und Kollegen im Jobcenter team.arbeit.hamburg, für Ihren Einsatz und Ihre Leidenschaft, mit der Sie Ihre Arbeit erfüllen. Großer Dank und Respekt gilt Ihnen!

Ihr



Sönke Fock



*Sönke Fock  
Vorsitzender der Geschäftsführung  
der Agentur für Arbeit Hamburg*



*Sehr geehrte Partnerinnen und Partner am Arbeitsmarkt,  
liebe Mitarbeitende von Jobcenter team.arbeit.hamburg,*

wir sind da, wenn wir gebraucht werden. An jedem Tag, in jedem Stadtbezirk, für Menschen, die aus eigener Kraft ihren Alltag, ihr Leben nicht hinreichend gestalten können. Unsere Unterstützung und Beratung erreicht nahezu 200.000 Menschen in Hamburg – Frauen, Männer und Kinder aus unterschiedlichsten Kulturkreisen.

Nicht enden wollende Krisen und Kriege in dieser Welt lassen weiterhin Geflüchtete in unsere Stadt kommen. Jobcenter team.arbeit.hamburg reiht sich mit vielfältigen Aktivitäten ein in die Schar derer, die das Ankommen erleichtern, sich um finanzielle Basissicherung und Erstberatung kümmern und den Weg zur Integration ebnen. Wir sind da, wenn wir gebraucht werden!

Die Einführung des Bürgergelds am 1. Januar 2023 an sich und die sich zum 1. Juli 2023 anschließenden zusätzlichen Möglichkeiten zur finanziellen Unterstützung bei Qualifizierungen sowie der neue Kooperationsplan für unsere Kundinnen und Kunden: Enorme Veränderungen waren angekündigt. Und zugegeben: Nicht alle waren frohen Mutes, wie die Umsetzung der Neuerungen sich wohl gestalten würde... Leise, fast unbemerkt ging sie dann vonstatten.

Ich bin unseren Kolleginnen und Kollegen sehr dankbar, dass sie professionell und mit der notwendigen Sensibilität für eine ununterbrochene Leistungsgewährung gesorgt haben und so deutliche Zeichen von Stabilität sowie Verlässlichkeit in die öffentliche Wahrnehmung gesendet haben. Das verdient umso größere Anerkennung, da die Erwartungshaltung bei vielen eine andere war.

Schwierige Herausforderungen resultierten aus den (finanzpolitischen) Rahmenbedingungen im Jahr 2023. Die Haushaltsplanungen des Bundes für 2024 beschäftigten auch uns lange und intensiv. Ideen wurden vorgeschlagen und wieder verworfen. Eine gewisse Unruhe spürten wir nicht nur in den eigenen Reihen. Vielmehr erlebten wir direkt vor der Tür von Jobcenter team.arbeit.hamburg Protest und öffentlichen Unmut. Zahlreiche Anfragen kamen sowohl aus der Politik als auch von Trägern. Von Planungssicherheit konnte keine Rede sein. In diesem Kontext vorausschauend zu agieren, verlangte ein besonders hohes Maß an Geduld, Fingerspitzengefühl und kontinuierlicher Abstimmung mit allen Partnern.

Wie es gelungen ist, die Aufgaben des Jahres 2023 zu meistern, zeigen Beispiele aus unseren Geschäftsbereichen, die sich in diesem Rückblick finden. Sehr gern kommen Kolleginnen und Kollegen zu Wort, die persönlich darlegen, wie die Geschäftsziele letztlich auch unter den nicht vorhersehbaren Bedingungen erreicht werden konnten.

Wir sind da, wenn wir gebraucht werden – dieser Anspruch an uns selbst kam im Herbst ein weiteres Mal zum Tragen. Der von der Politik angeregte Job-Turbo war in so manchem Bereich von Jobcenter team.arbeit.hamburg „längst gezündet worden“. Mit einer Vielzahl durchaus kreativer Ideen verstärkten unsere Mitarbeitenden die Vorbereitungen erheblich, um Arbeitgeber und Menschen, die eine Beschäftigung aufnehmen wollen, zusammenzubringen. Ein besonderes Augenmerk lag auf der Gruppe der aus der Ukraine Geflüchteten, aber auch auf jenen, die den acht nichteuropäischen Hauptherkunftsländern (Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia und Syrien) zuzuordnen sind.

Ich wünsche Ihnen eine informative und gleichwohl inspirierende Lektüre beim Durchblättern des Geschäftsberichtes 2023 von Jobcenter team.arbeit.hamburg.

Herzlichst Ihr



Dirk Heyden



*Dirk Heyden  
Geschäftsführer  
Jobcenter team.arbeit.hamburg*

# 1. HAMBURGER ARBEITSMARKT 2023

## 1.1 Einflussfaktoren auf den Hamburger Arbeitsmarkt 2023

Der Arbeitsmarkt in Hamburg erwies sich im Jahr 2023, trotz zahlreicher globaler Herausforderungen, als bemerkenswert stabil und attraktiv für Arbeitsuchende. Sowohl die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie, als auch der russische Angriffskrieg auf die Ukraine und die verhaltene Wirtschaftsentwicklung in Deutschland, beeinflussten die Arbeitslandschaft. Ein wesentlicher Treiber für die stabile Nachfrage nach Arbeitskräften ist der demografische Wandel, der einen ständigen Bedarf an Fach- und Führungskräften zur Folge hat.

Trotz dieser scheinbaren Stabilität sendete der Arbeitsmarkt widersprüchliche Signale. Unternehmen suchten nach Fachkräften, gleichzeitig ging jedoch das Angebot an offenen Stellen bei der Agentur für Arbeit zurück. Betriebe waren auf der Suche nach Auszubildenden, dennoch stieg die Arbeitslosigkeit unter jungen Menschen. Diese Polarität wurden durch eine Vielzahl von Faktoren verursacht, darunter wirtschaftliche Unwägbarkeiten und eine Diskrepanz zwischen den Qualifikationsniveaus der Bewerber:innen und den Anforderungsprofilen der offenen Stellen.

Im Vorjahresvergleich ist die durchschnittliche Arbeitslosigkeit in Hamburg im Jahr 2023 mit 9,5% deutlich angestiegen. Dieser Anstieg konnte nicht durch die üblichen saisonalen Schwankungen kompensiert werden, was auf strukturelle Herausforderungen hinweist. Insbesondere die hohe Anzahl an ungelerten und angelernten Arbeitslosen sowie die gezielte Suche der Hamburger Unternehmen nach spezifischen Fach- und Führungskräften trugen zu dieser Entwicklung bei.

Ein weiterer bedeutender Faktor, der den Hamburger Arbeitsmarkt beeinflusste, war die Flucht von Ukrainer:innen aufgrund des Krieges in ihrer Heimat. Diese führte zu einem Anstieg des Arbeitskräfteangebots. Mehr als 50.000 Menschen aus der Ukraine suchten in Hamburg Zuflucht, wobei etwa die Hälfte von ihnen in der Stadt blieb. Die Integration dieser Geflüchteten in den Arbeitsmarkt stellte eine Herausforderung dar, die durch verschiedene Maßnahmen, wie Integrationskurse und berufsbezogene Deutschförderung, angegangen wurde.

Trotz dieser Herausforderungen verzeichnete Hamburg einige positive Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt. Die Zahl der Erwerbstätigen sowie der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten erreichten 2023 einen neuen Höchststand, wobei vor allem die Dienstleistungs- und Industriebereiche ein signifikantes Wachstum verzeichneten. Dies deutet darauf hin, dass trotz der zunehmenden Arbeitslosigkeit die Nachfrage nach Arbeitskräften in bestimmten Sektoren weiterhin hoch ist.

## 1.2 Entwicklung der Kundenstruktur 2023

Durchschnittlich 196.431 Hamburger:innen, das sind 10,1% der Hamburger Bevölkerung (1,94 Mio.), bezogen 2023 Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II) in durchschnittlich 101.087 Bedarfsgemeinschaften. Dabei waren durchschnittlich 134.839 (68,6%) erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB).

Der Bestand an Leistungsempfänger:innen hat 2023 den höchsten Stand seit 2010 erreicht; ursächlich war hier ein massiver Zuwachs an ukrainischen und sonstigen Schutzsuchenden. Nach dem Hoch in 2010 von 203.317 sank deren Anzahl seit 2011 kontinuierlich, bis er zwischenzeitlich durch die Flüchtlingskrise im Jahresdurchschnitt 2017 erneut auf 195.073 anwuchs. Nach erfolgreicher Krisenbewältigung nahm der Bestand wieder stetig ab – bis zum Rekordtief von 185.478 im Jahr 2019. Durch die negativen ökonomischen Auswirkungen der Corona-Pandemie mussten aber schon 2020 wieder durchschnittlich 191.900 Personen in Hamburg Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitsuchende beziehen.<sup>1</sup>

Im Juni 2023 betrug der Bevölkerungsanteil der Kinder unter 18 Jahren, die in Bedarfsgemeinschaften lebten, in Hamburg 20%, in Berlin 24,5%, in Bremen 29,5%; wohingegen es in Westdeutschland (inkl. Hamburg und Bremen) durchschnittlich 12,8% und in Bayern nur 6,7% waren.<sup>2</sup>

Bei immer mehr Arbeitslosen reicht das Arbeitslosengeld der Agentur für Arbeit nicht aus, um den Bedarf der Bedarfsgemeinschaft zu decken. Deshalb wurde 2023 bei durchschnittlich 2.600 erwerbsfähigen Arbeitslosen das Arbeits-

<sup>1</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Eckwerte der Grundsicherung, Nürnberg, Berichtsmonat Dezember 2023, Stand März 2024, [www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche\\_Formular.html?nn=1524052&topic\\_f=traeger-zr-hr-traeger](http://www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche_Formular.html?nn=1524052&topic_f=traeger-zr-hr-traeger).

<sup>2</sup> [www.de.statista.com/statistik/daten/studie/218386/umfrage/hartz-iv-kinder-in-bedarfsgemeinschaften-in-deutschland-nach-bundeslaendern](http://www.de.statista.com/statistik/daten/studie/218386/umfrage/hartz-iv-kinder-in-bedarfsgemeinschaften-in-deutschland-nach-bundeslaendern)

losengeld um die entsprechenden Leistungen nach dem SGB II (Bürgergeld) durch das Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) „aufgestockt“. Gegenüber dem Vorjahr entspricht dies einem Anstieg um 13,2 %.<sup>3</sup>

Der Kundenbestand von JC t.a.h ist insgesamt sehr dynamisch. Er spiegelt nicht nur Momentaufnahmen zu bestimmten Messzeitpunkten wieder, sondern auch Ereignisse innerhalb der statistischen Zeiträume. Innerhalb des Kundenbestandes („Stock“) von JC t.a.h ist viel Bewegung („Flow“), beispielsweise Zu- und Abgänge aus Hilfebedürftigkeit oder Zugänge aus anderen SGB-II-Personengruppen (wie Kinder ohne individuellen Leistungsanspruch), altersbedingte Zu- und Abgänge oder bedarfsdeckende Integrationen in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung.

Im Jahr 2022 verzeichnete JC t.a.h. insgesamt 56.144 Zugänge von ELB, darunter 25.499 ELB ohne vorherigen Regelleistungsbezug – überwiegend ukrainische ELB. Das waren 1.701 mehr Zugänge als im Corona-Pandemie-Jahr 2020. Im Folgejahr 2023 sanken die Zugänge um 8.037 auf 48.107, bei nur noch 14.977 ganz neuen ELB-Zugängen. Von allen Zugängen in Regeleistungsbezug als ELB waren 2023 rund 61 % wiederkehrende Kund:innen von JC t.a.h. Die Abgänge von ELB aus dem Regelleistungsbezug gingen 2023 jedoch um 2.190 auf 48.245 zurück und 18,3% dieser Abgänge verbleiben mit Anschlussbezug als ELB weiterhin bei JC t.a.h als Träger.

Wesentliche Kundenmerkmale der ELB stellen sich wie folgt dar:

Zum Ende des Jahres 2023<sup>4</sup> fielen folgende arbeitsmarktlichen Eigenschaften – überwiegend vermittlungshemmend – strukturell auf:

- Dreiviertel (73,3 %) der ELB haben keine abgeschlossene Berufsausbildung.
- Fast 20.000 ELB haben keinen Schulabschluss.
- Nur 4 % aller ELB sind wirklich marktnah direkt in Arbeit integrierbar.<sup>5</sup>
- Rund 10.000 junge ELB im Alter von 25 bis unter 35 Jahren haben zwar einen Schulabschluss, aber keine abgeschlossene Berufsausbildung.
- 23.322 (18,1 %) ELB sind sehr jung, also im Alter von 15 bis unter 25 Jahren.
- 63,5 % (81.701) der ELB sind im Alter von 25 bis unter 55 Jahren.
- Fast ein Fünftel (18,4 %) der ELB ist über 55 Jahre alt.
- 62,6 % (80.612) aller ELB sind im Langzeitleistungsbezug (LZB), vor einem Jahr waren es noch 71,3 %. Neuzugänge ukrainischer ELB prägten diese Entwicklung.
- Der Bestand an LZB hat im Jahresverlauf um 3.271 abgenommen; teilweise demografisch bedingt.
- Über die Hälfte (52,5 %) aller ELB sind Frauen.
- Ein Drittel (34,6 %) aller ELB erzieht ein oder mehrere Kind(er).
- Fast die Hälfte (49,8 %) der ELB haben keine deutsche Staatsbürgerschaft. Grund: Mehr Zugänge mit Flucht/ Migrationshintergrund.
- 11,1 % der ELB sind Schutzsuchende mit ukrainischer Staatsbürgerschaft.
- Einem Fünftel (20,9 %) aller ELB ist gem. § 10 SGB II aufgrund der Betreuung Angehöriger die Aufnahme einer Arbeit nicht zumutbar.<sup>6</sup>
- 23.259 (18,1 %) der ELB beziehen neben dem Erwerbseinkommen auch Leistungen der Grundsicherung, da die Einkommenshöhe den individuellen Bedarf nicht deckt.

---

<sup>3</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer 41496, April 2024.

<sup>4</sup> Entspricht im Controlling dem Vormonatswert mit 1. Datenladestand.

<sup>5</sup> Orientierungspunkte um marktnahe Kund:innen zu identifizieren: Gesunde Kund:in (im Hinblick auf Beruf und Arbeitsfähigkeit); klar definierter Zielberuf; Fähigkeit zur Erstellung von Bewerbungsunterlagen; Motivation (Eigenaktivität); abgeschlossene Berufsausbildung oder Studium; Räumliche und zeitliche Flexibilität; gute persönliche Rahmenbedingungen (kein Gerichtsverfahren, z. B. Führerschein, Wohnung, etc.).

<sup>6</sup> Unter den in § 10 SGB II genannten Bedingungen kann nicht erwartet werden, dass ein erwerbsfähiger Leistungsberechtigter eine Arbeit bzw. eine Teilnahme an Maßnahmen zur Eingliederung in Arbeit annehmen muss. Das betrifft folgende Personen: Erziehende ohne sichergestellte Kinderbetreuung; Erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die Angehörige pflegen; Personen mit voller Erwerbsminderung bis zu 6 Monaten; Ältere mit zulässiger Einschränkung der Arbeitsbereitschaft; Personen mit einer festen Einstellungszusage innerhalb der nächsten 8 Wochen; BAB-/Abg-/BAföG-Bezieher mit Leistungen für Unterkunft und Heizung (LUH); Jugendliche, die der Vollzeitschulpflicht unterliegen; Personen, die einen anerkannten allgemein- oder berufsbildenden Abschluss in Vollzeit absolvieren; Jugendliche unter 25 Jahren, die eine duale Ausbildung in Vollzeit absolvieren; ältere Arbeitsuchende ohne Beschäftigungsangebot.

## 2. GREMIENARBEIT

Die vielfältigen Angebote der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) werden seit 2005 im Auftrag der Agentur für Arbeit Hamburg und der Freien und Hansestadt Hamburg als Träger der gemeinsamen Einrichtung Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) aus einer Hand erbracht.

Mit der Einführung des Bürgergelds in zwei Stufen zum 01.01. und 01.07.2023, dem neu geschaffenen Chancen-Aufenthaltsrecht für langjährig geduldete Menschen und der forcierten Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten war das zurückliegende Jahr von vielfältigen Verfahrens- und Rechtsänderungen geprägt.

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit beiden Trägern, ihre frühzeitige Beteiligung und die Einbindung in relevante Entscheidungsprozesse bildeten auch im Jahr 2023 die Grundlage, um den besonderen Herausforderungen und dem eigenen Anspruch gerecht werden zu können. Von den Mitgliedern des Beirats wurden zudem zielführende Vorschläge für die Ausgestaltung der übergreifenden Eingliederungsstrategie entwickelt. Dem Leitbild folgend bildet die partnerschaftliche Kooperation mit den Gremien „Trägerversammlung“ und „Beirat“ eine bedeutsame Grundlage der Arbeit von JC t.a.h.

### 2.1 Trägerversammlung

Entscheidungsträger der gemeinsamen Einrichtung sind der Geschäftsführer und die Trägerversammlung. Die Trägerversammlung entscheidet über organisatorische, personalwirtschaftliche, personalrechtliche und personalvertretungsrechtliche Angelegenheiten (§ 44c Abs. 2 Satz 1 SGB II). Darüber hinaus stimmt die Trägerversammlung das örtliche Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm ab (§ 44c Abs. 6 SGB II).

Den beiden Trägern obliegt die Verantwortung für die recht- und zweckmäßige Erbringung der Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende durch die gemeinsame Einrichtung für ihren jeweiligen Verantwortungsbereich (§ 44b Abs. 3 Satz 1 SGB II).

Der Vorsitzende der Trägerversammlung ist Arne Dornquast als Leiter des Amtes für Arbeit und Integration der Sozialbehörde. Den stellvertretenden Vorsitz hat Sönke Fock als Vorsitzender der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit Hamburg inne. Die von Vertrauen geprägte und gute Zusammenarbeit beider Träger mit der Geschäftsführung von JC t.a.h hat sich auch in 2023 fortgesetzt und weiter gefestigt.



*Sophie Fredenhagen  
Leiterin des Bezirksamtes  
Harburg*

„Um Hamburgerinnen und Hamburger in schwierigen Lebenslagen zu unterstützen, ist eine enge Kooperation zwischen dem Jobcenter team.arbeit.hamburg und den bezirklichen Dienststellen geboten. Bei der Trägerversammlung können gemeinsame Abstimmungen getroffen und sich ausgetauscht werden. Durch diese enge Zusammenarbeit hatte ich 2023 die Möglichkeit, zusammen mit den Mitgliedern der Trägerversammlung selbst einen Standort zu besuchen und spannende Einblicke in die Arbeit im Jobcenter zu gewinnen.“

## 2.2 Zentraler Beirat

Bei jeder gemeinsamen Einrichtung nach § 44b SGB II ist ein örtlicher Beirat zu bilden. Die „örtlichen Beiräte“ beraten gemäß § 18d SGB II die Jobcenter bei der Auswahl und Gestaltung der Eingliederungsinstrumente und -maßnahmen. Mitglieder sind insbesondere Vertreter:innen der freien Wohlfahrtspflege, der Arbeitgeber und Arbeitnehmer sowie der Kammern und berufsständischen Organisationen.

In Hamburg gibt es entsprechend § 10 der „Vereinbarung nach § 44b Absatz 2 SGB II durch öffentlich-rechtlichen Vertrag gemäß §§ 53 ff. Zehntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB X) über die Zusammenarbeit, die nähere Ausgestaltung und Organisation sowie den Standort der gemeinsamen Einrichtung im Bereich der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II“ vom 20. Dezember 2010<sup>7</sup> einen sogenannten „Zentralen Beirat“ und in den sieben Bezirken jeweils einen „Bezirklichen Beirat“.

Während der Sitzungen des Zentralen Beirats werden aktuelle Themen aus den Bereichen Integration, Hilfebedürftigkeit und arbeitsmarktpolitische Maßnahmen besprochen. Der Zentrale Beirat befasst sich mit den gesamthamburgischen Belangen der gemeinsamen Einrichtung. Die bezirklichen Beiräte beraten zu den für ihre Aufgabenwahrnehmung relevanten Belangen des jeweiligen Verwaltungsbezirks der Freien und Hansestadt Hamburg.

Die Einführung des Bürgergelds sowie die Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten waren im Jahr 2023 übergreifende Schwerpunkte in der Beiratsarbeit. In den quartalsweisen Sitzungen wurde etwa erörtert, wie die Digitalisierung den Zugang zum Jobcenter weiter vereinfachen kann und welche Erfolgsfaktoren die Integration geflüchteter Menschen auf dem Hamburger Arbeitsmarkt begünstigen.

*Tanja Chawla*

*Vorsitzende Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)  
Hamburg*



Foto: DGB Hamburg

„Ich danke den Kolleg:innen des Jobcenter team.arbeit.hamburg, die die Potenziale ihrer Kund:innen bergen, sie weiterqualifizieren und passende Jobs für sie identifizieren. Mit Blick auf den Fachkräftebedarf leisten sie einen besonders wertvollen Beitrag. Vor uns liegt die sozialökologische Transformation. Auch hier kann das Jobcenter team.arbeit.hamburg mit geförderter Qualifizierung Arbeitsplätze sichern. Klar ist, gerade jetzt brauchen Jobcenter Spielräume, Arbeitslose durch persönlichen Kontakt und ein wohnortnahes Beratungsangebot gut zu unterstützen und weiterzubilden. Hierfür sind auch in Zukunft verlässliche finanzielle Rückendeckung und eine gute Personalsituation ausschlaggebend.“

*Michael Thomas Fröhlich*

*Hauptgeschäftsführer Vereinigung der  
Unternehmensverbände in Hamburg und  
Schleswig-Holstein e.V. (UV Nord)*



„Im Krisenmodus ist weiterhin Multitasking gefragt. Der Krieg im Osten, Energiepreise, Arbeitskräfte, Bürokratie und wenig Verlässlichkeit aus Berlin: Es sind düstere Töne, die die Hintergrundmusik ausmachen. Unverdrossen in die Hände gespuckt wird in unseren Jobcenter-Standorten, wo wir uns als Arbeitnehmer und Arbeitgeber im Beirat unterhaken und mit Stolz und Dankbarkeit auf einen motivierten Stab an Mitarbeitenden blicken, die team.arbeit.hamburg zu dem machen, was es ist: Ein Glanzstück Hamburg.“

<sup>7</sup> Siehe Anlage zur [Bürgerschaftsdrucksache 19/8032](#).

## 3. WIR SIND DA, WENN WIR GEBRAUCHT WERDEN

### 3.1 Interne Qualifizierung: Themen- und zielgruppenbezogen

Insgesamt hat die organisationseigene Aus- und Fortbildung über 570 Schulungen organisiert, davon 110 Schulungen im Onlineformat. Hiervon haben mehr als 6.700 Teilnehmende mit rund 11.200 Schulungstagen profitiert. Im Schnitt entfielen auf jede:n Mitarbeitende:n damit mehr als 4,5 Qualifizierungstage (Bestands- und einzuarbeitende Kolleg:innen). Knapp 200 der 570 Schulungen (ca. 35 %) wurden im Teilzeitformat angeboten.

Neue Mitarbeiter:innen wurden in 2.200 Schulungstagen hinsichtlich ihrer Fach- und Methodenkompetenz qualifiziert, zum Teil im so genannten „Praxisbüro“ bei der angeleiteten Bearbeitung von Echt-Fällen. Das Jahr 2023 war für Jobcenter team.arbeit.hamburg auch das Jahr der Bürgergeld-Einführung. In 50 Durchgängen wurden 1.300 Kolleg:innen online geschult: „Unsere neue Welt – Das Bürgergeld“ und „Bürgergeld: Überblick/Ausblick Markt & Integration“.

Zur Unterstützung der Führungskräfte in ihrer verantwortungsvollen Führungsrolle wurden Workshops (z. B. „Raum für gute Führung“) durchgeführt. Zudem wurde erstmals das Format „Supervision für Führungskräfte“ angeboten.

Der Anteil der Präsenzs Schulungen ist wieder deutlich gestiegen, da die letzten Corona-bedingten Auswirkungen weggefallen waren. Die Rückkehr zum Präsenzformat war ein Gewinn für die Teilnehmenden und für den Maßnahme-Erfolg. Gleichwohl bleibt die Qualifizierung im Onlineformat ein wichtiges Schulungsinstrument.



© Senatskanzlei / Daniel Reinhardt

„Liebe Kolleginnen und Kollegen im Jobcenter team.arbeit.hamburg, ich möchte die Gelegenheit nutzen und mich im Namen des Hamburger Senats bei Ihnen für Ihre großartige Arbeit und Ihr Durchhaltevermögen in diesen bewegten Zeiten bedanken! Die letzten Jahre haben uns mit multiplen Krisen und etwa den damit verbundenen Fluchtbewegungen viel abverlangt – und trotz dieser und anderer Widrigkeiten haben Sie das größte Jobcenter Deutschlands auf Kurs gehalten. Davon konnte ich mich kürzlich persönlich bei einer Hospitation am Standort Hamburg-Nord überzeugen. Ich bin beeindruckt von Ihrer Professionalität und Zugesandtheit und deswegen zuversichtlich, dass Sie die großen Herausforderungen auch weiterhin so konstruktiv wie bisher im Sinne der Menschen angehen werden. Ich werde mich weiterhin dafür einsetzen, dass Ihnen dazu auch die erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen.“

*Melanie Schlotzhauer, Senatorin für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration*

„Liebe Kolleginnen und Kollegen im Jobcenter Hamburg, mit Ihren Leistungen sichern Sie vielen Kindern und Jugendlichen die Schülerbeförderung, Lernmittel, Teilnahme am Mittagessen, an Klassenfahrten oder außerschulischen Aktivitäten. Auch in der Jugendberufsagentur arbeiten wir seit zwölf Jahren Hand in Hand und geben jungen Menschen passgenaue Unterstützung für ihren Weg in den Beruf. In 2023 haben Sie vielen Kindern und Jugendlichen die Teilhabe an Bildung ermöglicht, vielen Dank dafür!“

*Rainer Schulz, Staatsrat für Schule und Berufsbildung*



© Philine Hamann / BSB



## Psychische Gefährdungsanalyse 2021 – 2024 bei Jobcenter team.arbeit.hamburg

„Seit April 2021 haben wir, Katja Jürgens, Michaela Grünert und Laura Ahnemann, die psychische Gefährdungsanalyse im Steuerungskreis begleitet. Eine solche Befragung und der damit einhergehende Veränderungsprozess, wenn man es „richtig“ machen möchte, hat sich für uns alle nach etwas Großem und Wichtigem angefühlt.

Meilensteine im Prozess waren die Befragung Ende 2021, die Vorstellung des Ergebnisberichts im Frühjahr 2022, die darauffolgenden vertiefenden Fokusgruppen und die Umsetzungs- und Evaluationsphase, die sich in 2023 voll entfaltet hat.

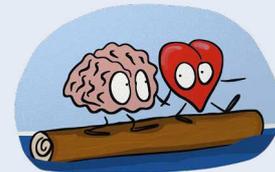
Es gibt einige Dinge, die uns besonders in Erinnerung bleiben werden:

- **Wir hatten großartige Unterstützung:**

Und hier können wir ganz unbescheiden mit uns anfangen. Auch wenn wir aus unterschiedlichsten Gründen zusammengewürfelt wurden, um den Projektauftrag auszuführen, so waren wir drei doch ein wirklich starkes Team und hatten eine Menge Spaß miteinander.

Unterstützt wurden wir von extern durch ein versiertes Beraterteam der Syspons GmbH und von intern durch die Geschäftsführung und die eigens rekrutierte Arbeitsgruppe zum Projekt. Die wichtigen Perspektiven und Informationen, die uns durch diese Unterstützung zu Teil wurden, hätten wir niemals alleine durch Lektüre oder Ähnliches aufbauen können.

Eine weitere Unterstützung die uns zu Gute kam, war unser Kollege und Comic-Zeichner Patric Rosada, der für die psychische Gefährdungsanalyse anhand von viel Input und Ideen aus der Arbeitsgruppe ein eigenes Logo kreierte. Herz und Hirn, die gemeinsam über den Fluss der Jobcenter-Welt balancieren. Ein passendes Sinnbild für die Nachhaltigkeit und Ganzheitlichkeit, die wir dem Prozess geben wollten.



- **Transparenz ist eine Kunst:**

Wir hatten uns von vorneherein vorgenommen den gesamten Prozess möglichst transparent zu kommunizieren und haben dafür viel getan: Intranet-Auftritt, Groß-Skypes, Erklärvideos, Präsenz auf dem Gesundheitstag, E-Mail-Newsletter, regelmäßige Artikel in der Mitarbeitenden-Zeitschrift, Dokumentation unserer Arbeit. Wir haben hier viel zusammengetragen und doch merken müssen, dass niemand so gut Bescheid wusste wie wir und dass es nicht so einfach ist, ein so langlebiges organisatorisches Veränderungsprojekt für alle Mitarbeitenden am Leben zu erhalten. Immer wieder damit um die Ecke zu kommen, war unsere Strategie. Ob sie ganz aufgegangen ist, werden wir sehen, wenn die nächste Befragung startet und sich die Kolleg:innen daran erinnern, dass sie durch Mitmachen etwas bewirken können. Denn bewirkt hat es einiges.

- **Wir lassen Daten Taten folgen**

Diesen Spruch haben wir uns von unserem externen Partner geborgt und ihn wahrlich beherzigt.

Die Umsetzungspower mit der sich die erweiterte Geschäftsführung hinter die „To-Do's“ aus der psychischen Gefährdungsanalyse gestellt hat, war spitze. Im Nu wurden alle Themen angegangen und im gegebenen Handlungsspielraum bearbeitet. Es ist eine große Freude zu wissen, dass wir 2023 bereits verkünden konnten, dass zwei der 24 Maßnahmepakete weiterlaufen und alle anderen vollständig umgesetzt wurden, bereit für den nächsten Schritt; die Evaluation.

Den Mitarbeitenden so die Rückmeldung geben zu können, dass das, was sie in 2021 mit ihren Klicks im Fragebogen initiiert haben, so konsequent in Taten umgesetzt wurde, ist eine Freude.

„Wir für uns“ war immer wieder Teil unserer Kommunikation und damit meinen wir nicht nur uns drei. Es war uns Freude und Ansporn mit über 1.300 Menschen in unserer Organisation, die den Fragebogen ausgefüllt haben und sich vereinzelt in die Beteiligungsformate eingebracht haben, für über 2.300 Menschen etwas zu bewirken.“

„Seit Beginn meiner Zeit beim Jobcenter t.a.h im Oktober 2022 habe ich gemerkt, wie sehr sich die Organisation um eine gute Personalrekrutierung und solides Onboarding bemüht. Am meisten beeindruckt hat mich die strukturierte und gut organisierte Aufnahme als neuer Kollege. Ich habe die benötigte Unterstützung und einen gut gefüllten Handwerkskoffer schnell erhalten und mich durch das erlebte Zutrauen schnell ermuntert gefühlt, mich selbst aktiv einzubringen. Ich durfte früh feststellen, dass auch neuen Mitarbeiter:innen schnell eine aktive Teilhabe an Veränderungsprozessen und verschiedenen Austauschformaten angeboten wird. Bereits kurz nach meiner herzlichen Aufnahme an meinem Standort wurde mir viel Vertrauen sowohl von meinem Team als auch von meiner Vorgesetzten entgegengebracht. So wurde mir neben den umfangreichen Fortbildungsangeboten der internen Aus- und Fortbildung auch die Möglichkeit gegeben an der (Weiter-)Entwicklung von Qualitätssicherungsprozessen (Arbeitskreis Weiterentwicklung der Fachaufsicht im Leistungsbereich) und neuen Wegen der Personalgewinnung (Imagefilm Jobcenter t.a.h) mitzuwirken. Ich bin noch heute überrascht, wie schnell mir diese Möglichkeit geboten wurde.



*Marten Feyerabend  
Teamleiter Leistung im  
Standort für Selbstständige*

Besonders die themenkomplexe Personalgewinnung, Onboarding und Personalbindung finden bei t.a.h zur Zeit große Beachtung. Hier wurden bereits in 2023 Grundsteine für eine in 2024 gegründete Arbeitsgruppe gelegt, in welcher wir uns unter der Leitung von Angelina Platz und Ole Schmidt mit den vorgenannten Themen und den daraus resultierenden internen Prozessen befassen und die Möglichkeit bekommen neue Wege zu beschreiten. Ich bin gespannt was wir hier gemeinsam entwickeln.

Gute und engagierte Mitarbeiter:innen zu gewinnen ist das eine – diese auch zu halten, das andere.

Aus meiner Sicht bewegt sich JC t.a.h hier als gesamte Organisation auf einem für den öffentlichen Bereich innovativen Weg. Den Mitarbeitenden wird viel angeboten. Vom betrieblichen Gesundheitsmanagement über interne Fortbildungsangebote und gesellschaftliches Engagement bis hin zur Beteiligung an der Gestaltung interner Prozesse bietet t.a.h den Mitarbeitenden vielfältige Möglichkeiten, ihre Stärken einzubringen. Aus meiner Sicht ist damit eine gute Grundlage für alle Mitarbeitenden geschaffen, um unseren gesellschaftlichen Auftrag bestmöglich auszuführen.

Ich erlebe uns als dynamische Organisation. Wir schaffen es, sowohl kurzfristig auf unvorhergesehene Veränderungen zu reagieren und gleichzeitig weitsichtig bereits jetzt Veränderungsprozesse anzuschieben. Für zukünftige Herausforderungen sollten wir damit gut aufgestellt sein. Spannend finde ich in diesem Zusammenhang z. B. das initiierte Projekt zur Umorganisation des Leistungsbereichs.

Mein Motto: Gehen wir es gemeinsam an – legen wir los!"

## 3.2 Zusammenarbeit mit Bildungsträgern

Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) arbeitet aktiv mit den Bildungsträgern in Hamburg zusammen und informiert eigeninitiativ und zeitnah zu allen relevanten Themen, wie z. B. dem Umgang mit elektronischen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, dem in 2023 eingeführten KontaktCenter von JC t.a.h sowie zu Ermessenlenkungen und Haushaltsthemen.

In 2023 führte JC t.a.h eine Befragung mit Bildungsträgern zur Zusammenarbeit durch, an der insgesamt 112 Bildungsträger teilnahmen. Im Ergebnis ist JC t.a.h im Raum Hamburg der wichtigste oder ein wichtiger Geschäftspartner für unsere Bildungsträger. Sie erhalten die für die Arbeit ihrer Bildungseinrichtung im Kontext der Zusammenarbeit mit JC t.a.h wesentlichen Informationen von übergeordneter Bedeutung und die wesentlichen Ansprechpartner:innen sind ihnen überwiegend bekannt und bei Fragen für sie gut erreichbar. Auf die ergänzenden Botschaften und Beiträge ging JC t.a.h ein und griff Verbesserungsvorschläge auf, um die Zusammenarbeit mit den Bildungsträgern weiter zu entwickeln und noch weiter zu optimieren.

JC t.a.h hat für die proaktive Informationsweitergabe sowie die durchgeführten Austauschformate durchweg Lob und Anerkennung von den Bildungsträgern erhalten. Blitzlichter aus den Befragungsergebnissen waren z. B.:

„Herzlichen Dank für die kooperative Zusammenarbeit des Jobcenter team.arbeit.hamburg! Diese Haltung ist absolut nicht selbstverständlich! Vielen Dank für diese und die bisherigen Veranstaltungen.“

„Wir begrüßen das Interesse der Kollegen und finden es klasse, dass das Jobcenter Hamburg hier proaktiv auf uns zukommt. Das zeichnet die gemeinsame Zusammenarbeit für die Sache, Kunden und Bewerber in den Arbeitsmarkt zu integrieren, aus!“



„Wir danken für die jahrelange gute Zusammenarbeit!“

„Wir danken dem Jobcenter Hamburg und den Mitarbeitern für die grundsätzlich hervorragende und kommunikative Zusammenarbeit in der Coaching- und Integrationsarbeit.“

### Teilnehmendenbefragung:

Neben der Befragung der Bildungsträger hat JC t.a.h nach einer Pilotierungsphase seit September 2023 einen regelhaften Prozess zur Befragung von Teilnehmenden in Vergabe-Maßnahmen gemäß § 45 SGB III etabliert und holt sich auf diese Weise die kundenseitige Qualitätswahrnehmung im Sinne von „Wie gut werden die Erwartungen unserer Kund:innen erfüllt?“ ab.

Ziel soll sein, die Ergebnisse und Erfahrungswerte der durchgeführten Befragungen für mögliche Neuausschreibungen zu nutzen oder bei bereits bestehenden Maßnahmen Verbesserungspotenziale zu erkennen. Außerdem bieten die Befragungen die Möglichkeit, in den Austausch mit den Teilnehmenden und den Trägern zu gehen. Im Zuge dessen wird unsere Zusammenarbeit mit den Trägern gestärkt und wir erhalten Feedback der Teilnehmenden zu unseren Angeboten.

Die Teilnehmendenbefragungen finden regelhaft mindestens einmal im Jahr pro Maßnahme statt. Die Umfrage erfolgt anonymisiert mithilfe eines digitalisierten Fragebogens, auf den die Teilnehmenden über einen QR-Code mit ihrem Smartphone zugreifen können. Alternativ kommen analoge Fragebögen zum Einsatz.

Im Jahr 2023 wurden durch JC t.a.h 24 Befragungen erfolgreich durchgeführt. Die Befragungen leisteten damit einen wichtigen Beitrag zum Qualitätsmanagement und zur Weiterentwicklung unserer Förderleistungen.

### **Bildungs- und Jobmessen:**

Im Jahr 2023 war JC t.a.h auf einer Vielzahl von Messen aktiv. Die Jobcenter-Standorte organisierten regelmäßig regionale Veranstaltungen, um unsere Kund:innen persönlich mit den Bildungsträgern und Arbeitgebern aus verschiedenen Branchen zusammenzubringen. Auf den Veranstaltungen wurden spezifische Themen wie z. B. Pflege, Logistik oder Angebote für Erziehende in den Fokus gerückt. Die Teilnehmer:innen konnten somit im Laufe des Jahres viele passgenaue Angebote entdecken.

Neben den regionalen Messen war JC t.a.h im Jahr 2023 auch bei fünf großen Bildungs- und Jobmessen aktiv vertreten und lud seine Kund:innen zu den jeweiligen Veranstaltungen ein.

Am 18. Januar 2023 wurde von Weiterbildung Hamburg e.V. eine große Messe am Eulenkamp unter Beteiligung von JC t.a.h und der Agentur für Arbeit durchgeführt, auf der 30 Ausstellende ihre Weiterbildungsangebote präsentiert haben. Über 900 Kund:innen haben die Messe besucht und konnten mithilfe von vorbereiteten Wunschzetteln insgesamt 371 Weiterbildungswünsche unbürokratisch und schnell mitteilen. Am Informationsstand von JC t.a.h standen zahlreiche Mitarbeiter:innen für Fragen bereit und begleiteten die Besucher:innen über die Messe und halfen so dabei, dass jeweils passende Weiterbildungsangebot zu finden. Die Messe am Eulenkamp sowie die Zusammenarbeit zwischen Weiterbildung Hamburg e.V., der Agentur für Arbeit und JC t.a.h verlief so erfolgreich, dass eine weitere Messe im selben Format auch für 2024 geplant wurde.

Am 20. März 2023 und am 1. November 2023 fand in der Handelskammer Hamburg der „Marktplatz der Begegnungen“ statt, der gemeinsam von der Handelskammer Hamburg und JC t.a.h organisiert und durchgeführt wurde. Als Zielgruppe standen insbesondere die Absolvent:innen der Integrations- und Sprachkurse im Fokus. Die Messe bot Arbeitssuchenden und Arbeitgebern eine Plattform zum gegenseitigen Kennenlernen und Informationsaustausch, die von Absolvent:innen des Integrationskurses und ca. 60 Unternehmen genutzt wurde. Aufgrund des großen Interesses der Teilnehmer:innen an den Messeständen und den ausgestellten Jobangeboten wurde der zeitliche Rahmen der Messe im März kurzfristig erweitert.



*„Marktplatz der Begegnungen“ am 20. März 2023 in der Handelskammer Hamburg*

Auch auf Hamburgs größter Jobmesse in der Barclays Arena war JC t.a.h an beiden Terminen am 9. April und am 11. Oktober 2023 aktiv vertreten und hat zu dieser Veranstaltung seine Kund:innen eingeladen. An mehreren Ständen boten unsere Mitarbeiter:innen rund 1.200 Kund:innen Beratung an sowie einen Überblick über das Angebot an den fast 200 Messeständen. Ein Messestand von JC t.a.h warb zudem für uns als Arbeitgeber, um Messebesucher:innen als neue Kolleg:innen zu gewinnen.

### **café digital:**

Das café digital ist ein neues Angebot für alle Kund:innen von JC t.a.h, welche die Möglichkeiten der Digitalisierung für sich entdecken möchten.

Digitale Angebote sind heute nicht mehr wegzudenken. Der Umgang mit Internet, Computer, Smartphone usw. gehört für viele Menschen ganz selbstverständlich zu ihrem sozialen und beruflichen Alltag. Wir dürfen aber auch die nicht vergessen, die (noch) keinen Zugang zu dieser digitalen Welt haben oder ihre Kenntnisse ausbauen wollen. Genau an diese Menschen richtet sich das neue Angebot café digital.

Online einen Termin buchen? Im World Wide Web nach offenen Stellen suchen und online eine Bewerbung verschicken? Eine E-Mail-Adresse einrichten, E-Mails auch per Smartphone versenden und erhalten? Für manche Jobcenter-Kund:innen ist das gar nicht möglich. Sie verfügen nicht über die Geräte oder über das notwendige Know-how. Für sie gibt es jetzt das café digital. Hier erhalten sie in entspannter Café-Atmosphäre, auch ohne Vorkenntnisse, persönliche Unterstützung und können sich alles in Ruhe zeigen und erklären lassen – egal, ob sie schon über Vorkenntnisse verfügen oder nicht. Jede und jeder wird individuell betreut und gefördert. Denn auch die digitalen Anforderungen an einen Arbeitsplatz werden immer höher, der Einstieg in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung ohne entsprechende Kenntnisse immer schwieriger.

Auch Fortgeschrittene finden im café digital spannende Angebote: Wie arbeitet man heute mit Unterstützung einer VR-Brille, wie funktioniert ein 3D-Drucker? Workshops und Vorträge auch von potentiellen Arbeitgebern runden das Programm ab.

Unser Anliegen ist es auch, die Nutzung unserer eServices durch die Kund:innen weiter zu steigern. Das café digital unterstützt insbesondere IT-Ungeübte bei der Nutzung unserer eServices. Kund:innen können sich hierzu beraten lassen und Hilfe zum Beispiel bei einer Registrierung für die Portale der eServices in Anspruch nehmen.

Der Besuch des Cafés und die Nutzung des Unterstützungsangebots sind zunächst unverbindlich und innerhalb der Öffnungszeiten ohne Anmeldung möglich. Nach ein bis zwei unverbindlichen Orientierungstagen können unsere Kund:innen selbst entscheiden, ob ein Besuch dieser Maßnahme für sie zielführend ist. In Absprache mit der zuständigen Integrationsfachkraft ist auch das Absolvieren einer Qualifizierung im Rahmen der Maßnahme möglich. „Mitbringen müssen Interessierte nur Neugier und die Fragen, die sie haben“, sagt Dirk Heyden (Geschäftsführer von JC t.a.h).

Das café digital öffnete am 4. Dezember 2023 seine Türen und liegt zentral am Glockengießerwall 20, ca. 10 Minuten vom Hauptbahnhof entfernt und ist von Montag – Freitag von 9:00 – 17:00 Uhr (außer an Feiertagen) geöffnet.



*Eingangs- und Café-Bereich im café digital*

### **Image-Filme zu arbeitsmarktpolitischen Instrumenten:**

Im Jahr 2021 entstand die Idee, Image-Filme zu Arbeitsgelegenheiten zu erstellen, die bei der Beratung unserer Kund:innen eingesetzt werden können. Die Filme sollten auf authentische und anschauliche Weise den Alltag und

die Chancen der Teilnahme an Arbeitsgelegenheiten darstellen. Die Filme wurden im Jahr 2022 produziert und unseren Integrationsfachkräften zur Verfügung gestellt. Sie werden seither im Rahmen von Beratungen sehr regelmäßig genutzt.

Aufgrund des großen Erfolgs der Filme zu Arbeitsgelegenheiten, wurde im Jahr 2023 die Erstellung von Image-Filmen zum Instrument „Förderung beruflicher Weiterbildung“ veranlasst. Die neuen Filme verfolgen das Ziel, unseren Kund:innen die Chancen von Weiterbildung zu veranschaulichen. Die Filme präsentieren sechs unterschiedliche Berufe/ Bildungsinhalte und die Dreharbeiten fanden bei verschiedenen Bildungsträgern statt. Die Weiterbildungsteilnehmenden, die gefilmt wurden, erzählen in den Filmen, welche Herausforderungen sie in der Vergangenheit gemeistert haben und welche neuen Perspektiven sich für sie durch die Weiterbildung eröffnen.

„Was mich bei diesen Dreharbeiten ganz persönlich berührt hat, war der Stolz in den Augen der Teilnehmenden auf das, was sie erreicht haben. Die deutsche Sprache zu meistern, einen Beruf zu erlernen und dann unabhängig vom Jobcenter zu sein, Teil einer Gemeinschaft zu sein. Bei vielen Frauen aus einem anderen Kulturkreis hat die Weiterbildung geholfen ihren Selbstwert (als Frau) erlebbar zu machen“. Anja Wio, Projektleitung Image-Filme zur Förderung beruflicher Weiterbildung.



Filmausschnitt zur Weiterbildung City-Logistiker: [www.team-arbeit-hamburg.de/fbw-image-filme](http://www.team-arbeit-hamburg.de/fbw-image-filme).

### 3.3 Menschen in Ausbildung und Arbeit bringen

#### **Bewerber:innen und Arbeitgeber zusammenbringen:**

Das Jahr 2023 war auch in der Arbeitsvermittlung durch den Krieg in der Ukraine geprägt. In der Hamburger Wirtschaft manifestierte sich dies durch eine spürbare Abkühlung des Geschäftsklimas. Der Einstieg in neue Beschäftigung, insbesondere für langzeitarbeitslose Menschen, wurde weiter erschwert.

Es ist Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) in dieser herausfordernden Zeit gelungen, mit Engagement und Kreativität Bewerber:innen und Arbeitgeber zusammenzubringen. In den intensiv-beraten-und-vermitteln-Teams (ibv) wurden 2023 insgesamt 3.576 Menschen in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung integriert (+ 5,11 % gegenüber 2022). Dieser Erfolg war nur durch eine personalintensive bewerber- und arbeitsmarktorientierte Vermittlungsarbeit möglich.

Die Stärke der ibv-Teams ist hierbei, sich flexibel an veränderte Rahmenbedingungen anzupassen und konsequent daran zu arbeiten, Arbeitsmarktintegration und Qualifizierung, unter den Bedingungen eines sich verändernden Marktes, zu ermöglichen. Im März 2023 wurde mit einer angepassten Rahmensetzung für ibv auf die veränderte Situation im Bewerberpotenzial reagiert. Die Betreuung von Kund:innen nach Abschluss von Integrations- sowie Berufssprachkursen zur Arbeitsmarktintegration sowie die verbindliche Betreuung aller Kund:innen mit einer Aufenthaltserlaubnis gem. § 104c Aufenthaltsgesetz (Chancen-Aufenthaltsrecht) wurden für ibv festgeschrieben.

Das Netzwerk der Arbeitgeber-Schnittstellen-Koordinatoren (ASK) wurde in 2023 weiter verstetigt. Kerngedanke des Konzeptes der ASK ist es, durch vertrauensvolle Arbeitgeberkontakte und mit dem Einsatz von Unterstützungsmög-

lichkeiten des SGB II Brücken in den Arbeitsmarkt für Kund:innen zu bauen. Die Integrationsaktivitäten aller Teams der Arbeitsvermittlung, auch in der Jugendberufsagentur (JBA), werden an der Schnittstelle zu Arbeitgebern und dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service (gAG-S) durch die ASK unterstützt. Zur Umsetzung des Job-Turbos wurde unter Beteiligung der ASK, des Hamburg Welcome Centers (HWC), der JBA und des gAG-S im Dezember 2023 ein virtuelles Team gegründet, das eine übergreifende Umsetzung des Job-Turbos bei JC t.a.h sicherstellt.

### **Gendergerechtigkeit umsetzen:**

Die Stärkung der Gleichstellung von Männern und Frauen ist als ein wichtiges, durchgängiges Prinzip in der Grund-sicherung weiterhin stark im Fokus. Geschlechtsspezifischen Nachteilen von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten soll entgegengewirkt und gleichzeitig familienspezifische Lebensverhältnisse von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die Kinder erziehen oder pflegebedürftige Angehörige betreuen, berücksichtigt werden.

Die Arbeitsmarktsituation von Frauen und Männern ist unter anderem hinsichtlich der ausgeübten Tätigkeiten und dem Umfang der Arbeitszeit weiterhin stark ungleich ausgeprägt. Um geschlechterspezifischen Nachteilen entgegen-zuwirken und erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen eine gleichbe-rechtigte Zukunft zu gestalten, sind kurz- und langfristige operative Strategien notwendig.

JC t.a.h hat 2023 bestehende Handlungsbedarfe und Negativeffekte hinsichtlich der Chancengleichheit analysiert und konkrete Maßnahmen und Handlungsstrategien entwickelt und fortgeführt, um so ein besonderes Augenmerk bei der Vermittlung und Beratung auf die Stärkung der Gleichstellung zu legen. Hierzu gehörten beispielsweise:

- Frühzeitige Aktivierung von Erziehenden

Ein wichtiger Schritt auf dem Weg in eine bedarfsdeckende Arbeitsaufnahme ist die frühzeitige Beratung von Erzie-henden. Erziehende mit Kindern unter drei Jahren wurden 2023 im Rahmen von Beratungsgesprächen auch während der Erziehungszeiten nach § 10 Abs. 1 Nr. 3 SGB II intensiv begleitet. Somit bestand die Möglichkeit einer frühzeitigen Berufswegeplanung, zu der neben der Planung entsprechender Qualifizierungsangebote auch die Suche nach einer passenden Kinderbetreuung gehörte. Die hierfür konzipierte Arbeitshilfe „Beratungskonzept für Eltern jüngerer Kin-der“ wurde fortlaufend weiterentwickelt und entsprechend der aktuellen Gesetzeslage angepasst.

2023 wurde zudem durchgängig die Maßnahme „Integrationscoaching für Erziehende“ angeboten. Das zielgrup-penspezifische Angebot wurde für Erziehende konzipiert, welche u. a. aufgrund der häuslichen Kinderbetreuung dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung stehen und unterstützt erziehende Kund:innen bei der Überwindung von Problem-lagen mithilfe von intensiven Einzel- und Verweisberatungen, z. B. bei der Organisation einer Kinderbetreuung oder Verbesserung der Wohnsituation. Besonderheiten dieser Maßnahme sind die Kinderbeaufsichtigung während der Teilnahme an der Maßnahme, die aufsuchende Beratung und die ganzheitliche Betreuung der gesamten Bedarfsgemeinschaft. Ziel ist es, geschlechterstereotype Rollenverteilungen aufzulösen und die Teilnehmenden für eine Arbeits-aufnahme bzw. Qualifizierung zu aktivieren.

- Stärkung der geschlechterneutralen Beratung

Um die Integrationsfachkräfte bei der Beratung von Erziehenden zu unterstützen, wurde 2023 für Mitarbeitende weiterhin ein Schulungsangebot zu den Herausforderungen und Perspektiven der Arbeitsmarktintegration von Erzie-henden in Partnerbedarfsgemeinschaften angeboten. Dies umfasste auch das Stärken der eigenen Handlungskompe-tenzen in Bezug auf den Umgang mit Diversität und Geschlechterverhältnissen sowie die Sensibilisierung hinsichtlich Geschlechterstereotypen in der arbeitsmarktbezogenen Beratung.

- Kooperationen und Arbeitsgruppen

JC t.a.h war 2023 als Kooperationspartner in mehreren Projekten und Arbeitsgruppen zur Stärkung der Chancen-gerechtigkeit von Frauen vertreten, so zum Beispiel in einem Familienprojekt zur Kooperation mit den Jugendämtern, einem regelmäßigen Arbeitskreis zu Erziehenden in Partnerbedarfsgemeinschaften mit der Sozialbehörde und einer behörden- und beratungsstellenübergreifenden Arbeitsgruppe zum beruflichen Wiedereinstieg. Darüber hinaus beste-hen Kooperationen mit über Landes- oder Mitteln der Europäischen Union (EU) geförderten Projekten speziell für die Zielgruppe der Erziehenden und/oder Frauen, wie z. B. „Jobcoach Hamburg“, „Fairplay – zur Vereinbarkeit von Familie & Beruf“ sowie die MY TURN Projekte „JETZT BIN ICH DRAN!“ und „VIVA! Frauen in Qualifizierung und Arbeit“.

### **Teilhabe am Arbeitsmarkt (§ 16i SGB II):**

Der Umgang mit Langzeitarbeitslosigkeit war auch im Jahr 2023 weiterhin eine zentrale Herausforderung der Hamburger Arbeitsmarktpolitik. Den Partnern des gemeinsamen Arbeitsmarktprogramms (Sozialbehörde, Agentur für Arbeit Hamburg und Jobcenter team.arbeit.hamburg) ist und bleibt es ein besonderes Anliegen, die Instrumente der Teilhabe am Arbeitsmarkt zu nutzen und den sozialen Arbeitsmarkt in Hamburg weiterzuentwickeln. Mit Hilfe der Teilhabe am Arbeitsmarkt können Menschen, die seit mehr als sechs Jahren im Leistungsbezug des Jobcenters stehen, gefördert werden. So erhalten Menschen, die ansonsten keine oder nur geringe Perspektiven hätten, zusätzliche Teilhabechancen sowie eine Perspektive in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu wechseln und langfristig eine Annäherung an den allgemeinen Arbeitsmarkt zu erreichen.

Im vergangenen Jahr wurden 577 neue Arbeitsaufnahmen über diesen Förderweg erreicht.<sup>8</sup> Im Jahresdurchschnitt 2023 befanden sich 1.213 Menschen in der laufenden Förderung.<sup>9</sup> Unter Berücksichtigung der Chancengleichheit hat sich die Anzahl von Frauen in der laufenden Förderung in den letzten Jahren erfreulicherweise kontinuierlich verbessert.<sup>10</sup> JC t.a.h hat im Jahr 2023 verschiedene Veranstaltungen, unter anderem Jobmessen, Bewerbungstage bei Unternehmen und Informationsveranstaltungen, durchgeführt, um gezielt die Jobchancen von Frauen zu erhöhen.

### **Beitrag zur Fachkräftesicherung durch Qualifizierung:**

Mit zielgerichteter und arbeitsmarktorientierter Weiterbildung entsprechend der Struktur unserer Kund:innen reagieren wir auf die Rahmenbedingungen und schaffen bzw. verbessern damit Arbeitsmarktperspektiven für Erwerbslose und Beschäftigte. Gleichzeitig leisten wir damit einen Beitrag für den Arbeitskräftebedarf der Unternehmen.

In 2023 erfolgten 4.477 Eintritte in eine Weiterbildung und 780 Eintritte in eine abschlussorientierte Weiterbildung.<sup>11</sup>

Die Bemühungen um die Weiterbildung unserer Kund:innen werden durch mehr als 600 Integrationsfachkräfte unmittelbar beraterisch umgesetzt. Spezielle Weiterbildungsberatende in den Standorten unterstützen wiederum die Integrationsfachkräfte mit Spezialwissen und dienen als Multiplikatoren.

Ein Schwerpunkt bildete weiterhin die Erstausbildung junger Erwachsener (Zukunftsstarter). Um junge Erwachsene abschlussorientiert zu qualifizieren, setzte JC t.a.h auch im Jahr 2023 auf betriebliche und schulische Umschulungen, auf die Vorbereitung zur Externenprüfung und die Einstiegsqualifizierung. Hierzu wurden auch zusätzliche Fördermöglichkeiten in den Blick genommen, z. B. die Förderung des Erwerbs von Grundkompetenzen, die für die Aufnahme und den Abschluss einer berufsabschlussbezogenen Weiterbildung sinnvoll und erforderlich sind, betriebliche Umschulungen einschließlich umschulungsbegleitender Hilfen und auch der Erwerb von Teilqualifikationen, die Schritt für Schritt zum Berufsabschluss hinführen. In 2023 waren die Eintrittszahlen zunächst rückläufig, weil das unmittelbare Förderpotential der Jungerwachsenen zunehmend ausgeschöpft wurde. Ein Großteil der Zielgruppe kann mit Angeboten zum Erwerb des Berufsabschlusses nicht gefördert werden, weil Vermittlungshemmnisse dem entgegenstehen, welche auch durch jahrelange Förderketten nicht soweit beseitigt werden können, dass der Erwerb eines Berufsabschlusses realisierbar wird. Der hohe Zugang aus der Ukraine führte hingegen wegen der fehlenden Sprachkenntnisse noch nicht zu einem erhöhten Förderpotential. Zudem lief die Förderung Erziehender in abschlussorientierter Weiterbildung mit dem Weiterbildungszuschuss aus. Dennoch hat sich ein positiver Trend entwickelt. Im Jahr 2023 erfolgten 366 Eintritte Jungerwachsenener in abschlussorientierte Maßnahmen inklusive der Vorbereitungslehrgänge für die Externenprüfung. Das sind 49 Eintritte (15,5 %) mehr als im Vorjahreszeitraum.<sup>12</sup>

Um das mittelbare Förderpotential unserer Kund:innen noch besser zu heben, wurde in 2023 mit dem Qualifizierungskompass ein weiteres niedrigschwelliges Angebot zur Vorbereitung auf eine berufliche Weiterbildung konzipiert und

---

<sup>8</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitsmarktpolitische Instrumente (Zeitreihe Monatszahlen), Nürnberg, März 2024, [www.statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/Aktuell/iiiia5/arbeitsmarktpolitische-instrumente-amp-zeitreihe/amp-zeitreihe-02-0.xlsx](http://www.statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/Aktuell/iiiia5/arbeitsmarktpolitische-instrumente-amp-zeitreihe/amp-zeitreihe-02-0.xlsx).

<sup>9</sup> Ebd.

<sup>10</sup> Siehe Anlage 2 zur [Bürgerschaftsdrucksache 22/15203](https://www.bundestag.de/bt/dokumente/bundestag/Buergerschaftsdrucksache-22-15203).

<sup>11</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Förderung der beruflichen Weiterbildung, Nürnberg, März 2024, [www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche\\_Formular.html?nn=15024&r\\_f=bl\\_Hamburg&topic\\_f=teilnehmer-massnahmen-fbw](http://www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche_Formular.html?nn=15024&r_f=bl_Hamburg&topic_f=teilnehmer-massnahmen-fbw).

<sup>12</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Auftragsnummer 177235.

ausgeschrieben. Dieses wird in 2024 starten und auch den Übergang in eine betriebliche Einzelumschulung stärker in den Fokus rücken.

Zum 01.07.2023 ist mit dem Bürgergeld-Gesetz das Weiterbildungsgeld als Zuschuss in Höhe von 150 Euro monatlich für abschlussorientierte Weiterbildungen und der Bürgergeldbonus als Zuschuss in Höhe von 75 Euro monatlich für Anpassungslehrgänge eingeführt worden. Alle zu diesem Zeitpunkt bereits in Weiterbildung befindliche Kund:innen konnten von diesem neuen Förderinstrument profitieren.

In unserem Vorgehen haben wir uns eng mit unseren Netzwerk- und Sozialpartnern abgestimmt. So haben wir uns am Aktionsbündnis für Arbeit und Beschäftigung Hamburg (ABBH), am Fachkräftenetzwerk, dem Forum Qualifizierungschancengesetz (QCG) und an der Hamburger Weiterbildungsstrategie beteiligt.

### **Menschen mit Migrationshintergrund:**

Menschen, die vor Krieg und Verfolgung nach Deutschland fliehen mussten, stehen vor vielen Herausforderungen. Um sie erfolgreich in Arbeit und in unsere Gesellschaft zu integrieren, müssen diese Menschen unter anderem intensiv beraten und betreut werden. Zur noch besseren Unterstützung für den genannten Personenkreis hat JC t.a.h eine Arbeitshilfe für die Integrationsfachkräfte zum Umgang mit geflüchteten Menschen erstellt. Diese Arbeitshilfe ist eine Zusammenfassung geltender Weisungen, strukturiert nach Themenbereichen, um geflüchtete Menschen bestmöglich Unterstützung und Beratung anbieten zu können.

Ein wesentlicher Baustein auf dem Weg in eine bedarfsdeckende und langanhaltende Arbeitsaufnahme auf dem ersten Arbeitsmarkt ist die frühzeitige Beratung und Unterstützung der Geflüchteten. Grundsätzlich stehen dem Personenkreis der Geflüchteten alle passgenauen und individuellen Angebote (Maßnahmen, Förderung oder auch Unterstützung) nach dem SGB II zur Verfügung. JC t.a.h unterstützt, neben der individuell ausgerichteten Beratung, auch mit speziellen Maßnahmeangeboten für Geflüchtete, um sie noch gezielter zu fördern. Auch erfolgt die Teilnahme an diversen Job-Messen, wie z. B. dem „Marktplatz der Begegnungen“ bei der Handelskammer Hamburg. Diese Job-Messe wird gemeinsam von der Handelskammer Hamburg und JC t.a.h zweimal jährlich organisiert und umgesetzt. Auch das teilnehmen und organisieren von z. B. Veranstaltungen von und mit Arbeitgebern ist ein Erfolgsfaktor, um geflüchteten Menschen Integrationsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Langjährig geduldete Ausländerinnen und Ausländer erhalten mehr Chancen zum Erhalt eines dauerhaften Bleiberechts in Deutschland. Einen entsprechenden Gesetzesentwurf der Bundesregierung zur Einführung eines Chancen-Aufenthaltsrechts nach § 104c Aufenthaltsgesetz verabschiedete der Bundestag im Dezember 2022. Menschen, die am 31. Oktober 2022 seit mindestens fünf Jahren geduldet in Deutschland leben, erhalten bei Erfüllung der Antragsvoraussetzung eine 18-monatige Aufenthaltserlaubnis auf Probe, um in dieser Zeit die übrigen Voraussetzungen für ein dauerhaftes Bleiberecht zu erfüllen. Ziel des Chancen-Aufenthaltsrechts ist es, Menschen, die über ihre lange Aufenthaltszeit ihren Lebensmittelpunkt in Deutschland gefunden haben, die Chance auf einen rechtmäßigen und dauerhaften Aufenthalt zu geben. Der Titel zum Chancen-Aufenthaltsrecht wird in der Freien und Hansestadt Hamburg bei der Behörde für Inneres und Sport, Amt für Migration beantragt. Sofern die Menschen mit einem Titel nach § 104c Aufenthaltsgesetz die Anspruchsvoraussetzungen auf einen Leistungsbezug nach dem SGB II erfüllen, werden diese in den „intensiv beraten und vermitteln Teams“ (ibv-Teams) von JC t.a.h engmaschig, individuell und mit dem Ziel der langfristigen Arbeitsmarktintegration und Lösung aus dem SGB II Bezug beraten, gefördert und unterstützt.

### **Jugendberufsagentur:**

Der russische Angriffskrieg auf die Ukraine sowie die Fluchtmigration aus den Asylherkunftsländern prägten das Geschäftsjahr 2023. Auch im zweiten Jahr nach Ausbruch des Krieges fanden viele Jugendliche den Weg in die Jugendberufsagentur (JBA). Die Integration in das Hamburger Schulsystem sowie in die Sprachförderung war hier weiterhin das Hauptaufgabenfeld aller Partner der JBA. Dabei haben viele geflüchtete Jugendliche bereits im Jahr 2023 erfolgreich Sprachkurse absolviert, ihre Deutschkenntnisse verbessert und konnten sich so besser in die Gesellschaft integrieren.

Die Personengruppe der Ukrainer und der Personen aus den acht nichteuropäischen Hauptherkunftsländern machen einen Gesamtanteil von ca. 40 % an der Zielgruppe der Personen unter 25 Jahren aus. Der Bestand der aus der

Ukraine geflüchteten Jugendlichen wuchs im Jahr 2023 auf ca. 3.300 Personen an. Im Jahr 2023 konnten über 700 Jugendliche einen Sprachkurs absolvieren.

Nach einer ersten Phase, in der die Orientierung und der Erwerb der deutschen Sprache im Vordergrund standen, steht nun die Integration in Beschäftigung im Fokus. Ziel ist es, Geflüchtete nach Abschluss des Integrationskurses schnell in den Arbeits- oder Ausbildungsmarkt zu integrieren. Im Ergebnis wurde ein „Aktionsplan“ erarbeitet, in dessen zweiten Phase es nun vor allem darum geht, Arbeitserfahrung auf dem deutschen Arbeitsmarkt zu sammeln sowie Sprache und Qualifikation soweit als möglich berufsbegleitend zu vertiefen.

Dabei haben wir die Hamburger Jugendlichen ohne Fluchthintergrund nicht aus ihrem Fokus verloren. Durch gute Beratung und das Arbeiten aller Partner Hand in Hand konnten 5.338 Jugendliche, davon 2.367 in Ausbildung, integriert werden. Die Struktur der JBA bietet einen multiprofessionellen Austausch zwischen den Partnern. Durch die ganzheitliche Beratungsleistung Jungerwachsener, die noch nicht die entsprechende Ausbildungsreife besitzen, unterstützt die JBA mit ihren vielfältigen Beratungsangeboten und Förderungsmöglichkeiten die Berufsorientierung, Berufswegplanung oder auch die Vermittlung in Arbeit.

Um Arbeitgeber und junge Erwachsene zusammenzubringen, wurde vielerorts kleinere oder auch größere Veranstaltungen und Messen durchgeführt. So konnten auf der „TalenteKompakt“ am 11. Oktober 2023 oder auf dem „Marktplatz der Begegnungen“ am 1. November 2023 viele Jungerwachsene aus unterschiedlichen Herkunftsländern mit über 60 Arbeitgebern in Kontakt treten.

### 3.4 Integration geflüchteter Menschen

Die Jobcenter und Agenturen für Arbeit betreuen und unterstützen seit Jahren eine Vielzahl Geflüchteter, seit Anfang 2022 insbesondere aus der Ukraine, mit dem Ziel der sozialen und arbeitsmarktlichen Integration. Nach einer ersten Phase, in der die Orientierung, die Sicherstellung des Lebensunterhalts und der Erwerb der deutschen Sprache im Vordergrund standen, soll die Integration in Beschäftigung beschleunigt werden. Bundesarbeitsminister Hubertus Heil hat am 18. Oktober 2023 im Rahmen der Bundespressekonferenz den „Aktionsplan zur Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten“, gemeinsam mit Andrea Nahles (Vorstandsvorsitzende der Bundesagentur für Arbeit) und Daniel Terzenbach (Vorstand Regionen der Bundesagentur für Arbeit), vorgestellt.<sup>13</sup>

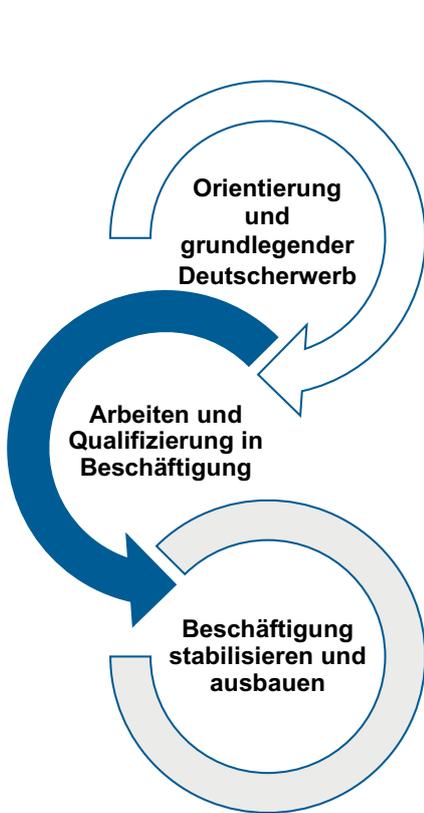
Ziel des Aktionsplanes der Bundesregierung ist es, Geflüchtete aus der Ukraine, aber auch aus den anderen sog. acht nichteuropäischen Hauptherkunftsländern (Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia und Syrien) gezielt und intensiv dabei zu unterstützen, eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu finden, um ihre Integrationschancen zu verbessern und die Arbeitgeber bei der Suche nach Arbeitskräften zu unterstützen.

Denn: Integration und Arbeit gehen Hand in Hand. Wer einen Integrationskurs absolviert hat, soll so schnell wie möglich Arbeitserfahrung sammeln und wo möglich und sinnvoll weiter qualifiziert werden, mit dem mittelfristigen Ziel einer möglichst nachhaltigen und potenzialadäquaten Integration in den Arbeitsmarkt. Durch einen frühen Einstieg in den deutschen Arbeitsmarkt wird verhindert, dass sich Arbeitslosigkeit verfestigen kann.

---

<sup>13</sup> [www.bmas.de/DE/Arbeit/Migration-und-Arbeit/Flucht-und-Aysl/Turbo-zur-Arbeitsmarktintegration-von-Gefluechteten](http://www.bmas.de/DE/Arbeit/Migration-und-Arbeit/Flucht-und-Aysl/Turbo-zur-Arbeitsmarktintegration-von-Gefluechteten), [www.team-arbeit-hamburg.de/2024/01/26/job-turbo-gefuechtete-menschen-jetzt-in-arbeit-bringen-und-gesellschaftliche-integration-ermoenlichen](http://www.team-arbeit-hamburg.de/2024/01/26/job-turbo-gefuechtete-menschen-jetzt-in-arbeit-bringen-und-gesellschaftliche-integration-ermoenlichen).

Der sogenannte „Job-Turbo“ gliedert sich dabei in drei Phasen:

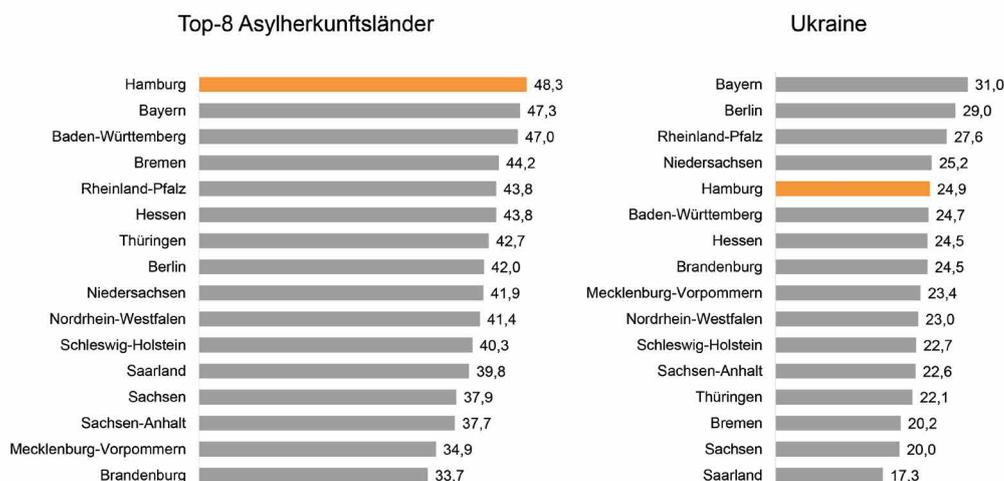


- 1. Phase: Orientierung und grundständiger Deutscherwerb**
  - **Ankommen, Orientierung** und **frühzeitiger Spracherwerb**
  - **Fachkräfte und Experten**, die auch **ohne Deutschkenntnisse** arbeiten können (z.B. im IT-Bereich), werden **sofort vermittelt**
- 2. Phase: Arbeit und Qualifizierung in Beschäftigung**
  - **Einstieg** in den **Ausbildungs- und Arbeitsmarkt**, ggf. durch **berufsbegleitende (Sprach-)Fördermöglichkeiten**
  - Angebot von **Förder- und Aktivierungsangeboten**
  - **Bewerbertage, Praktika** und die **Möglichkeit zur Probearbeit**
  - Werden Absprachen nicht eingehalten, werden **notwendige Mitwirkungen** – wie gesetzlich vorgesehen – für eine Integration verbindlich eingefordert. Bei Pflichtverletzungen greift das Leistungsminderungssystem des SGB II
  - Anerkennungsverfahren ausl. Qualifizierung, Kinderbetreuung und weiteres
- 3. Phase: Beschäftigung stabilisieren und ausbauen**
  - **Aufbauend auf ersten Erfahrungen** mit dem deutschen Arbeitsmarkt, **Weiterentwicklung** von **Fachkräften** und **Stabilisierung der Beschäftigung**
  - **Nutzung bestehender Förderinstrumentarien** (Arbeitgeberleistungen, Förderung von Beschäftigten)

Der russische Angriffskrieg auf die Ukraine hat zu einer starken Fluchtbewegung nach Europa geführt und auch in Deutschland haben Schutzsuchende aus der Ukraine Zuflucht gefunden. Schutzsuchende aus der Ukraine haben mit der Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis nach § 24 Aufenthaltsgesetz Zugang zum Arbeitsmarkt und seit 1. Juni 2022 können sie Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II erhalten. Zuvor erhielten sie i. d. R. Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz.

Viele vor Krieg in ihren Heimatländern geflüchtete Menschen haben Schutz in Hamburg gefunden und hier inzwischen ihren Integrationskurs beendet oder stehen kurz davor, ihn zu beenden. Jobcenter team.arbeit.hamburg hat sich schon sehr frühzeitig intensiv um die Betreuung und Integration der Geflüchteten gekümmert. Die erzielten Beschäftigungsquoten, also dem Anteil der Beschäftigten im erwerbsfähigen Alter an der gleichaltrigen Wohnbevölkerung, weisen für Hamburg einen stabilen Spitzenplatz im Bereich der Geflüchteten aus den o. g. acht Hauptherkunftsländern aus; bei dem Personenkreis der Ukrainer:innen nimmt Hamburg im Vergleich der Bundesländer einen Platz im oberen Drittel ein.

Beschäftigungsquoten in Prozent nach Bundesländern (November 2023):



Mit dem Job-Turbo wurde ein Perspektivwechsel vollzogen: Als erfolgreiches Integrationskonzept soll die weitergehende Qualifizierung und Vertiefung der Sprachkenntnisse vornehmlich „on the job“ erfolgen.

Seit Oktober 2023 wurden diversen lokale und zentrale Veranstaltungen mit Arbeitgebern im Kontext des Job-Turbos durchgeführt. Daneben wurden in den unterschiedlichsten Formaten aktiv bei Arbeitgebern um Unterstützung dieser gesellschaftspolitischen Gesamtaufgabe geworben. In 2023 konnten so auf ganz unterschiedliche Weise die ersten Arbeitgeber von den sich auch für sie bietenden Chancen überzeugt werden. Die ersten guten Erfahrungen machen Mut, diesen beratungsintensiven Weg konsequent weiter zu gehen. Für die zweite Jahreshälfte 2024 ist eine Informations-Kampagne in Vorbereitung, in der durch namenhafte Hamburger Unternehmen Erfolge sichtbar gemacht werden und diese über ihre Erfahrungen mit der Einstellung von geflüchteten Menschen berichten.

### 3.5 Bürgerschaftliches Ersuchen vom 17. November 2021 – „Jobcenter der Bürger:innen“

Das Bürgerschaftliche Ersuchen vom 17. November 2021 „Jobcenter der Bürger:innen: Beschwerden und Konflikte niedrigschwellig und effektiv bearbeiten“ (Drs. 22/6425) hat im zurückliegenden Jahr 2023 seinen Abschluss gefunden.<sup>14</sup>

Begonnen hatte es bereits im Jahr 2021 mit dem Antrag der Fraktion DIE LINKEN „In Zeiten der Pandemie endlich die dringend benötigten unabhängigen Ombudsstellen für Erwerbslose im SGB II-Bezug einzurichten (Drs. 22/3531)“ und einer Expertenanhörung im Ausschuss für Soziales, Arbeit und Integration der Hamburgischen Bürgerschaft am 10. August 2021, in welcher auch der Geschäftsführer von Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) als Experte angehört worden war. Der Antrag wurde schlussendlich abgelehnt, da festgestellt wurde, dass die Stärkung und Verbesserung der bestehenden Strukturen zielführender für eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit, die Verbesserung der Beratungsarbeit von JC t.a.h und die Vernetzung vor Ort ist, als die Schaffung einer zusätzlichen Struktur.

Aus den Beratungen des Sozialausschusses der Hamburgischen Bürgerschaft hatten sich wiederum Impulse und Hinweise zur Weiterentwicklung von Strukturen, Prozessen sowie zur Kommunikation zwischen den Kund:innen und den Mitarbeitenden von JC t.a.h ergeben, welche zum Bürgerschaftlichen Ersuchen vom 17. November 2021 geführt haben.

Mit der Drs. 22/12149 vom 6. Juni 2023 erfolgte am 21. Juni 2023 zunächst die Unterrichtung der Hamburgischen Bürgerschaft durch die Präsidentin, bevor es zur abschließenden Behandlung in den Ausschuss für Soziales, Arbeit und Integration verwiesen wurde.

<sup>14</sup> Alle in diesem Abschnitt genannten Drucksachen der Hamburgischen Bürgerschaft können online in der Parlamentsdatenbank unter folgendem Link abgerufen werden: [www.buergerschaft-hh.de/parldok](http://www.buergerschaft-hh.de/parldok).

Die Grundlage der Drs. 22/12149 bilden das Schreiben der Senatorin der Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration, Melanie Schlotzhauer, vom 30. Mai 2023 sowie ein Bericht zum Bürgerschaftlichen Ersuchen mit 28 Seiten.

Der Bericht beschreibt zum einen die Ergebnisse des Gesetzgebungsverfahrens zum Bürgergeld sowie den Einsatz des Senats für Vereinfachungen und Verbesserungen für die Kund:innen (z. B. die Einführung einer Bagatellgrenze bei Rückforderungen, die Beibehaltung einer Karenzzeit für die Anerkennung der tatsächlichen Kosten der Unterkunft sowie bei der Vermögensprüfung, die Abschaffung des Vermittlungsvorrangs).

Zum anderen werden in dem Bericht die zahlreichen und vielfältigen Aktivitäten von JC t.a.h zur Verbesserung der Kommunikations- und Zusammenarbeitsstrukturen dargestellt. Beispielshaft genannt sei an dieser Stelle der Ausbau des digitalen Angebots über jobcenter.digital, die Einführung des KontaktCenters, die Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen und der Ausbau des mehrsprachigen Angebots.

JC t.a.h verfolgt mit den in dem Bericht beschriebenen Aktivitäten nicht nur das Ziel, Kund:innen bei der Integration in den Arbeitsmarkt und somit auf dem Weg in ein selbstbestimmtes Leben umfassend zu unterstützen, sondern auch während der Dauer des Leistungsbezugs einen wertschätzenden Umgang sicherzustellen. Menschen, die JC t.a.h aufsuchen, befinden sich oftmals in schwierigen und komplexen Situationen, welche wiederum zu existentiellen Notlagen und Angst vor drohendem Wohnungsverlust führen können. Diese Menschen erwarten daher in der Regel eine schnelle Hilfe und Unterstützung. Die Mitarbeitenden sind bei der Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen jedoch an zum Teil sehr komplexe gesetzliche Vorgaben gebunden. Die Kommunikation zwischen den Kund:innen und den Mitarbeitenden von JC t.a.h ist daher oftmals von einem Spannungsverhältnis geprägt.

Mit den bereits getroffenen und in dem Bericht niedergelegten Maßnahmen hat JC t.a.h einen großen Schritt auf dem Weg gemacht, die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden und den Kund:innen zu vereinfachen und zu verbessern. Gleichwohl ist sich JC t.a.h bewusst, dass es sich lediglich um den ersten Schritt auf einem langen, sich stetig verändernden Weg handelt. JC t.a.h geht diesen Weg weiter mit einem offenen Blick nach allen Seiten und in dem Bewusstsein, auftretende Unebenheiten gemeinsam beseitigen und den sich am Wegesrand lauenden Herausforderungen stellen zu können.

Die bisherigen Schritte von JC t.a.h sowie die Bestrebungen, sich stetig im Interesse der hilfesuchenden Menschen weiterentwickeln zu wollen, hat auch der Ausschuss für Soziales, Arbeit und Integration der Hamburgischen Bürgerschaft anerkannt. In seiner Ausschusssitzung am 16. November 2023, an welcher neben dem Geschäftsführer von JC t.a.h auch die Senatorin für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration, Melanie Schlotzhauer, die Staatsrätin, Petra Lotzkat, sowie der Leiter des Amtes für Arbeit und Integration der Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration, Arne Dornquast, teilgenommen haben, wurde das Bürgerschaftliche Ersuchen nunmehr abschließend behandelt (Drs. 22/13795).

Der Geschäftsführer von JC t.a.h erhielt Lob, Anerkennung und Dank für das bisher Geschaffte und den von JC t.a.h beschrittenen Weg. JC t.a.h hat sich sehr über diese Anerkennung gefreut und nimmt diese als Motivation, den bereits begonnenen Weg im Interesse der hilfesuchenden Hamburgerinnen und Hamburger weiterzugehen.



*Stefan Glatzer, Hamburger Hochbahn AG*

„In unseren Bussen und Bahnen bringen wir jeden Tag über eine Million Menschen an ihr Ziel. Und gemeinsam mit Jobcenter team.arbeit.hamburg bewegen wir noch mehr: seit 2017 eröffnen wir Menschen, die aus ihrer Heimat flüchten mussten, eine neue Perspektive als Busfahrerinnen und Busfahrer bei der HOCHBAHN. Ich freue mich sehr, dass ich von Anfang an dieses Vorhaben begleiten durfte und bedanke mich für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Jobcenter, die auch im Jahr 2023 wieder vielen Menschen eine langfristige Beschäftigungsperspektive bei der HOCHBAHN ermöglicht hat.“

„Mit fast 4.000 Mitarbeiter:innen ist die Stadtreinigung Hamburg der größte und führende Dienstleister im Bereich Abfallwirtschaft und Reinigung in unserer schönen Stadt. Zahlreiche unserer Mitarbeiter:innen haben wir in den vergangenen Jahren in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter gewinnen können. Unser gesellschaftlicher Beitrag als Unternehmen ist uns wichtig und wir engagieren uns beispielsweise für den Einstieg von Auszubildenden mit Migrationshintergrund, den Wiedereinstieg von Langzeitarbeitslosen oder die Steigerung der Frauenquote bei der Stadtreinigung. In allen diesen Themen, und weit darüber hinaus, haben wir mit Jobcenter team.arbeit.hamburg und dem Arbeitgeber-Service zuverlässige Ansprechpartner:innen an unserer Seite. Mit Blick auf 2024 liegt ein besonderer gemeinsamer Fokus auf der Integration von Geflüchteten in den hamburgischen Arbeitsmarkt. Wir wünschen allen Ihren Mitarbeitenden viel Erfolg und Gesundheit und bedanken uns für die stets gute Zusammenarbeit.“



*Prof. Dr. Rüdiger Siechau  
Stadtreinigung Hamburg*



„Viele Geflüchtete in Hamburg haben Potenzial für eine Beschäftigung im Handwerk. Und immer mehr Betriebe wollen dieses Potenzial heben. Aber welcher Betriebsinhaber kennt die Unterstützungsangebote des Jobcenters schon ganz genau? Mein persönliches Highlight der Zusammenarbeit von Jobcenter und Handwerkskammer in 2023 war deshalb Dirk Heydens Besuch in unserer September-Vollversammlung. Mehr Nähe zum Handwerk geht nicht!“

*Hjalmar Stemmann  
Präsident der Handwerkskammer Hamburg*

„Hamburgs Wirtschaft braucht dringend Fachkräfte – auch aus dem Ausland. Für die Handelskammer ist das Jobcenter team.arbeit.hamburg bei der Integration ein wichtiger Partner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen unter anderem tatkräftig unseren „Marktplatz der Begegnungen“, bei dem wir auch 2024 wieder die Hamburger Wirtschaft und potenzielle Bewerberinnen und Bewerber mit internationalen Wurzeln zusammenbringen wollen.“



*Dr. Malte Heyne  
Hauptgeschäftsführer der  
Handelskammer Hamburg*

## 3.6 Zusammenarbeit mit den Beratungsstellen

Auch im Jahr 2023 hat Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) die Zusammenarbeit mit den Netzwerkpartner:innen in der Stadt weiter ausgebaut und gestärkt. Die Beratungsstellen sind wichtige Anlaufstellen für Kund:innen, die für Behördengänge Beistand benötigen.

Dabei wird das Ziel verfolgt, durch eine verstärkte Zusammenarbeit sicherzustellen, dass die Kund:innen umfassend beraten und bei der Klärung ihrer Anliegen ausreichend unterstützt werden. Zu den Netzwerkpartnern gehören auch die zahlreichen in der Freien und Hansestadt Hamburg ansässigen (Sozial-)Beratungsstellen.

Für den Ausbau einer guten Zusammenarbeit haben weiterhin regelmäßige Austauschformate sowohl auf zentraler Ebene als auch in den Bezirken auf Standortebene stattgefunden. Die Zentrale von JC t.a.h führte u. a. Gespräche mit Vertreter:innen der Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Hamburg e.V. und mit Vertreter:innen der Beratungsstellen für Migrant:innen. Weiter fanden zentralseitig regelmäßige Austauschformate mit dem freien Träger Integrationshilfen e.V. und des Hamburger Fürsorgeverein e.V. statt. Das letztere Format steht im Zusammenhang mit dem Übergangmanagement der Straffälligen- und Gerichtshilfe.

Ziel der Gespräche war in erster Linie ein gemeinsames Verständnis für die Arbeit des Anderen zu entwickeln und dadurch die Kommunikationskultur untereinander zu verbessern.

Kolleg:innen aus den Standorten von JC t.a.h haben mit den über 70 in Hamburg ansässigen Beratungsstellen/ Zweigstellen Kontakt gehalten. Dabei sind die Standorte in der Gestaltung der Umsetzung frei, so dass flexibel auf die Bedarfe und Anfragen der einzelnen Beratungsstellen reagiert werden konnte.



Bestehende Strukturen konnten so verstetigt sowie Absprachen getroffen werden, um bei „schwierigen Fällen“ kurze Wege nutzen und somit schnell Lösungen herbeiführen zu können. Diese Zusammenarbeit wird auch zukünftig fortgeführt. Für die Nutzung der digitalen Zugangswege bietet JC t.a.h seit dem 04.12.2023 das café digital an. Parallel hierzu erfolgten für die Beratungsstellen aus ganz Hamburg an sechs verschiedenen Terminen Informationsveranstaltungen über jobcenter.digital und das KontaktCenter.

Die Informationsveranstaltungen wurden von den Beratungsstellen sehr gut angenommen. Ziel war es, neben den Kund:innen, auch den Beratungsstellen vertiefte Informationen und Anwenderhinweise zu den digitalen Angeboten von JC t.a.h zu vermitteln.

Weiter bietet die hamburger arbeit GmbH in enger vorheriger Abstimmung mit den Mitarbeitenden von JC t.a.h in 15 Jobcenter-Standorten den Kund:innen eine zusätzliche, flankierende Beratung und Unterstützung bei der Bewältigung der vielfältigen persönlichen Problemlagen (z. B. bei finanziellen Problemen, Wohnraumproblemen, Fragen zur Rente, Situation der physischen und psychischen Stabilität, Umgang mit Behörden, Antragstellung und Briefwechsel zu weiteren sozialen Leistungen, Fragen zur Kinderbetreuung und Pflege von Angehörigen) an und stellt in der Folge häufig den notwendigen Erstkontakt zu weiteren Netzwerkpartnern und kommunalen Angeboten her.

Wir beabsichtigen auch in dieser Kooperation, die bestehende konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit in den unterschiedlichen Austauschformaten fortzuführen, zu intensivieren und sie gegebenenfalls jederzeit den aktuellen Geschehnissen projektorientiert anzupassen.

### 3.7 Weiterentwicklung der Digitalisierung im Jobcenter team.arbeit.hamburg

Die Website sowie die eServices von JC t.a.h wurden auch im Jahr 2023 stetig weiterentwickelt und vorangetrieben. Themenfelder wie IT-Sicherheit, Barrierefreiheit, aber auch die Verbesserung des allgemeinen Angebotes wurden erfolgreich bewegt.

Seit 2022 hat sich die allgemeine Lage in der IT-Sicherheit zunehmend verschärft und das Tempo des Wettlaufs zwischen Angriffen auf unsere IT und dem Schutz vor diesen Angriffen beschleunigt. Um weiterhin etliche Schritte voraus zu bleiben, wurde das Thema Sicherheit priorisiert und parallel zum allgemeinen Datenschutz massiv angehoben. Zusätzlich entwickelte das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) neue Sicherheitsstandards, die ebenfalls bereits 2023 in die Umsetzung gegangen sind. So verfügen die Website und das KontaktCenter von JC t.a.h über die aktuell höchsten Sicherheitsmaßnahmen. Zukunftsweisend erfolgen auch in 2024 weitere Anpassungen.

Unsere Website soll ein gutes Informationsangebot für alle Besucher:innen sein. So wurde im Jahr 2023 das mehrsprachige Angebot der Website ausgebaut. Wesentliche Inhalte und auch Newsfeeds werden in englischer, türkischer und ukrainischer Sprache zur Verfügung gestellt. Auch das KontaktCenter bietet mittlerweile alle Anliegen in diesen Sprachen an und erleichtert so Kund:innen, welche die deutsche Sprache noch nicht ausreichend beherrschen, den Kontakt mit unserem Jobcenter.

Neben dem Ausbau der Mehrsprachigkeit wurde zudem im Jahr 2023 ein besonderer Fokus auf die Barrierefreiheit des Internetauftritts gelegt. Die wesentlichen Inhalte stehen mittlerweile in Gebärdensprache und Leichter Sprache zur Verfügung. Ebenso wurden eine Hotline und ein eigenes Postfach eingerichtet, über die standardisiert Barrieren auf der Website gemeldet werden können.

Neben diesen grundlegenden Veränderungen wurde auch das Informations- und Serviceangebot weiter ausgebaut. Grundlegende Begrifflichkeiten rund um das Bürgergeld können im Glossar nachgeschlagen werden, Messen und regelmäßige Veranstaltungen werden standardisiert über Newsfeeds und ggfs. Kampagnenseiten beworben. Das Kundenreaktionsmanagement, das Integrationsleistungszentrum, der gemeinsame Arbeitgeber-Service sowie die Schlichtungsstelle können datenschutzkonform und sicher über das KontaktCenter angeschrieben werden.

Kundenfeedback ist uns wichtig. Somit reagieren wir seit Mitte 2023 auf Rezensionen bei Google und nehmen auch hier Anregungen und Kritik ernst. Kritische Meldungen werden wertschätzend kommentiert und auf das offizielle Kundenreaktionsmanagement von Jobcenter team.arbeit.hamburg hingewiesen.

Eine gute Nutzung der eServices (jobcenter.digital sowie KontaktCenter) sind für eine schnelle und ressourcenschonende Bearbeitung von Anliegen wichtig. Nicht nur Mitarbeitende wurden im Jahr 2023 intensiv über die Vorteile sowie die Handhabung der eServices unterrichtet, auch wurde ein Informationsangebot für Mitarbeitende von Beratungseinrichtungen ins Leben gerufen. An mehreren Terminen fanden Informationsveranstaltungen statt, um die Vorteile und die Handhabung der eServices darzustellen.

### 3.8 Fachteam organisierter Leistungsmissbrauch

In Hamburg gibt es Menschen, die sich in prekären Arbeits-, Wohn- und Lebensverhältnissen befinden, von Ausbeutung bedroht oder bereits Abhängigkeitsverhältnissen ausgesetzt sind. Im Streben nach maximalen Profit der Hinterleute werden gezielt die Hoffnungen der Betroffenen ausgenutzt, welche aus verschiedenen Gründen zudem von den regulären Beratungsstrukturen nicht immer erreicht werden können.

Dagegen geht das Fachteam organisierter Leistungsmissbrauch (FToL) von JC t.a.h vor: Wir unterstützen dabei, die damit einhergehenden verborgenen Strukturen aufzudecken, die jeweiligen Akteure und deren Handlungsmuster zu identifizieren und leisten so unseren Beitrag, damit organisierter ausbeuterischer Sozialleistungsmissbrauch durch Hinterleute nachhaltig beendet werden kann. Neben der Rückführung von zu Unrecht gezahlter Sozialleistungen soll damit letztlich auch die Situation der betroffenen Menschen verbessert und einer Verfestigung prekärer Umstände vorgebeugt werden.

Das Konzept zum im März 2019 gegründeten FToL ist ein Erfolgsmodell und erfreut sich zudem zunehmender bundesweiter Beachtung. Von den 184 Vorgängen zur gerichtlichen Geltendmachung von Rückforderungsansprüchen konnten bis März 2024 57 durch Urteil und neun durch Vergleich endgültig abgeschlossen werden, was titulierten und vollstreckbaren Forderungen in Höhe von 274.902,11 Euro entspricht.

Das FToL von JC t.a.h hat im zurückliegenden Jahr darüber hinaus Beiträge bei mehreren bundesweiten wie lokalen Fachtagungen geleistet. Die Zusammenarbeit auf Landesebene, z.B. mit den bezirklichen Fachstellen für Wohnraumschutz, aber auch im Bund (Enterprise Fraud Management der Bundesagentur für Arbeit), konnte weiter ausgebaut werden.

Die Anzahl der Klärungsanliegen erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 355 Vorgänge auf nunmehr insgesamt 2.032.





### 3.9 Jugendliche in Arbeit und Ausbildung bringen

Die Jugendberufsagentur (JBA) Hamburg setzt sich das Ziel, eine bedarfsgerechte, ganzheitliche Beratungsleistung anzubieten, die kurze Wege nutzt und den Übergang von der Schule in den Beruf möglichst ohne vermeidbare Umwege begleiten möchte. Dazu ist es erforderlich, dass junge Erwachsene vom ersten Kontakt an die passende Beratungsdienstleistung erhalten und dabei das gesamte Leistungsportfolio berücksichtigt wird. Mit Blick auf veränderte Rahmenbedingungen im Ausbildungsgeschehen auch durch die fortschreitende Digitalisierung der Arbeitswelt, durch eine hohe Zuwanderung, aber auch insbesondere durch die sehr belastenden Folgen der Corona-Pandemie für die jungen Menschen, ebenso wie für die JBA-Beschäftigten, muss es gelingen, diese Jugendlichen zu befähigen, eine eigene Zukunftsperspektive aktiv zu entwickeln. Im Interesse dieser jungen Menschen und mit Blick auf unser von gut ausgebildeten Fachkräften abhängiges Gemeinwesen, bedarf es somit weiterhin intensiver Anstrengungen aller Akteure, um möglichst vielen von ihnen den erfolgreichen Start ins Berufsleben zu ermöglichen. Dazu leistet die JBA einen zentralen Beitrag, muss sich dazu aber mit Blick auf ihre Struktur, ihre Steuerung, ihren Service und in ihrer Maßnahmenplanung systematisch weiterentwickeln.

Der Führungskräfte-Workshop zur Weiterentwicklung der Jugendberufsagentur war ein bedeutendes Treffen, bei dem Führungskräfte und Entscheidungsträger zusammenkamen, um wichtige Aspekte und Herausforderungen im Kontext der Weiterentwicklung der JBA zu erörtern. Ziel des Workshops war es, Führungskräfte auf die Reise der Weiterentwicklung mitzunehmen, Strategien zu entwickeln, wie die JBA effektiver arbeiten und junge Menschen noch besser bei ihrem Übergang von der Schule ins Berufsleben unterstützen kann.

In intensiven Diskussionen und interaktiven Workshops wurden verschiedene Themen wie die mobilen Angebote, der 360-Grad Blick, das Thema Inklusion, Messearbeit aber auch die Schaffung neuer Qualifizierungsangebote und die Stärkung der Zusammenarbeit erörtert. Die Führungskräfte tauschten Best Practices aus, diskutierten innovative Ansätze und erarbeiteten konkrete Maßnahmenpläne zur Optimierung der Jugendberufsagentur.



Durch den Workshop wurden nicht nur neue Impulse für die Weiterentwicklung der JBA gesetzt, sondern auch das Bewusstsein für die Bedeutung einer ganzheitlichen und zielgerichteten Unterstützung junger Menschen gestärkt.

### 3.10 Hamburg Welcome Center

Seit seiner Gründung im Jahr 2021 hat sich das Hamburg Welcome Center (HWC) in Hamburg erfolgreich als Anlaufstelle für Menschen mit Migrationshintergrund etabliert. Deutschlandweit gilt das HWC als herausragendes und innovatives Service-Angebot, das mit verschiedenen Partnern zusammenarbeitet. Als „One-Stop-Shop“ bietet das HWC einen umfassenden Service, der alle Fragen im Zusammenhang mit Einreise, Aufenthalt, Arbeitsmarktintegration von zuwandernder oder zugewanderter (potentieller) Fachkräfte sowie Unternehmen abdeckt. Dies geschieht durch die

enge Zusammenarbeit verschiedener Behörden wie der Innenbehörde, der Sozialbehörde, der Agentur für Arbeit Hamburg und dem JC t.a.h in einer gemeinsamen Beratungsstelle. Der Erfolg des HWC basiert auf langjähriger Erfahrung, guter Netzwerkarbeit und trägerübergreifender Zusammenarbeit, die bereits seit 2015, damals unter dem Namen W.I.R - Work and Integration for Refugees, erfolgt.

Die Partner des HWC bieten individuelle Beratungsdienste wie ausländerrechtliche Beratung und Beratung zu Deutschkursen in den Räumlichkeiten der Süderstraße 32b an. Zudem werden berufsbezogene Beratungsdienste wie die Anerkennung von Berufsqualifikationen und Ausbildungsberatung angeboten, sowie die Vermittlung von Praktika, Ausbildungsplätzen und Arbeitsstellen über den Labour Market Service und den gemeinsamen Arbeitgeber-Service. Das HWC ist für alle Migrant:innen offen und in zwei Hauptbereiche unterteilt. HWC-Professional: Für Kund:innen, die das Fachkräfteeinwanderungsgesetz (FEG) betreffen, und HWC-Potential: Das bekannte Dienstleistungen aus dem früheren W.I.R anbietet. JC t.a.h ist im HWC mit einem Team für Arbeitsvermittlung und einem Team für die Eingangszone vertreten.

Auch im Jahr 2023 waren die Auswirkungen des Ukraine-Krieges, wie bereits im Vorjahr, weiterhin spürbar, insbesondere im HWC-Kontext der Kundenberatung und -betreuung. Zusätzlich traten Anfang 2023 erstmalig die Gesetzesänderungen im Zuge der Bürgergeld-Einführung in Kraft. Trotz einiger großer Herausforderungen gelang es im HWC, viele Menschen auf dem Weg in den Arbeitsmarkt erfolgreich zu unterstützen. Schwerpunkt dieser Unterstützung lag in den Bereichen Spracherwerb, Anerkennung ausländischer Abschlüsse und Förderung qualifizierender Maßnahmen. Ab dem vierten Quartal wurden die Vorbereitungen für den Job-Turbo intensiviert, um die beschleunigte Integration geflüchteter Menschen zu fördern, insbesondere jener, die den Integrationskurs mit einem Sprachniveau von A2 oder niedriger abschlossen.



Die Jobcenter-Zielgruppe im HWC blieb in 2023 weiterhin die Gruppe geflüchteter Menschen im SGB-II-Leistungsbezug, ab dem 25. Lebensjahr, mit formalen oder non-formalen beruflichen Kompetenzen. Seit Mitte 2023 liegt der Schwerpunkt der HWC-JC-Zielgruppe insbesondere auf den Branchen Erziehung, Gesundheit, Handwerk und Technik. Diese Fokussierung erleichtert verschiedene Prozesse im Zusammenhang mit Arbeitgebern, wie die Organisation von Arbeitgebertagen, sowie die fachliche Spezialisierung und die Bildung branchenspezifischer Netzwerke. Aufgrund der Fluchtbewegungen aus der Ukraine ist der Anteil der betreuten weiblichen Kund:innen im HWC-JC-Gesamtkundenbestand auf etwa 61 % angestiegen. Neben dem Spracherwerb stellen die Sicherstellung der Kinderbetreuung und die Tatsache, dass die Kund:innen meist alleinerziehend sind, Herausforderungen in dieser HWC-Betreuungsschnittstelle dar.

Die Beratungsdienstleistungen des HWC wurden gezielt auf die vielfältigen Bedürfnisse der Kund:innen mit Migrationshintergrund ausgerichtet und sind prozessunterstützend im Rahmen der Netzwerkarbeit positioniert. Die Prozesse im HWC werden kontinuierlich reflektiert und entsprechend den Bedürfnissen angepasst, wie es in einem agilen System üblich ist. In diesem Zusammenhang findet seit Mitte 2023 eine

HWC-übergreifende Selbstbewertung nach dem Prinzip der European Foundation for Quality Management (EFQM) statt, um die Prozesse des HWC hinsichtlich ihrer Wirkung und möglicher Handlungsbedarfe zu prüfen. Der EFQM-Selbstbewertungsprozess wird voraussichtlich bis 2024 abgeschlossen sein.

Der Tag der deutschen Einheit wurde in 2023 in Hamburg groß gefeiert. Mitten in den Aktivitäten in der Innenstadt präsentierten Kolleginnen und Kollegen auf Initiative der Freien und Hansestadt Hamburg an zwei Tagen das HWC. Mit einem HWC-Aufsteller und einer riesigen Weltkugel ausgestattet, suchten HWC-Mitarbeitende den Kontakt zu Passanten. Neben vielen Kolleg:innen der Sozialbehörde, der Behörde für Inneres und Sport, der Agentur für Arbeit Hamburg waren Kolleginnen von JC t.a.h vor Ort und haben den Stand betreut.



Der HWC-Stand stieß auf reges Interesse. Vor Ort fragten viele nach: Arbeitgeber, Geflüchtete, Bürgerinnen und Bürger, Behörden, Beratungsstellen und Ehrenamtler. Sie fragten nach unseren Zielgruppen und danach, wie sich die Zusammenarbeit der unterschiedlichen Behörden und Träger im Hamburg Welcome Center gestaltet. Die jüngere Generation kannte uns für unsere Arbeit mit den Geflüchteten. Eine Studentin erkundigte sich sogar nach Praktikumsmöglichkeiten. Sicherlich hat der aufblasbare Globus die Aufmerksamkeit vieler Kinder erregt, die begeistert ihre Herkunftsregion auf der Weltkugel markiert haben.

### 3.11 Haus für Gesundheit und Arbeit

Das Haus für Gesundheit und Arbeit (HGuA) als Hamburger Beitrag zum Bundesprogramm rehapro verzeichnete auch 2023 einen unverändert hohen Zustrom von Hilfesuchenden mit Schwerpunkt psychischen gesundheitlichen Einschränkungen im Arbeitsleben. Die Nachfrage überstieg hier abermals das Angebot. Größte Gruppe der im HGuA vornehmlich durch Einzelcoaching unterstützten Menschen waren erneut Beschäftigte ohne Bezug von Leistungen, darunter viele hochqualifizierte Frauen.

Die meisten Zugänge erfolgten nach wie vor über das erweiterte Netzwerk, z.B. aus Tageskliniken. Es zeigte sich erneut, dass sich das HGuA als präventives Angebot in der Angebotslandschaft für psychisch erkrankte Menschen fest etabliert hat. Ein erheblicher Anteil der eingemündeten Personen war zu Beginn der Betreuung durch das HGuA bereits im Krankengeldbezug bei ruhendem Beschäftigungsverhältnis. Auch der Besuch von Sozialsenatorin Melanie Schlotzhauer am 18.09.2023 unterstrich die hohe Bedeutung der im HGuA erbrachten Angebote für Hamburg. Darüber hinaus fanden auch 2023 wieder zahlreiche lokale und überregionale Netzwerkaktivitäten statt. Das HGuA beteiligte sich z.B. an einem Gesamtvortrag, welcher auf dem deutschlandweiten Treffen aller rehapro-Projekte des ersten und zweiten Förderaufrufes am 13. und 14.06.2023 in Hannover präsentiert wurde.

„Das Jobcenter team.arbeit.hamburg zeigte auch im Jahr 2023 eindrucksvoll, was öffentliche Institutionen für ihre Kundinnen und Kunden leisten. Denn auch in einer Phase gesellschaftspolitischer Herausforderungen – die uns übrigens alle betreffen und z. T. auch belasten – gelingt es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern außergewöhnlich gut, die zahlreichen Dienstleistungen verlässlich zu erledigen. Leistungsgewährungen, Weiterbildungen, Hilfe zur Selbsthilfe, persönliche Beratungen zähle ich dazu, aber besonders auch die mittlerweile etablierte Job-Turbo-Messe „Marktplatz der Begegnungen“. Aus meiner Sicht ein voller Erfolg, von dem alle JC-Kolleginnen und -Kollegen – und vor allem unsere Kundinnen und Kunden partizipieren.“



*Dr. Iryna Tybinka  
Generalkonsulin der  
Ukraine in Hamburg*

„Auch im zweiten Jahr des russischen Angriffskrieges bleibt die Solidarität Hamburgs und ihres Jobcenter Teams mit der Ukraine ungebrochen. Durch die hilfreiche Unterstützung seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Hamburg haben meine Landsleute Zuversicht für ihre und ihrer Kinder Zukunft wieder gewonnen. Zehntausende Schutzsuchende konnten nicht nur mit dem Erlernen der deutschen Sprache beginnen, die für ihre neue Lebensetappe essenziell ist, sondern auch bereits Teil des deutschen Arbeitsmarktes werden. Uns bleibt zu hoffen, dass viele Ukrainerinnen und Ukrainer die hier, auch dank des Jobcenters, erhaltene Erfahrung später auch beim Wiederaufbau der Ukraine einsetzen können.“



*Markus Biercher  
Vorsitzender der Geschäfts-  
führung der Regional-  
direktion Nord der  
Bundesagentur für Arbeit*

## 4. QUALITÄT UNSERER ARBEIT

### 4.1 Kundenzufriedenheit und Kundenfeedbackveranstaltungen

Kundenbefragungen stellen für Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) seit vielen Jahren ein wichtiges Instrument dar, um die Zufriedenheit der Kund:innen mit der Dienstleistungsqualität und Kundenorientierung zu messen. Im Jahr 2023 lagen die Schwerpunkte auf der Bewertung der neuen bundesweiten Befragung des Zentrums für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM) der Bundesagentur für Arbeit (BA) mithilfe eines agilen Teams sowie der Durchführung eines eigenen Zeitreihenprojekts zur Einführung des Bürgergelds.

#### **Bundesweite Kundenbefragung:**

Das ZKM der BA führte die bundesweiten Befragungen in 2023 erstmalig unter Einsatz eines modularen Konzeptes durch. Hintergrund war der Eindruck, dass in den letzten Jahren durch die Befragung keine neuen handlungsleitenden Erkenntnisse mehr für die gemeinsamen Einrichtungen (gE) gewonnen werden konnten. Die Grundlage bildet ein Basismodul, welches die Zufriedenheit der Kund:innen mit ihrem Jobcenter in den Themenblöcken „Gespräch im Jobcenter“, „Vermittlung/Qualifizierung/Ausbildung“, „Leistungsantrag“, „Bildung und Teilhabe“ sowie „Gesamtbewertung“ erhebt.

Neben dem Basismodul gibt es unter anderem ein regionales standardisiertes Befragungsangebot (Modul 3). Hierfür werden Themen mit großer Aktualität, welche die Arbeit in den Jobcentern beeinflussen, halbjährlich von den gemeinsamen Einrichtungen bestimmt. Die Fragen zu Modul 3 werden direkt im Anschluss an das Basismodul gestellt. JC t.a.h wählte hierbei die Themenblöcke „Digitalisierung/Kommunikation“ für das 1. Halbjahr sowie „Formen der Kundenkommunikation“ für das 2. Halbjahr 2023.

Wie in der Vergangenheit auch, wird die Durchführung durch einen externen Dienstleister betreut, der pro Halbjahr und Jobcenter 100 Kund:innen in telefonischen Interviews befragt. JC t.a.h konnte dabei auch in 2023 insgesamt wieder ein gutes Ergebnis erzielen und bei der Kundenzufriedenheit allgemein u. a. eine Note von 1,97 (Schulnoten) erreichen.

Mit dem Ziel, die neue Befragung der BA systematisch auszuwerten, wurde darüber hinaus ein agiles Team ins Leben gerufen, welches die Ergebnisse fachbereichsübergreifend auf Handlungsnotwendigkeiten/-möglichkeiten analysiert.

Auf Fachexpert:innen-Ebene wurden unter der Leitung des Bereichs Qualitätsmanagement demnach Stärken und Potentiale gesichtet, die mithilfe der PDCA-Logik<sup>15</sup> in die Organisation getragen wurden. So konnten infolge einer tiefgehenden Analyse Potentiale im Bereich Bildung und Teilhabe, Digitalisierung und beim Kooperationsplan sichtbar erkannt sowie entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung eingeleitet werden.

Wir möchten diese Kollaborationsform in 2024 verstetigen, um den Regelkreis im Sinne des Modells der European Foundation for Quality Management (EFQM) zu schließen, die getroffenen Maßnahmen zur Verbesserung nachzuhalten und neue Handlungsmaßnahmen abzuleiten.

#### **Kundenzufriedenheitsbefragung zur Einführung des Bürgergeldes:**

Damit die Entwicklung der Kundenzufriedenheit im zeitlichen Verlauf der Bürgergeld-Einführung abgebildet werden konnte, erstellte eine Projektgruppe einen Fragenkatalog. Mit Unterstützung des Service Centers wurden insgesamt drei Befragungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten (Dezember 2022/Juli 2023 und Dezember 2023) durchgeführt, bei denen jeweils 100 Kund:innen Schulnoten zu 12 geschlossenen Fragen vergeben konnten. Eine offene Frage ermöglichte es den Befragten darüber hinaus individuelle Anmerkungen zu geben. Die Datensätze wurden vom Bereich Datenqualitätsmanagement (DQM) im Zuge einer Zufallsauswahl aus den aktuellen erwerbsfähigen Leistungsbeziehenden zusammengetragen. Bei der Zufallsauswahl wurde lediglich nach Deutschkenntnissen gefiltert.

---

<sup>15</sup> Plan-Do-Check-Act.

Von einem guten Niveau ausgehend konnten im Verlauf insbesondere bei Fragen zu Freundlichkeit der Ansprechpartner:innen, der leichten Verständlichkeit von Briefen sowie der Struktur von persönlichen Beratungsgesprächen positive Entwicklungen festgestellt werden.

Potentiale konnten im Bereich der Zufriedenheit mit Online-Angeboten sowie der Beratung zu finanziellen Leistungen erkannt werden. Individuelle Aussagen der Befragten bezogen sich weiterhin auf die Hoffnung bzw. Erwartung einer besseren finanziellen Absicherung/Förderung und auf Integration in Arbeit. Die wesentlichen Erkenntnisse wurden überdies ebenfalls in die Beratungen des agilen Teams Kundenzufriedenheit aufgenommen, um dort mithilfe der PDCA-Logik nachgehalten zu werden.

## 4.2 Kundenreaktionsmanagement

Lob, Anregungen und Beschwerde von Kund:innen sind bei Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) ausdrücklich erwünscht. Sie liefern uns wichtige Informationen zur Kundenzufriedenheit und zur Qualität unserer Dienstleistung. Wir verstehen diese Rückmeldung als Chance, uns stetig verbessern zu können und damit einen Beitrag zur Zufriedenheit der Kund:innen zu leisten.

Für Hamburgerinnen und Hamburger, die auf die Unterstützung von JC t.a.h angewiesen sind, sind unsere Mitarbeitenden in den Standorten die erste Ansprechperson. Sollten Missverständnisse oder Schwierigkeiten bei der Zusammenarbeit aufkommen, ist es unser Anspruch, diese bestmöglich und zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu lösen. Wir bitten daher unsere Kund:innen, uns direkt anzusprechen. Viele Probleme und Missverständnisse lassen sich bereits in einem persönlichen Gespräch vor Ort lösen. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, können sich die Kund:innen an unser zentrales Kundenreaktionsmanagement wenden. Das Kundenreaktionsmanagement verspricht, jede Beschwerde umfassend zu prüfen und den Kund:innen in angemessener Zeit eine individuelle Rückmeldung zu geben. Ist die Beschwerde berechtigt, wird die beanstandete Entscheidung korrigiert und wir entschuldigen uns ausdrücklich bei den Kund:innen. Bei der Rückmeldung an die Kund:innen ist uns eine verständliche und kundenfreundliche Formulierung besonders wichtig, um auf diesem Weg das Verständnis und die Akzeptanz für die von JC t.a.h getroffenen Entscheidungen auf der Seite der Kund:innen zu erhöhen.

Seit Mitte des Jahres 2023 ist unser Kundenreaktionsmanagement nicht mehr nur auf den klassischen Zugangskanälen – Briefpost, E-Mail, Telefon/Fax – erreichbar, sondern auch über das KontaktCenter auf der Internetseite von JC t.a.h. Dies bedeutet für unserer Kund:innen eine zusätzliche Möglichkeit, Lobe, Anregungen und Beschwerden online über einen datensicheren Weg unmittelbar an das zentrale Kundenreaktionsmanagement von JC t.a.h übermitteln zu können. Dazu müssen sich die Kund:innen nicht zuvor registrieren, sondern sie können ihre Nachricht direkt im Kontaktformular eingeben und ggf. weitere Dokumente hochladen. Die über das KontaktCenter übermittelte Nachricht geht als verschlüsselte E-Mail unmittelbar im Funktionspostfach des Kundenreaktionsmanagements ein und wird dort entsprechend bearbeitet. Dieser Zugangskanal steht – wie alle anderen Zugangskanäle auch – nicht nur den Personen, die selbst Bürgergeld erhalten, offen, sondern auch Dritten, wie zum Beispiel Mitarbeitenden von Beratungsstellen, Betreuer:innen und Bevollmächtigten.

Ein weiterer digitaler Zugangskanal ist das Kontaktformular auf der Seite der Bundesagentur für Arbeit.<sup>16</sup> Über dieses Kontaktformular übermittelte Anliegen werden automatisiert in der KRM-IT-Anwendung ADITO hinterlegt und dort von den Mitarbeitenden des Kundenreaktionsmanagement bearbeitet.

Diese beiden digitalen Wege stellen einen einfachen, schnellen und unkomplizierten Zugang zum Kundenreaktionsmanagement dar, welche die Kund:innen im Jahr 2023 bereits überwiegend genutzt haben.

Im Jahr 2023 wurden beim Kundenreaktionsmanagement insgesamt 1.565 Kundenanliegen, welche sich auf 1.130 Kundenreaktionen verteilen, erfasst und abschließend bearbeitet. Gegenüber dem Vorjahr (1.217 Kundenanliegen) stieg die Anzahl der bearbeiteten Anliegen um 28,59 % (348 Anliegen). Die Anzahl der Kundenreaktionen, auf die sich die Anliegen verteilen, stieg gegenüber dem Vorjahr (819 Kundenreaktionen) um 37,97 % (311 Kundenreaktionen).

Von den 1.130 Kundenreaktionen wurden fünf persönlich, 69 telefonisch, 150 schriftlich sowie 674 per E-Mail (davon

---

<sup>16</sup> [www.web.arbeitsagentur.de/portal/kontakt/de/anregungen-und-kritik/lokales-jobcenter?scope=form](https://www.web.arbeitsagentur.de/portal/kontakt/de/anregungen-und-kritik/lokales-jobcenter?scope=form)

umfasst sind unter anderem auch die über das KontaktCenter übermittelten Kundenreaktionen) und 232 über das Online-Kontaktformular der Bundesagentur für Arbeit an JC t.a.h übermitteln. Insgesamt 906 Kundenreaktionen sind damit auf dem digitalen Weg (E-Mail und Online-Kontaktformular) im Jahr 2023 an JC t.a.h herangetragen wurden. Dies entspricht einem Anteil von 80,18 % und zeigt, dass die Kund:innen im Hinblick auf ihre Liebe, Anregungen und Beschwerden den – einfachen und schnellen – digitalen Zugangsweg im Jahr 2023 bevorzugt haben.

Von den 1.565 Kundenanliegen hatten 1.489 einen Beschwerdeinhalt, 44 enthielten eine Anregung und in 32 Fällen wurde ein Lob übermittelt. Bei den Anliegen mit Beschwerdeinhalt handelte es sich um 1.394 Anliegen aus Beschwerden, die auch die Eingaben an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales umfassen, zehn Anliegen aus an den Bundestag gerichtete Petitionen, 51 Anliegen aus Folgeaktionen und 34 Anliegen aus Dienstaufsichtsbeschwerden.

Die Anzahl der im Jahr 2023 an JC t.a.h herangetragenen Beschwerdeanliegen (1.489) befindet sich im Vergleich zum Vorjahr (1.173) weiter auf einem steigenden Niveau. Auch bei der Anzahl der begründeten Beschwerdeanliegen ist ein Anstieg von 253 im Vorjahr auf nunmehr 372 im Jahr 2023 zu verzeichnen, wobei die begründeten Beschwerdeanliegen einen Anteil von 24,89 % an den gesamten Beschwerdeanliegen im Jahr 2023 ausmachen. Es ist somit festzustellen, dass zwar die Anzahl der Anliegen mit Beschwerdeinhalt im Vergleich zum Vorjahr erneut angestiegen ist, der Anteil der begründeten Beschwerdeanliegen jedoch im Vergleich zum Vorjahr (21,57 %) lediglich um 3,32 Prozentpunkte angestiegen ist.

Der inhaltliche Schwerpunkt der begründeten Beschwerdeanliegen lag auch, wie schon in den Vorjahren, bei der Gewährung der Regelbedarfe und dort insbesondere bei der Bearbeitung (d. h. insbesondere bei der Dauer der Bearbeitung und der Anforderung von Unterlagen).

## 4.3 Prozessqualität und Qualitätssicherung

Das Zielsystem im Rechtskreis SGB II weist mehrere Kennzahlen zur Beobachtung der Prozesse aus. Bei Jobcenter team.arbeit.hamburg stehen drei Kennzahlenblöcke besonders im Fokus:

- die Kennzahl zur Beratungsaktivität gibt Aufschluss über die Dauer seit der letzten Beratung und die Anzahl qualifizierter Beratungsgespräche, die mit zur Arbeitsvermittlung angemeldeten Personen im Rechtskreis SGB II bis zum jeweiligen Messzeitpunkt (Stichtag) geführt werden. Zudem stellt die Kennzahl dar, mit wie vielen Kund:innen bereits der – mit dem Bürgergeld eingeführte – Kooperationsplan abgeschlossen wurde, der die laufenden Eingliederungsvereinbarungen ersetzt.
- die Kennzahl zum Neukundenprozessen bildet die Dauer bis zur vermittlerischen Erstberatung mit Profiling von Neukund:innen ab,
- zudem wird über die Kennzahl zum Absolventenmanagement nachgehalten, wann Kund:innen nach Abschluss von Fördermaßnahmen zur weiteren Integrationsstrategie beraten werden.

Zur Unterstützung und qualitativen Optimierung werden zusätzlich in den operativen Einheiten Fachaufsichten durchgeführt, um die Qualität in der Aufgabenerledigung sicherzustellen. Dabei werden die Fachaufsichtsbetrachtungen auch unterjährig an die wechselnden Risiken angepasst.

Nur wenn diese Prozesse funktionieren, sind langfristig exzellente Ergebnisse realisierbar und optimierbar. Messbar wird der langfristige Erfolg anhand der Kennzahlenbetrachtung zur nachhaltigen Integration, kontinuierlichen Beschäftigung und bedarfsdeckenden Integration.

Aufgrund der anhaltenden Kriegssituation in der Ukraine sind auch im Jahr 2023 zahlreiche Kund:innen neu in den SGB-II-Leistungsbezug hinzugekommen. Ein besonderes Augenmerk lag daher darauf, hier zeitnah die richtigen Maßnahmen zu ergreifen, um den Neukund:innen bedarfsgerecht Unterstützung anzubieten. Zudem sind die Kund:innen, die bereits im Vorjahr in den Bezug eingemündet sind, jetzt bestmöglich in den Arbeitsmarkt zu integrieren, wo sie weitere Deutsch- und Berufskenntnisse erwerben können, um sich perspektivisch aus der Grundsicherung zu lösen.

## 4.4 Qualitätsmanagement und EFQM

Qualitätsmanagement (QM) ist eines der zentralen Arbeitsfelder von JC t.a.h. Es ist sowohl in der Vision als auch in der Strategie verankert. In 2017 wurde mit der Gründung eines neuen Geschäftsbereichs mit dem Schwerpunkt QM der Rahmen für ein professionelles und nachhaltiges Qualitätsmanagement geschaffen. In 2021 ist mit der Implementierung eines QM-Teams (fünf Mitarbeiter:innen) ein weiterer Meilenstein in der Weiterentwicklung und Professionalisierung unseres Qualitätsmanagements erreicht worden. Seither werden neben den Themen Ideenmanagement, Prozessmanagement, Projektmanagement, Qualitätssicherung und European Foundation for Quality Management (EFQM)<sup>17</sup> weitere Themen im Bereich Qualitätsmanagement zentral gesteuert.

Auf Basis des EFQM-Managementmodells will sich unsere Organisation ganzheitlich, kontinuierlich und zeitgemäß weiterentwickeln, um im Sinne der Vision „Wir gestalten das Jobcenter von übermorgen“ zu arbeiten. Gleichzeitig reagiert JC t.a.h durch die strukturierte Vorgehensweise und systematische Anwendung auf Veränderungen durch Megatrends oder politische Entscheidungen und antizipiert Risiken vorausschauend.

Die zwischen 2018 und 2020 durchgeführte Selbsteinschätzung hat uns auch in der Fortschreibung 2021 unter pandemischen Bedingungen einen umfassenden und ganzheitlichen Blick auf alle Teile der Organisation ermöglicht und uns erlaubt, den Reifegrad unserer Organisation einzuschätzen und Anpassungen vorzunehmen. Um JC t.a.h fit für die Zukunft zu halten und die Organisationstransformation voranzutreiben, hat sich JC t.a.h 2022 erneut einem Anerkennungsverfahren der EFQM – Recognised for Excellence (R4E) – unterzogen. Das Assessment, bei dem externe Assessoren den Reifegrad von JC t.a.h feststellen, fand bereits im März 2022 statt. Externe Assessoren haben JC t.a.h drei Tage lang „auf Herz und Nieren“ geprüft. Danach haben sie ein sehr gutes Feedback gegeben. Die Bewertung von 427 Punkten hat unser selbst gestecktes Ziel von 300 Punkten weit übertroffen. Die Verbesserungsvorschläge der Assessoren wurden in der Folge wieder systematisch priorisiert und im vierteljährlich stattfindenden EFQM-Steuerungskreis bewertet, zur Bearbeitung freigegeben und nachgehalten. Durch diese strukturierte Vorgehensweise wurden auch im Jahr 2023 Verbesserungspotenziale systematisch priorisiert, bewertet, zur Bearbeitung freigegeben und verfolgt.

JC t.a.h investiert weiter in EFQM-Know-how:

Fortbildungen zum EFQM-Modell waren auch in 2023 fester Bestandteil des jährlichen Qualifizierungsplans, um entsprechendes Wissen weiterzugeben und aktuell zu halten. Das EFQM-Grundlagentraining wurde 2023 von weiteren 22 Mitarbeiter:innen wahrgenommen. Darüber hinaus haben neun Mitarbeiter:innen eine Ausbildung zum/zur Assessor:in erfolgreich absolviert. Damit sind wir in der Lage, externe Assessments durchzuführen, um daraus auch Handlungsmöglichkeiten für uns abzuleiten.

## 4.5 Widersprüche/Klagen/einstweiliger Rechtsschutz

Im Berichtsjahr 2023 wurden 16.499 neue Widerspruchsverfahren erfasst. Diesen standen 16.520 abgeschlossene Widerspruchsverfahren gegenüber. Der Bestand an offenen Verfahren lag zum Ende des Berichtszeitraums bei 1.088 Verfahren. Von den 16.520 abschließend bearbeiteten Widerspruchsverfahren wurde 5.919 Widersprüchen ganz oder teilweise stattgegeben. In 2.649 Verfahren lag die Ursache für die erfolgte Stattgabe in einer fehlerhaften Rechtsanwendung oder einer unzureichenden Sachverhaltsaufklärung. Die Quote dieser vermeidbaren Stattgaben an allen abschließend bearbeiteten Widerspruchsverfahren lag somit bei 16,04 %.

Im Jahresverlauf 2023 wurden insgesamt 1.910 neue Klageverfahren erfasst, während 2.027 Verfahren abschließend bearbeitet wurden. Hiervon endeten 1.427 Verfahren zugunsten von Jobcenter team.arbeit.hamburg. Die Erfolgsquote von Jobcenter team.arbeit.hamburg lag somit bei 70,4 %.

Darüber hinaus wurden im Berichtsjahr 2023 insgesamt 1.176 Verfahren des einstweiligen Rechtsschutzes erfasst. Im gleichen Zeitraum konnten 1.153 Verfahren abgeschlossen werden. Hiervon endeten 813 Verfahren zugunsten von Jobcenter team.arbeit.hamburg. Die Erfolgsquote von Jobcenter team.arbeit.hamburg lag somit bei 70,5 %.

---

<sup>17</sup> [www.efqm.org/de/the-efqm-model](http://www.efqm.org/de/the-efqm-model)

Der in den Vorjahren festgestellte Rückgang der Eingangszahlen bei allen drei Verfahrensarten wurde im Berichtszeitraum nicht fortgesetzt. Der Zuwachs gegenüber dem Vorjahr lag bei den Widerspruchsverfahren bei 5 %, bei den Klageverfahren bei 6,8 % und bei den Verfahren des einstweiligen Rechtsschutzes bei 6,4 %. Die Steigerungsrate ist in allen drei Bereichen als unauffällig zu bezeichnen, so dass besondere äußere Einflüsse nicht als Ursache identifiziert werden können.

## 5. ZIELE UND ZIELERREICHUNG

### 5.1 Bundesziele

Das messbare Zielsystem SGB II blieb mit Blick auf das Jahr 2023 unverändert, einzig die geschlechterspezifische Zielplanung wurde um die Langzeitleistungsbeziehenden erweitert. Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) fördert eine gerechtere, gleichgestellte Arbeitsmarktteilhabe von Frauen und Männer sowie bessere Fach- und Arbeitskräftesicherung. Chancengleichheit der Geschlechter in der Integrationsarbeit ist das durchgängige Prinzip von JC t.a.h.

In den vergangenen Jahren gab es bereits viele Anstrengungen und Fortschritte im operativen Bereich bei der gleichberechtigten Förderung und Integration von Frauen und Männern. JC t.a.h hat 2023 als Ziel, noch verbliebene Unterschiede, z. B. in der Beratungspraxis, im Maßnahmeeinsatz und bei der Anzahl der Integrationen zwischen Frauen und Männern, auszugleichen. Mit der im Jahr 2022 eingeführten geschlechterspezifischen Integrationsquote wurde bereits begonnen, gute und langfristige Ansätze zu etablieren. Für 2023 kam die entsprechende Planung und Steuerung für den Langzeitleistungsbezug hinzu.

Für jedes Geschäftsjahr wird bei Jobcenter team.arbeit.hamburg mit jeder Führungskraft eine Zielvereinbarung abgeschlossen. Hierbei sind das Zielsystem und die Zielsteuerung mehr als reine Zahlen, denn sie bilden einen Teil der Leistung und erzielten Wirkungen von JC t.a.h ab. Zielvereinbarungen sind transparente Dienstleistungsversprechen. Sie sind die Grundlage für den hausinternen PDCA-Zyklus:<sup>18</sup>

- \* Was planen wir?
- \* Wie gut gelingt uns die Umsetzung?
- \* Welche Erkenntnisse ziehen wir aus den Ergebnissen?
- \* Was lernen wir für unser künftiges Handeln?

In diesem Sinne helfen JC t.a.h messbare Ergebnisse, besser zu werden und die Organisation weiterzuentwickeln.

Im Detail heißt das für alle Führungskräfte von JC t.a.h, eine Vorstellung davon zu entwickeln, was im Berichtsjahr realisierbar ist. Auf dem Weg zum Ziel werden Abweichungen vom Geplanten auftreten. Um das operative Geschäft (besser) analysieren zu können, sprechen die Führungskräfte von JC t.a.h über Abweichungen. Diese mathematischen Abweichungen vom Soll sind nicht per se ein Indiz für schlechte Leistungen, sondern ein Signal, und bieten Chancen, rechtzeitig zu agieren und auf Kurs zu bleiben. JC t.a.h identifiziert regelmäßig in Steuerungs- und Leistungsdialogen Verbesserungspotentiale, um angepasste Initiativen und Zielerreichungsmaßnahmen zu planen. Hierbei ist es ist Führungsaufgabe in allen Teams, den PDCA-Zyklus vor Ort gut zu leben, die Ergebnisse im jeweiligen Kontext zu bewerten und gemeinsam mit den Mitarbeiter:innen Handlungserfordernisse abzuleiten. Der Fokus liegt auf der Wirkungsbewertung unserer Dienstleistungen, dem „Outcome“ unseres Handelns, auf die Ziele, weniger auf Verrichtungsorientierung.

---

<sup>18</sup> Plan-Do-Check-Act.

### 5.1.1 Ziel 1: Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit

Aus der Zielvereinbarung für 2023:

Rückgang der Integrationsquote nicht stärker als 4,0 % (auf 19,5 % absolut)

darunter: Integrationsquote Frauen Veränderung max. um - 5,5 % (auf 15,1 % absolut)

Integrationsquote Männer Veränderung max. um - 2,8 % (auf 24,3 % absolut)

Die Integrationsquote (IQ) misst die Integrationen<sup>19</sup> des vergangenen Jahres im Verhältnis zum durchschnittlichen Bestand an erwerbsfähig Leistungsberechtigten (ELB)<sup>20</sup> in diesem Zeitraum.

JC t.a.h stand 2023 vor der Herausforderung, dass der Kundenbestand im Jahresdurchschnitt nicht sank. Die wirtschaftliche Erholung nach der Aufhebung pandemiebedingter Einschränkungen setzte sich nicht fort und wurde durch die ökonomischen Folgen des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine und anhaltende Zuwanderung ukrainischer Schutzsuchender gebremst. Das schwache konjunkturelle Umfeld dämpfte 2023 den noch insgesamt robusten Arbeitsmarkt.

Im Vergleich zum Vorjahr waren im Jahresdurchschnitt 7.422 bzw. 5,9 % mehr ELB (VM) im durchschnittlichen Bestand.<sup>21</sup> Der Zuwachs ukrainischer ELB schlug 2023 mit einem Plus von 145,2 % auf 14.468 im Jahresdurchschnitt kräftig zu Buche. 1.114 ukrainischen ELB, konnten in 2023 integriert werden.

Im Jahr 2023 gelang es JC t.a.h insgesamt 23.785 Integrationen bei einer Integrationsquote von 17,8 % aller ELB zu bewirken. Im Ergebnis blieb JC t.a.h damit unter der angestrebten und ambitionierten Integrationsquote von 19,5 %. Gegenüber dem Vorjahr wurden in 2023 1.936 Integrationen weniger realisiert. Positiv hervorzuheben ist, dass rund 50 % der Integrationen (11.885) mit marktfernen langzeitleistungsbeziehenden Kund:innen bewirkt werden konnten.

Statt der geplanten 15,1 % wurden 13,8% der weiblichen ELB in Erwerbstätigkeit integriert. Damit verbunden war ein Rückgang der Anzahl der Integrationen von Frauen um 7,6 % (798) auf 9.688. Der Integrationsanteil der Frauen lag in 2023 bei 40,7 %.

Die Integrationsquote der Männer entwickelte sich ähnlich: Statt der angestrebten Integrationsquote von 24,3% wurden mit männlichen ELB insgesamt 14.097 Integrationen bei einer Integrationsquote von 22,2% realisiert.

<sup>19</sup> Als Integrationen gelten alle Aufnahmen von sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungen, vollqualifizierenden beruflichen Ausbildungen oder selbständigen Erwerbstätigkeiten von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten – unabhängig davon, ob die Hilfebedürftigkeit durch die Erwerbstätigkeit beendet wird oder ob sich der Arbeitsvermittlungsstatus (arbeitslos, nichtarbeitslos arbeitsuchend, nichtarbeitsuchend) durch die Erwerbstätigkeit ändert.

<sup>20</sup> Als Erwerbsfähige Leistungsberechtigte gelten gemäß § 7 SGB II Personen, die das 15. Lebensjahr vollendet und die Altersgrenze nach § 7a SGB II noch nicht erreicht haben, erwerbsfähig sowie 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. Für die Zählung irrelevant ist der Arbeitslosigkeitsstatus des Leistungsberechtigten (arbeitslos, nicht arbeitslos arbeitsuchend, nicht arbeitsuchend).

<sup>21</sup> Alle Daten zur Zielerreichung, soweit nicht anders angegeben: SGB-II-Cockpit, Controllingdaten, Stand Dezember 2023 mit 1. Datenladestand.

## 5.1.2 Ziel 2: Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug

Aus der Zielvereinbarung für 2023:

Rückgang gesamter Bestand LZB um mind. – 5,3 % auf 81.851  
darunter: Reduzierung Bestand LZB Frauen um mind. – 4,7 % auf 43.419  
Reduzierung Bestand LZB Männer um mind.– 5,9 % auf 38.460

Die Kennzahl „Veränderung des Bestands an Langzeitleistungsbeziehenden“ bildet die Bemühungen von JC t.a.h ab, die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB) nicht in den Langzeitleistungsbezug übergehen zu lassen und den Bestand an Langzeitleistungsbeziehenden (LZB)<sup>22</sup> zu verringern.

Der Bestand der Langzeitleistungsbeziehenden wurde, trotz der pandemiebedingt erhöhten Übertritte in den Langzeitleistungsbezug, von der verringerten Dynamik am Arbeitsmarkt beeinflusst. Er ist 2023 gegenüber dem Vorjahr um 3.385 (– 3,9 %) auf 83.047 im Jahresdurchschnitt gesunken. Das Gesamtergebnis lag jedoch mit 1.196 LZB um 1,5 % über dem angestrebten Zielwert.

Im Jahresdurchschnitt 2023 waren gegenüber dem Vorjahr 1.568 weniger Frauen im Langzeitleistungsbezug. Mit einer realisierten Reduzierung um 3,4 % konnte der angestrebte Zielwert nicht ganz erreicht werden.

Bei den männlichen Langzeitleistungsberechtigten konnte 2023 gegenüber dem Vorjahr im Jahresdurchschnitt eine Reduzierung um 1.818 LZB realisiert werden; dies entspricht einer Reduzierung um 4,4 %.

Die Integrationsquote der LZB (gesamt) betrug 2023 14,3 %.

## 5.1.3 Ziel 3: Verringerung der Hilfebedürftigkeit

Aus der Zielvereinbarung für 2023:

Die Kennzahl „Veränderung der Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt (ohne Leistungen für Unterkunft und Heizung) wird in ihrem Verlauf und im Vergleich zum Vorjahr im Rahmen eines Monitorings beobachtet.

Die Verringerung der Hilfebedürftigkeit ist eine übergeordnete gesetzliche Zielstellung des SGB II und wird mit dem Indikator „Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt“ (LLU) nachgehalten. Die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt setzt sich dabei aus den folgenden, vom Bund finanzierten, Leistungsansprüchen zusammen:

- Regelbedarf (§ 20 SGB II)
- Mehrbedarfe (§ 21 SGB II)
- Einmalleistungen (§ 24 Abs. 1 SGB II)

Für diesen Indikator gibt es bundesweit keinen quantifizierten Zielwert; die Zielnachhaltung erfolgt deshalb in Form eines Monitorings.

In 2023 hat JC t.a.h für die Sicherung des Lebensunterhalts in Summe 649 Millionen Euro ausgezahlt. Das waren 19,6 % mehr als im Vorjahr.

<sup>22</sup> LZB sind ELB, die in den vergangenen 24 Monaten mindestens 21 Monate Leistungen nach dem SGB II erhalten haben (§ 6 Abs. 1 Verordnung zur Festlegung der Kennzahlen nach § 48a SGB II). Die Dauer wird dabei tagesgenau berechnet, d. h. Personen gelten als LZB, wenn sie von 730 Tagen (per Definition  $2 \times 365$  Tage) mindestens 638 Tage ( $= 730 \text{ Tage} / 24 \text{ Monate} \times 21 \text{ Monate}$ ) im SGB-II-Leistungsbezug standen.

## 5.2 Ziele Kooperationsausschuss

Im Kooperationsausschuss, der sich aus Vertreter:innen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH), vertreten durch die Sozialbehörde, zusammensetzt, werden jährlich die Schwerpunkte der Arbeitsmarkt- und Integrationspolitik in der Grundsicherung für Arbeitsuchende auf Landesebene nach § 18b Abs. 1 Satz 3 SGB II vereinbart. Die Ziele aus den Vorjahren wurden für 2023 im Wesentlichen fortgeschrieben.

Die im Kooperationsausschuss für Hamburg vereinbarten Schwerpunktthemen für 2023 waren:

- Erstausbildung junger Erwachsener (Ifd. Nr. 01/2023),
- Aktivierung von Langzeitleistungsbeziehenden (Ifd. Nr. 02/2023),
- Entwicklung der Bedarfe für Unterkunft und Heizung (Ifd. Nr. 03/2023),
- Unterstützung von Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit, insbesondere von Personen mit einer Staatsangehörigkeit aus einem der acht zugangsstärksten Asylherkunftsländer sowie Schutzsuchende aus der Ukraine, mit besonderem Unterstützungsbedarf bei der Integration in Arbeit (Ifd. Nr. 04/2023) und
- Unterstützung der geschlechtergerechten Umsetzung in der Zielsteuerung und der Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf (Ifd. Nr. 05/2023).

### 5.2.1 Erstausbildung junger Erwachsener

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

*„Im Land Hamburg gab es im November 2022 im SGB II 14.446 arbeitsuchende 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 und unter 35 Jahren ohne berufliche Ausbildung weiterhin 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. Bei abschlussorientierten Aus- und Weiterbildungen soll vorrangig eine Vermittlung in betriebliche Maßnahmen angestrebt werden. Um junge Erwachsene für die berufsabschlussbezogene Weiterbildung zu gewinnen, sollten verstärkt auch alternative Wege und zusätzliche Fördermöglichkeiten in den Blick genommen werden.“*

In Hamburg stieg der Bestand an erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB) im Alter zwischen 25 bis unter 35 Jahren im Jahresdurchschnitt um 1.329 (4,7 %) auf 29.412. Dabei ist die Anzahl der Jungerwachsenen ohne abgeschlossene Berufsausbildung im Vergleich zum Vorjahresmonat um 585 auf 21.096 angestiegen; der Anteil an der Personengruppe der Jungerwachsenen dagegen auf 71,7 % gesunken.

#### Erstausbildung von jungen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (25 bis < 35 Jahre)

	2022	2023	Veränderung in %
Bestand ELB (VM) im Alter von 25 bis < 35 Jahren	28.083	29.412	4,7
darunter: ohne Berufsabschluss	20.511	21.096	2,8
Anteil ohne Berufsabschluss	73,0 %	71,7 %	-1,8

„Geförderte Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung bei einem Arbeitgeber oder bei einem Träger erhöhen nicht nur die Beschäftigungswahrscheinlichkeit junger Erwachsener, sondern auch deren Beschäftigungsqualität“.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> IAB-Kurzbericht 07/2024: Arbeitsmarktintegration von jungen Erwachsenen in der Grundsicherung, [www.iab.de/publikationen/publikation/?id=2038576](http://www.iab.de/publikationen/publikation/?id=2038576).

Nachdem der Eintritt in abschlussorientierte Weiterbildungen nach Ende der Qualifizierungsoffensive bei der Personengruppe der Erziehenden im Rahmen des Corona-Arbeitsmarktprogrammes und den Neuzugängen aus der Ukraine zunächst rückläufig war, zeigt sich inzwischen ein leicht positiver Trend. Dies kann ein Zeichen dafür sein, dass die oftmals notwendige Vorbereitung auf eine berufliche Weiterbildung sukzessive voranschreitet. Zudem wurden mit dem Weiterbildungsgeld und dem Bürgergeldbonus ab 01.07.2023 weitere attraktive Förderanreize für die Aufnahme einer Weiterbildung geschaffen.

Bei der Einstiegsqualifizierung (EQ) wurde das Vorjahresniveau auf niedrigem Niveau verdoppelt. Einstiegsqualifizierung stellt für die Jungerwachsenen jedoch nur selten das passgenaueste Angebot dar. Die Weiterbildungsberatung unterstützt auch weiterhin Kund:innen bei ihren Qualifizierungsbedarfen. Die Einschaltung der Berufsberatung vor dem Erwerbsleben und AzubiPlus sowie vorgeschaltete Angebote einer Förderung zum Erwerb von Grundkompetenzen oder Teilqualifikationen erfolgen dabei bedarfsgerecht.

### 5.2.2 Aktivierung von Langzeitleistungsbeziehenden

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

„Mit der Einführung des Bürgergeldes (des 12. SGB-II-ÄndG – Bürgergeldgesetz) ist eine umfassende Weiterentwicklung der Grundsicherung für Arbeitsuchende verbunden. Wie sich u. a. die Weiterentwicklung des Eingliederungsprozesses, die Abschaffung des Vermittlungsvorrangs, die Einführung des Bürgergeldbonus, die verbesserten Anreize für eine berufliche Weiterbildung und die ganzheitliche Betreuung ab Juli 2023 auswirken bleibt angesichts des begrenzten Zeitraums in der zweiten Jahreshälfte abzuwarten. Unter dieser Prämisse vereinbaren das BMAS und die Sozialbehörde als Schwerpunkt der Arbeitsmarkt- und Integrationspolitik in der Grundsicherung für Arbeitsuchende auf Landesebene nach § 18b Abs. 1 Satz 3 SGB II für das Jahr 2023, dass

1. die erfolgreichen Handlungsansätze zur Förderung von Langzeitleistungsbeziehenden auch unter den aktuellen Herausforderungen fortgesetzt werden,
2. die Aktivierungsquote von Langzeitleistungsbeziehenden weiter in ihrem Verlauf beobachtet und analysiert wird und die Ergebnisse der Analyse genutzt werden, um die Aktivitäten noch besser auf die Bedarfe des lokalen Arbeitsmarktes einerseits und der geförderten Personen andererseits auszurichten,
3. das Instrument der Förderung der beruflichen Weiterbildung dabei – soweit die persönlichen und rechtlichen Voraussetzungen vorliegen – verstärkt für Langzeitleistungsbeziehende einzusetzen ist und hierbei auch der Aspekt der Unterstützung beim Erwerb benötigter Grundkompetenzen in ausreichendem Maße berücksichtigt wird,
4. vorhandene Förder- und Unterstützungsangebote für die Gruppe gemeinsam weiterentwickelt werden und ein möglichst niedrighwelliger und zielgruppengerechter Zugang zur Beratung durch das Jobcenter gewährleistet wird,
5. die Integrationsstrategien ganzheitlich und stärker an den individuellen Bedarfen ausgerichtet sein sollen. Ein entsprechender Schwerpunkt in der Förderung soll verfolgt werden,
6. die Regelinstrumente der §§ 16e und 16i SGB II für arbeitsmarktfernere und sehr arbeitsmarktferne Langzeitarbeitslose und Langzeitleistungsbeziehende – soweit die jeweiligen persönlichen Voraussetzungen vorliegen – genutzt und Beschäftigungsoptionen eröffnet werden und die Inanspruchnahme beobachtet und analysiert wird (Teilnehmende, Arbeitgeber, Branchen, Abbrüche, Coaching etc.). Hierbei werden insbesondere Genderaspekte berücksichtigt, um eine gleichberechtigte Teilhabe von Frauen an der Förderung sicherzustellen. Soweit die Förderung von Arbeitsverträgen ausläuft, ist durch geeignete Strategien betroffenen Personen eine Übergangs- oder Anschlussperspektive anzubieten; konzeptionelle Ansätze hierfür können z. B. aktive Arbeitgeberansprache sein oder ein spezifisches Coaching bzw. die Beratung der (ehemals) Geförderten im Jobcenter.“

2023 waren von den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten durchschnittlich 61,9% Langzeitleistungsbeziehende (LZB). Die Mehrzahl dieser LZB (55.877) weist, trotz Rückgang um – 3,4 %, am Jahresende 2023 immer noch eine nicht marktnahe Integrationsprognose auf. Der Rückgang um – 3.385 LZB (bzw. – 3,9 %) im Vergleich zum Vorjahr wurde durch den Anstieg der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung begünstigt. Es konnten 14,3 % aller LZB in den 1. Arbeitsmarkt (re)integriert werden.

Die Aktivierungsquote der Langzeitleistungsbeziehenden lag 2023 bei 7,8 %. Der Teilnehmerbestand in beruflicher Fort- und Weiterbildung (FbW) von LZB war 2023 mit durchschnittlich 2.071 Teilnehmenden 2,2% höher als im Vorjahr. Der Frauenanteil in FbW verringerte sich dabei um 2,0 % von durchschnittlich 50,8 % auf durchschnittlich 49,8 %. Außerdem konnten durchschnittlich monatlich 1.212 LZB (darunter 40,6 % Frauen) mit dem Instrument der Teilhabe am Arbeitsmarkt (TaAM) gefördert werden; dies entspricht einem Anstieg um 9,2 %.

Aktivierung von Langzeitleistungsbeziehenden	2022	2023	Veränderung in %
Aktivierungsquote LZB	8,2 %	7,8 %	- 4,9
Bestand Maßnahmeteilnehmende LZB in FbW	2.026	2.071	2,2
Anteil Frauen	50,8 %	49,8 %	- 2,0
Bestand marktferne LZB	57.835	55.877	- 3,4
Bestand Maßnahmeteilnehmende LZB in TaAM	1.110	1.212	9,2
Anteil Frauen	39,4 %	40,6 %	3,0

Der Bestand an Langzeitleistungsbeziehenden, welche fern von Marktnähe und einer leichteren (Re)Integration in den ersten Arbeitsmarkt sind, verringerte sich im Jahresdurchschnitt 2023 um 1.958 Personen bzw. 3,4 % auf 55.877.

Die Förderung der Personengruppe LZB mit Maßnahmen zur Teilhabe am Arbeitsleben und (Wieder-)Eingliederung nach § 16i (Teilhabe am Arbeitsmarkt) und § 16e (Eingliederung von Langzeitarbeitslosen) SGB II wurde gesteigert; es befanden sich 2023 durchschnittlich 1.379 Teilnehmende in laufenden Maßnahmen, 8,2 % mehr als im Vorjahr.<sup>24</sup>

JC t.a.h hatte für 2023 geplant, dass weitere 124 langzeitarbeitslose Personen bei der Eingliederung in den Arbeitsmarkt mittels Eingliederung von Langzeitarbeitslosen (EVL) nach § 16e SGB II gefördert werden; in 105 Fällen ist dieses Vorhaben gelungen. Zudem sollten 615 langzeitleistungsbeziehende Personen mittels TaAM nach § 16i SGB II unterstützt werden; bis zum Jahresende waren es 577.<sup>25</sup>

Langzeitleistungsbeziehende Kund:innen haben oftmals komplexe Vermittlungshemmnisse, die eine unmittelbare Integration erschweren. Gerade der Personenkreis der nicht marktnahen Kundengruppe weist zum Teil mehrere oder besonders schwerwiegende Handlungsbedarfe auf.

Die Dauer bis zur Integration in den ersten Arbeitsmarkt wird von den zuständigen Integrationsfachkräften (IFK) mit über sechs Monate eingeschätzt. Der Abbau von Handlungsbedarfen hat hier Priorität, sodass ein direkter Einstieg in eine berufliche Weiterbildung oftmals weder möglich, noch zielführend erscheint. Die schrittweise Heranführung an eine Weiterbildung erhöht die Aussicht auf deren Erfolg und vermeidet Überforderung und Abbrüche.

Eine Herausforderung bei der Steuerung und Integrationsarbeit zur Verringerung von LZB besteht darin, passgenaue Stellenbesetzungen im Spannungsverhältnis von Fachkräftengaps und qualifikatorischem Mismatch (Kund:innen sind von ihrem Qualifikationsprofil nicht identisch mit jenen, die gebraucht werden) erfolgreich zu initiieren. Wir setzen bei der persönlichen Beratung einen Schwerpunkt bei Kund:innen mit multiplen Vermittlungshemmnissen und Kund:innen, die auf anderen Kommunikationswegen nicht erreicht werden können, um insbesondere auch die LZB weiterhin mit unseren Angeboten zu erreichen.

<sup>24</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Förderung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung von Teilnehmenden mit der Kostenträgerschaft SGB II, Nürnberg, März 2024, [www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche\\_Formular.html?nn=1524036&topic\\_f=svb-sgbii](http://www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche_Formular.html?nn=1524036&topic_f=svb-sgbii).

<sup>25</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitsmarktpolitische Instrumente, Nürnberg, März 2023, [www.statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/202312/iii5/arbeitsmarktpol-instrumente-ausgaben-amp-sgbii/ausgaben-amp-sgbii-dljc-0-202312.xlsx](http://www.statistik.arbeitsagentur.de/Statistikdaten/Detail/202312/iii5/arbeitsmarktpol-instrumente-ausgaben-amp-sgbii/ausgaben-amp-sgbii-dljc-0-202312.xlsx).

Die Ansätze und Prozesse, insbesondere in spezialisierten Einheiten, haben sich bewährt. So konnten diese die Vermittlungshemmnisse bearbeiten, dabei auf die individuellen Bedürfnisse der Kund:innen ausrichten und mit hoher Beratungskompetenz verborgene Potenziale erschlossen werden.

Diese operativen Ansätze sind auch in 2023 weiterentwickelt worden:

- Weiterbildungsberatung

Viele langzeitleistungsbeziehende Kund:innen sind von der Dynamik des Arbeitsmarkts weitgehend ausgeschlossen und benötigen (Neu-)Qualifizierungen, um nachhaltig wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden zu können. Eine besondere Bedeutung kommt hier den abschlussorientierten Aus- und Weiterbildungen zu. Die im Jahr 2019 eingeführte spezialisierte Weiterbildungsberatung in allen Standorten von JC t.a.h hat sich etabliert. Durch Netzwerkarbeit und thematische Workshops wird die Fachexpertise laufend aufrechterhalten und erweitert. Die damit verbundene hohe Beratungsqualität für die Kund:innen stellt einen wesentlichen Aspekt bei der Überwindung von Langzeitleistungsbezug durch Qualifizierung dar. Die Weiterbildungsberatung soll an der Schnittstelle zu wichtigen Partnern in diesem Kontext (z. B. gAG-S, AzubiPlus, Lebensbegleitende Berufsberatung) weiter ausgebaut werden.

Die Einschaltung der Partner:innen sowie vorgeschaltete Angebote einer Förderung zum Erwerb von Grundkompetenzen oder Teilqualifikationen erfolgen dabei bedarfsgerecht.

- Konzept intensiv beraten und vermitteln (ibv)

Das Jahr 2023 war in der Arbeitsvermittlung durch den Krieg in der Ukraine geprägt. In der Hamburger Wirtschaft manifestierte sich dies durch eine spürbare Abkühlung des Geschäftsklimas. Der Einstieg in neue Beschäftigung, insbesondere für langzeitarbeitslose Menschen, wurde weiter erschwert.

Es ist Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) in dieser herausfordernden Zeit gelungen, mit Engagement und Kreativität Bewerber:innen und Arbeitgeber zusammenzubringen. In den intensiv-beraten-und-vermitteln-Teams (ibv) wurden 2023 insgesamt 3.576 Menschen in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung integriert (ggü. 2022 ein Zuwachs von 2,9 %). Dieser Erfolg war nur durch eine personalintensive bewerber- und arbeitsmarktorientierte Vermittlungsarbeit möglich.

Durch einen geringeren Betreuungsschlüssel ist eine engmaschige Unterstützung, orientiert an den individuellen Bedarfen der Kund:innen, möglich. Die Ausrichtung der einzelnen ibv-Teams wird chancenorientiert gewählt und unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen und des lokalen Kundenpotenzials regelmäßig evaluiert und angepasst. Diese dezentrale Struktur ermöglicht es, flexibel auf lokale Veränderungen zu reagieren und konsequent daran zu arbeiten, Arbeitsmarktintegration und Qualifizierung, unter den Bedingungen eines sich verändernden Marktes, zu ermöglichen. Im März 2023 wurde mit einer angepassten Rahmensetzung für ibv auf die veränderte Situation im Bewerberpotenzial reagiert. Verbindlich wurde in 2023 die Betreuung von Kund:innen mit einer Aufenthaltserlaubnis gem. § 104c Aufenthaltsgesetz (Chancen-Aufenthaltsrecht) in ibv festgesetzt, da diese in einem kurzen Zeitraum intensiv bei der Arbeitsmarktintegration unterstützt werden müssen. Darüber hinaus sollen Kund:innen nach Abschluss von Integrations- und Berufssprachkursen sowie nach Qualifizierungsmaßnahmen in ibv betreut werden, wenn eine Arbeitsmarktintegration kurzfristig zielführend erscheint.

Als Teil der ibv-Teams wurde das Netzwerk der Arbeitgeber-Schnittstellen-Koordinatoren (ASK) weiter verstetigt. Die ASK unterstützen die Integrationsaktivitäten aller Teams der Arbeitsvermittlung, auch in der Jugendberufsagentur (JBA), an der Schnittstelle zu Arbeitgebern und dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service (gAG-S). Der Kerngedanke des Konzeptes der ASK ist es, durch vertrauensvolle Arbeitgeberkontakte und mit dem Einsatz von Unterstützungsmöglichkeiten des SGB-II-Brücken in den Arbeitsmarkt für SGB-II-Kund:innen zu bauen. Zur Umsetzung des Job-Turbos wurde unter Beteiligung der ASK, des Hamburg Welcome Centers (HWC), der JBA und des gAG-S im Dezember 2023 ein virtuelles Team gegründet, das eine übergreifende Umsetzung des Job-Turbos bei Jobcenter team.arbeit.hamburg sicherstellt.

- Umsetzung Teilhabechancengesetz (THCG)

Durch das THCG wird für arbeitsmarktferne langzeitarbeitslose und langzeitleistungsbeziehende Kund:innen eine zusätzliche Chance auf Beschäftigung und soziale Teilhabe ermöglicht.

Sehr arbeitsmarktferne langzeitleistungsbeziehende Kund:innen werden bei JC t.a.h zur Vorbereitung auf eine Beschäftigung zur Teilhabe am Arbeitsmarkt nach § 16i SGB II zentral durch das Team Teilhabechancen betreut. Seit 2020 wird die bewerberorientierte Arbeit durch das Fallmanagement in den Standorten unterstützt. Die Fallmanager:innen betreuen hierbei Langzeitleistungsbeziehende mit multiplen schwerwiegenden Vermittlungshemmnissen, die einer besonders intensiven Betreuung bedürfen.

Die Nutzung der Instrumente des THCG, anknüpfend an die bereits gute Umsetzung seit 2019, wurde auch in diesem Jahr erfolgreich fortgeführt.

2023 wurden neue SGB-II-Multiplikator:innen im gAG-S eingeführt, die gemeinsam mit den Multiplikator:innen in den ibv-Teams der Jobcenter-Standorte eine intensive Betreuung der langzeitarbeitslosen Kund:innen, die in eine nach § 16e SGB II geförderte Beschäftigung vermittelt werden, sicherstellen.

Auch nach einer gemäß §§ 16e oder 16i SGB II geförderten Beschäftigungsaufnahme wird die Betreuung der Kund:innen fortgesetzt, um diese abzusichern.

- Flankierende Leistungen nach § 16a SGB II

Auch im Jahr 2023 wurden die flankierenden Unterstützungsangebote der kommunalen Kooperationspartner der Schuldner-, Lebenslagen- und Suchtberatungsstellen umfangreich in Anspruch genommen.

Nachdem in den Jahren 2021/2022 in Folge der Pandemie sowie des Ukrainekriegs ein deutlicher Anstieg der Angebote für eine Lebenslagen- oder Schuldnerberatung nach § 16a Nr. 2, 3 SGB II zu verzeichnen war, stabilisiert sich in 2023 der Bedarf der Kund:innen auf dem hohen Niveau der Vorgängerjahre. Dazu trug auch der Ausbau der Mitarbeiterkapazitäten im Fallmanagement bei, wodurch ein noch größerer Anteil der nicht marktnahen Kundengruppe erreicht und ein entsprechendes kommunales Leistungsangebot nach § 16a SGB II gemacht werden konnte. Im Rahmen des sozialintegrativen Beratungsansatzes im Fallmanagement wurde so verhindert, dass durch Zunahme und Verfestigung der Vermittlungshemmnisse eine weitere Entfernung vom Arbeitsmarkt und eine Fortdauer des Leistungsbezuges eintritt.

Nach wie vor erfolgt ein regelhafter Austausch zwischen JC t.a.h und den Beratungsstellen der flankierenden Leistungen nach § 16a SGB II sowie in der Folge die zeitnahe Information zum Angebot der flankierenden Leistungen an die Multiplikator:innen, Fallmanager:innen und Teamleitungen der jeweiligen Standorte in regelmäßigen Austauschrunden und fachlichen Dienstbesprechungen. Dies sichert eine stets aktuelle und damit gute und bedarfsgerechte Beratung der Kund:innen vor Ort.

Die Betrachtung der Anschlussperspektiven nach Ende der kommunalen Leistungen wird regelmäßig, einmal im Quartal, an die Sozialbehörde gemeldet. In 2024 wird das kommunale Angebot weiterhin insbesondere zur Unterstützung der psychosozialen Gesundheit sowie für Hilfestellungen zur Wohnungssuche vor allem für Teilnehmende mit Migrationsgeschichte auf hohem, gleichbleibendem Niveau wie 2023 benötigt.

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

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

*„Wie für 2022 vereinbart, soll auch für 2023 insbesondere die Ergänzungsgröße K1E1 – Veränderung der Summe der Leistungen für Unterkunft und Heizung – in ihrer Entwicklung für das Land beobachtet und hinsichtlich der Steuerungsmöglichkeiten analysiert werden.“*

Die Ausgaben der Leistungen für Unterkunft und Heizung sind im Laufe des Jahres 2023 im Verhältnis zum Jahr 2022 stark gestiegen, um 19,1 % auf fast 760 Mio. Euro.

<b>Bedarfe für Unterkunft und Heizung</b>	2022	2023	Veränderung in %
Ausgaben BfUH in Mio. Euro	638,2	759,9	19,1

Diese Entwicklung ist insbesondere auf die öffentlich-rechtliche Unterbringung einer Vielzahl von Geflüchteten aus der Ukraine, die erhöhten Nachzahlungen von Heiz- und Betriebskosten (Energiekrise) sowie auf die neuen Regelungen zum Bürgergeld (Karenzzeit) zurückzuführen.

Bereits seit dem Juni 2022 (Rechtskreiswechsel der Ukrainer:innen) ist ein sukzessiver Anstieg der Kosten für BfUH zu beobachten. Die durch den Ukrainekrieg ausgelöste Energiekrise hat zudem bei den Kund:innen zu erhöhten Energiekosten und Betriebskostennachzahlungen geführt. Des Weiteren haben die neuen gesetzlichen Regelungen gem. § 22 SGB II zum Bürgergeld einen Einfluss auf die Aufwendungen für die Bedarfe der Unterkunft, denn während der vorgeschriebenen Karenzzeit von einem Jahr sind die tatsächlichen Aufwendungen für die Unterkunft als Bedarf anzuerkennen.

Die Entwicklung der BfUH korrespondiert mit der zunehmenden Entwicklung der Bedarfsgemeinschaften im SGB II. Die hohen Verbrauchspreise und die neuen Regelungen zum Bürgergeld führen zu einem erhöhten Neuantragsvolumen. Auch die Kosten für Leistungen für Bedarfsgemeinschaften im Kontext Flucht/Asyl spiegeln die Gesamtsituation wieder.

Die Analyse und die Steuerungsmöglichkeiten sind unter Berücksichtigung der aktuellen Umstände (geflüchtete Menschen aus der Ukraine sowie die Zunahme geflüchteter Menschen aus Drittstaaten, Inflation, hohe Energiekosten und die neuen Regelungen im Bürgergeld) und deren Auswirkungen auf dem Arbeitsmarkt (Kundenentwicklung) vorzunehmen.

In Anbetracht des hohen Niveaus der Mietkosten in Hamburg, der weiterhin kontinuierlich steigenden Mieten, dem erhöhten Niveau bei der Neuantragsstellung und der aktuellen wirtschaftlichen Situation, war die aktuelle Entwicklung bei den Kosten der Unterkunft zu erwarten. Neben der Regelungen zu den Kostensenkungsverfahren im Bürgergeld, wird bei JC t.a.h auch in Zukunft konsequent auf die Einhaltung der geltenden Höchstwerte geachtet, um so die Bedarfe für Unterkunft und Heizung auf das den Vorgaben aus der fachlichen Weisung zu § 22 SGB II entsprechende und damit tatsächlich Erforderliche zu begrenzen.

## 5.2.4 Unterstützung von Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit, insbesondere von Personen mit einer Staatsangehörigkeit aus einem der acht zugangsstärksten Asylherkunftsländer sowie Schutzsuchenden aus der Ukraine, mit besonderem Unterstützungsbedarf bei der Integration in Arbeit

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

*„Mit der Einführung des Bürgergeldes (des 12. SGB-II-ÄndG – Bürgergeldgesetz) ist eine umfassende Weiterentwicklung der Grundsicherung für Arbeitsuchende verbunden. Wie sich u. a. die Weiterentwicklung des Eingliederungsprozesses, die Abschaffung des Vermittlungsvorrangs, die Einführung des Bürgergeldbonus, die verbesserten Anreize für eine berufliche Weiterbildung und die ganzheitliche Betreuung ab Juli 2023 auswirken bleibt angesichts des begrenzten Zeitraums in der zweiten Jahreshälfte abzuwarten. Unter dieser Prämisse vereinbaren das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und das Land Hamburg als Schwerpunkt der Arbeitsmarkt- und Integrationspolitik in der Grundsicherung für Arbeitsuchende auf Landesebene nach § 18b Absatz 1 Satz 3 SGB II für das Jahr 2023,*

- a) Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit, insbesondere Personen mit einer Staatsangehörigkeit aus einem der acht zugangsstärksten Asylherkunftsländer sowie Schutzsuchende aus der Ukraine, entsprechend ihrer Bedarfe und vorliegenden beruflichen Qualifikationen, Unterstützung und die Teilnahme an geeigneten Instrumenten zur Integration in den Arbeitsmarkt (z. B. Anerkennungs- und Qualifizierungsmaßnahmen) zu ermöglichen und dabei eng mit dem Förderangebot des Hamburg Welcome Centers (HWC) zu kooperieren.*
- b) Arbeitslose Frauen mit ausländischer Staatsangehörigkeit, insbesondere Personen mit einer Staatsangehörigkeit aus einem der acht zugangsstärksten Asylherkunftsländer sowie Schutzsuchende aus der Ukraine, sind entsprechend ihres Anteils am Bestand an Eintritten in Aktivierungsmaßnahmen und Integrationen zu beteiligen. [...]*
- c) dass die Instrumente der Förderung der beruflichen Weiterbildung und Qualifizierung – soweit die persönlichen und rechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind – bedarfsgerecht für ausländische Staatsangehörige, insbesondere für Personen mit einer Staatsangehörigkeit aus einem der acht zugangsstärksten Asylherkunftsländer sowie Schutzsuchende aus der Ukraine einzusetzen sind, um sie dauerhaft in den Arbeitsmarkt integrieren zu können und ihre Hilfebedürftigkeit zu verringern.*
- d) bei Migrant:innen ohne ausreichende Sprachkenntnisse auf die Teilnahme an einem Integrationskurs und/oder einer berufsbezogenen Deutschsprachförderung vorrangig hinzuwirken. [...]*
- e) dass der Fokus, auch bei ausländischen Staatsangehörigen einschließlich Personen mit einer Staatsangehörigkeit aus einem der acht zugangsstärksten Asylherkunftsländer sowie Schutzsuchende aus der Ukraine, auf eine qualifizierte, fachkräftesichernde und nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt gelegt wird. [...]*“

JC t.a.h betreute 2023 durchschnittlich 23.397 erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB) aus den acht zugangsstärksten nichteuropäischen Herkunftsländern (8 HKL: Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia und Syrien). Im Vergleich zu 2022 eine Zunahme um 3,9 %.

Da bei diesen Kund:innen häufig komplexe Problemlagen, wie nicht ausreichende deutsche Sprachkenntnisse, Wohnungsnot und/oder fehlende Qualifikationen vorliegen, sind weiterhin intensive Beratung und Förderangebote notwendig, um diesen Personenkreis in Ausbildung oder in abschlussorientierte Maßnahmen zu bringen, um eine erfolgreiche gesellschaftliche, wie auch berufliche, dauerhafte Integration zu ermöglichen. Dennoch konnten 2023 21,3 % der ELB aus den 8 HKL erfolgreich in den 1. Arbeitsmarkt integriert werden.

Der russische Angriffskrieg auf die Ukraine hat zu einer starken Fluchtbewegung nach Europa geführt und auch in Hamburg haben Ukrainer:innen Zuflucht gefunden. Schutzsuchende aus der Ukraine haben mit der Erteilung der Aufenthaltserlaubnis nach § 24 Aufenthaltsgesetz vollständigen Zugang zum Arbeitsmarkt und seit 1. Juni 2022 können sie Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II erhalten. Davor erhielten sie Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz. Mit dem Übergang zu Leistungen nach dem SGB II wurden die Schutzsuchenden aus der Ukraine zunehmend in den Statistiken sichtbar.

Der Kundenbestand ukrainischer ELB belief sich im Jahresdurchschnitt 2023 auf 14.558. Diese Entwicklung blieb 2023 relativ konstant. Noch im Monat Dezember 2023 waren es 14.435. Gegenüber dem Vorjahr stellt dies im Durchschnitt einen Anstieg um 145,2 % dar. Mit 1.114 Integrationen konnten in 2023 77 % der ukrainischen ELB bereits in den 1. Arbeitsmarkt integriert werden und die 730 Integrationen aus dem Vorjahr deutlich übertroffen werden.

#### Unterstützung von ELB Asyl/Flucht bei der Integration in Arbeit

	2022	2023	Veränderung in %
Bestand ELB (VM) Asyl/Flucht (Jahresdurchschnitt)	22.513	23.397	3,9
Bestand ELB (VM) Ukraine (Jahresdurchschnitt)	5.901	14.468	145,2
Integrationsquote Asyl/Flucht	23,4 %	21,3 %	- 9,3
Integrationsquote Ukraine	12,4 %	7,7 %	- 37,8
Aktivierungsquote ELB Asyl/Flucht Frauen ohne §10	9,7 %	8,6 %	- 11,3
Aktivierungsquote ELB ohne Asyl/Flucht Frauen ohne §10	8,8 %	7,6 %	- 13,8

Die besonderen Bedarfe geflüchteter Frauen wurden fortlaufend in den individuellen Förderangeboten und Vermittlungsbemühungen berücksichtigt. Eine besondere Herausforderung bestand darin, Maßnahmeinhalte und Sprachangebote so zu gestalten und mit den Angebotspartnern weiter zu entwickeln, dass der Zugang für geflüchtete Frauen, insbesondere mit Kindern, erleichtert wird.

Der Wunsch nach einer bedarfsdeckenden Beschäftigung kann häufig im ersten Schritt nur bedingt erfüllt werden und fordert eine sehr intensive Beratung seitens der Integrationsfachkräfte und Geduld seitens der Geflüchteten bzw. Schutzsuchenden. Vor dem Hintergrund der Konjunkturabschwächung wird es weiterhin insbesondere für diese Gruppe von Kund:innen herausfordernder werden, Teilhabe zu erfahren und perspektivisch eine Beschäftigung auf dem 1. Arbeitsmarkt zu finden. Ein wesentlicher Baustein auf dem Weg in eine bedarfsdeckende und langanhaltende Arbeitsaufnahme auf dem ersten Arbeitsmarkt ist die frühzeitige Beratung und Unterstützung der Geflüchteten. Grundsätzlich stehen dem Personenkreis der Geflüchteten alle passgenauen und individuellen Angebote (Maßnahmen, Förderung oder auch Unterstützung) nach dem SGB II zur Verfügung. JC t.a.h unterstützt, neben der individuell ausgerichteten Beratung, auch mit speziellen Maßnahmeangeboten die Geflüchteten, um sie noch gezielter zu fördern.

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

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

*„Mit der Einführung des Bürgergeldes (des 12. SGB-II-ÄndG – Bürgergeldgesetz) ist eine umfassende Weiterentwicklung der Grundsicherung für Arbeitsuchende verbunden. Wie sich u. a. die Weiterentwicklung des Eingliederungsprozesses, die Abschaffung des Vermittlungsvorrangs, die Einführung des Bürgergeldbonus, die verbesserten Anreize für eine berufliche Weiterbildung und die ganzheitliche Betreuung ab Juli 2023 auswirken bleibt angesichts des begrenzten Zeitraums in der zweiten Jahreshälfte abzuwarten. Unter dieser Prämisse vereinbaren das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und das Land Hamburg als Schwerpunkt der Arbeitsmarkt- und Integrationspolitik in der Grundsicherung für Arbeitsuchende auf Landesebene nach § 18b Absatz 1 Satz 3 SGB II für das Jahr 2023, 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. Die Integrationsstrategien sollen an den individuellen Bedarfen der Frauen ausgerichtet sein und zugleich das Familiensystem ganzheitlich einbeziehen.*
- *Frauen sollen gegenüber Männern gleichberechtigt aktiviert und Maßnahmen bei Bedarf zielgruppenspezifisch ausgerichtet sein. [...]*
- *Die Eingliederungsquoten der weiblichen und männlichen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und die jeweiligen Anteile Alleinerziehender auszuwerten sind. Dies soll unter besonderer Berücksichtigung der Förderung der beruflichen Aus- und Weiterbildung erfolgen. [...]*
- *Zusätzlich folgende Datenerhebung erforderlich ist:*
  - *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.*
- *ELB, die dem Arbeitsmarkt aufgrund der Inanspruchnahme von § 10 Absatz 1 Nr. 3 SGB II nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, auch zukünftig aktiv angesprochen und beraten werden sollen, um frühzeitig den beruflichen Wiedereinstieg und die hierzu erforderlichen Schritte zu planen und zu gestalten. Hierzu soll auch für die freiwillige Teilnahme an Maßnahmen der Aktivierung und der beruflichen Eingliederung oder den frühzeitigen Einstieg in eine berufliche Qualifizierung geworben werden.“*

Die Gleichstellung der Geschlechter in der Integrationsarbeit ist im SGB II ein gesetzlicher Auftrag. JC t.a.h geht mit verschiedenen Ansätzen auf die unterschiedlichen Bedarfe der Kund:innen ein, um somit die Integrationschancen und die nachhaltige Erwerbsbeteiligung, insbesondere von Frauen, zu erhöhen. Dabei stellt die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und damit die Förderung von erziehenden Frauen nach wie vor einen herausfordernden Schwerpunkt dar.

Im Jahr 2023 betreute JC t.a.h durchschnittlich 70.252 weibliche und 63.592 männliche erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB). Im Jahr 2023 wurde bei den Frauen eine im Vergleich zum Vorjahr um 2,2 Prozentpunkte verringerte Integrationsquote von 13,8 % erzielt. Die Integrationsquote bei Frauen in Partner-Bedarfsgemeinschaften mit Kindern betrug 8,1 % und bei Alleinerziehenden 13,7 %.<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Gendercheck, FIS, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2023 mit 1. Ladestand.

Von den weiblichen ELB kam 17.272 eine Förderung/Qualifizierungsmaßnahmen zugute, was gegenüber 2022 einer Steigerung von 0,2% entspricht. 3.809 Alleinerziehende wurden mit einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme gefördert. Bei den für Frauen geförderten Maßnahmen handelte es sich in 1.809 Fällen um berufliche Weiterbildungsmaßnahmen, davon waren 436 abschlussorientiert.<sup>27</sup> Die Eingliederungsquoten im Bereich der Förderung der beruflichen Weiterbildung lagen bei den Männern und Frauen mit jeweils 34,6 % und 32,2 % nah beieinander. Bei den abschlussorientierten Weiterbildungen fiel die Eingliederungsquote bei den Frauen mit 40,7 % geringfügig höher aus als bei den Männern mit 40,2 %. Die Eingliederungsquoten der Alleinerziehenden waren mit 30,1 % bei beruflichen Weiterbildungen insgesamt und 38,3 % bei den abschlussorientierten Weiterbildungen etwas geringer als bei der Gesamtheit der Männer und Frauen.<sup>28</sup>

Der Anteil der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die unter die Regelungen des § 10 SGB II fallen, betrug im Dezember 2023 bei den Frauen 25,9 % (absolut 18.171), bei den Männern 15,6 % (absolut 9.928). Der Anteil der unter die Regelungen des § 10 SGB II fallenden Frauen hat sich im Vorjahresvergleich mit - 7,2 % deutlicher als bei den Männern (- 3,7 %) verringert.<sup>29</sup>

Herausfordernd für die Arbeitsvermittlung blieb, dass 2023 rund 25,8 % der weiblichen ELB alleinerziehend waren. Bei den männlichen ELB betrug der Anteil der Alleinerziehenden dagegen nur 1,78 %. Erschwerend kam hinzu, dass von den 70.252 weiblichen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten 14,8 % (absolut: 10.367) über keinen Schulabschluss und 72,6 % (absolut: 50.998) über keine Ausbildung verfügten.<sup>30</sup>

Kennzeichnend für 2023 war unter anderem die weiterhin große Anzahl ukrainischer geflüchteter Frauen im Bürgergeldbezug. Aufgrund komplexer Problemlagen sowie des vorrangigen Spracherwerbs lag für diese Zielgruppe der Fokus mehrheitlich auf der Einmündung in Sprachförderangeboten und bedarfsorientierten Maßnahmen. Daher konnten bei den geflüchteten Ukrainerinnen im Jahr 2023 zunächst überwiegend noch keine Beschäftigungsaufnahmen realisiert werden, was zusätzlich zu der schwachen konjunkturellen Entwicklung einen rückläufigen Einfluss auf die Integrationsquote der Frauen hatte. Mit dem Abschluss der Integrationskurse wurde im Herbst 2023 mit dem Job-Turbo der Fokus auf eine intensivierte Beratung mit dem Ziel der Arbeitsaufnahme und berufsbegleitender Qualifizierung und Festigung der Sprachkenntnisse gerichtet.

Bei den (Allein-)Erziehenden kann der Wunsch nach einer bedarfsdeckenden Beschäftigung häufig nicht unmittelbar erreicht werden und erfordert eine ermutigende und aktivierende Beratung seitens der Integrationsfachkräfte. 19% der alleinerziehenden ELB sind erwerbstätig, verbleiben aber dennoch im SGB-II-Leistungsbezug.<sup>31</sup>

Insbesondere die Organisation der Kinderbetreuung, die geforderten Arbeitszeiten und die Integration des Fahrtweges in den Tagesablauf erschweren für diese Zielgruppe die Aufnahme einer Arbeit bzw. Ausbildung. JC t.a.h unterstützte erziehende Frauen in 2023 weiterhin durch engmaschige Beratung und der Unterbreitung spezifischer Maßnahme- und Förderangeboten, um sie zielorientiert und wirksam zu fördern. Ein wichtiger Schritt auf dem Weg in eine bedarfsdeckende Arbeitsaufnahme stellt dabei die frühzeitige Beratung von Erziehenden dar. Daher erfolgte eine enge Begleitung von erziehenden Frauen, auch wenn diese im Rahmen von § 10 Absatz 1 Nr. 3 SGB II aufgrund der Erziehung von Kindern unter drei Jahren dem Arbeitsmarkt (noch) nicht zur Verfügung standen.

Um den Frauenanteil an den Förderinstrumenten zu erhöhen, wurden in den Beratungsgesprächen konsequent bedarfsorientiert Förderangebote unterbreitet. Die Möglichkeiten, die das Qualifizierungschancengesetz bietet, wurden insbesondere bei Minijobberinnen und Ergänzerrinnen aktiv angeboten.

Zu den Aktivitäten von JC t.a.h zur Förderung der Gleichstellung von Frauen am Arbeitsmarkt siehe auch den Punkt „Gendergerechtigkeit umsetzen“ auf Seite 17 des Geschäftsberichtes.

---

<sup>27</sup> Ebd.

<sup>28</sup> Gendercheck, FIS, Controllingdaten, Datenstand Dezember 2023 mit 1. Ladestand.

<sup>29</sup> SGB-II-Cockpit, Controllingdaten, Dez. 2022 mit 1. Ladestand; Dez. 2023 mit 2. Ladestand.

<sup>30</sup> Ebd.

<sup>31</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Arbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit von Alleinerziehenden, Nürnberg, Juni 2023, [www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche\\_Formular.html?topic\\_f=alleinerziehend](http://www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche_Formular.html?topic_f=alleinerziehend).

## 6. FINANZMANAGEMENT

Der Haushalt von Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h) setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts (Regelbedarfe, Mehrbedarfe, Bedarfe für Unterkunft und Heizung sowie Bildung und Teilhabe),
- Leistungen zur Eingliederung in Arbeit und
- Mittel für Verwaltungskosten für die Durchführung der Grundsicherung für Arbeitsuchende.

Die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts werden von JC t.a.h nicht eigenständig beplant.

Für die Leistungen zur Eingliederung in Arbeit und für die Verwaltungskosten für die Durchführung der Grundsicherung für Arbeitsuchende wurde JC t.a.h aus Bundesmitteln ein Gesamtbudget in Höhe von 360.133.218 Euro (zzgl. Beschäftigungszuschuss) zur eigenständigen Bewirtschaftung in 2023 zugeteilt.

### 6.1 Transferleistungen

Insgesamt wurden 2023 rund 1,71 Mrd. Euro für Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts (Transferleistungen) aufgewandt. Transferleistungen setzten sich aus Bundesleistungen (Bürgergeld inklusive Mehrbedarfe, Zuschläge, einmalige Bedarfe) und kommunalen Leistungen (Bedarfe für Unterkunft und Heizung sowie Leistungen für Bildung und Teilhabe) zusammen. Ergänzt werden diese um die entsprechenden Beiträge zur Sozialversicherung.

Gegenüber dem Vorjahr ist für 2023 eine deutliche Erhöhung der Ausgaben für Transferleistungen festzustellen.

### 6.2 Leistungen zur Eingliederung in Arbeit

Auf Grundlage der Eingliederungsmittelverordnung erhielt JC t.a.h für 2023 Bundesmittel in Höhe von 164.116.001 Euro (zzgl. der Mittel zur Ausfinanzierung Beschäftigungszuschuss) für Eingliederungsleistungen; deutlich weniger als im Vorjahr (176,3 Mio. Euro). Diese wurden vollständig verplant.

Der geschäftspolitische Fokus des Mitteleinsatzes lag auch in 2023 auf den Qualifizierungsinstrumenten (Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW), Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein für Maßnahmen bei einem Träger (AVGS-MAT) und Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (MAbE)) einerseits und den Förderungen im sozialen Arbeitsmarkt (neben Arbeitsgelegenheiten insbesondere auch das Instrument zur Teilhabe am Arbeitsmarkt aus dem Teilhabechancengesetz).

Durch eine realisierte Umschichtung aus dem Verwaltungskostenbudget in Höhe von 11,3 Mio. Euro konnten die für die Eingliederung in Arbeit zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel noch aufgestockt werden. Eine Stärkung der Leistungen zur Eingliederung in Arbeit aus dem Verwaltungskostenbudget ist in 2023 bundesweit nur zwei gemeinsamen Einrichtungen möglich gewesen.

JC t.a.h ist es im Jahr 2023 gelungen, rund 175,9 Mio. Euro (inkl. BEZ) in die Entwicklung und Qualifizierung der Hamburger erwerbsfähigen Leistungsberechtigten zu investieren. Mit einer Ausgabequote von annähernd 100% liegen die Investitionen damit um rund 11,8 Mio. Euro oder 7,2 % über denen des Jahres 2022. Ergänzend wurden in 2023 insgesamt 11,75 Mio. Euro über den Passiv-Aktiv Transfer (PAT) zur Förderung von § 16i SGB II verwendet.

Einer großen Zahl von Menschen konnte damit in 2023 eine positive Perspektive eröffnet werden. Unter den herausfordernden wirtschaftlichen, wie auch den besonderen Beratungsbedingungen, war dies für unsere Fachkräfte mit vielen Anstrengungen verbunden.

## 6.3 Verwaltungskosten für die Durchführung der Grundsicherung für Arbeitsuchende

Für das Haushaltsjahr 2023 wurden JC t.a.h seitens des Bundes 196.017.217 Euro an Bundesmitteln zugeteilt. Dieser Zuteilungsbetrag wurde zusammen mit dem sich ergebenden Kommunalen Finanzierungsanteil (KFA) in Höhe von 15,2 % vollständig verplant. Von der Freien und Hansestadt Hamburg hat JC t.a.h in 2023 für das Haushaltsjahr 2023 Abschläge auf den KFA in Höhe von 32,86 Mio. Euro eingenommen. Zudem hat JC t.a.h durch die Ist-Kostenabrechnung 2022 zusätzlich 210.000 Euro in 2023 vereinnahmt.

Die Verwaltungskosten umfassen die Personal- und Sachkosten, also alle Ausgaben für die laufenden Geschäfte, die zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes gehören.

Im Wesentlichen handelt es sich hierbei, neben den Personalkosten, um Mietzahlungen, Beschaffungskosten und Entgelte für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen.

Die Gesamtausgaben beliefen sich zum Jahresende auf 217,49 Mio. Euro (2022: 214,94 Mio. Euro, Steigerung um 1,19 %). Davon wurden 73,34 % der Ausgaben, insgesamt rund 159,51 Mio. Euro, für Personalkosten aufgewendet. Für Sachkosten wurden 57,98 Mio. Euro (26,66 % der Gesamtausgaben) ausgegeben.

Zum Jahresende wurden von den Bundesmitteln 184.633.468 Euro verbraucht und rund 43.000. Euro an den Bund zurückgegeben. Unter Berücksichtigung der Umschichtung aus dem Verwaltungskostenhaushalt in die Leistungen zur Eingliederung in Arbeit wurden somit 99,98 % der Bundesmittel finanzwirksam eingesetzt.

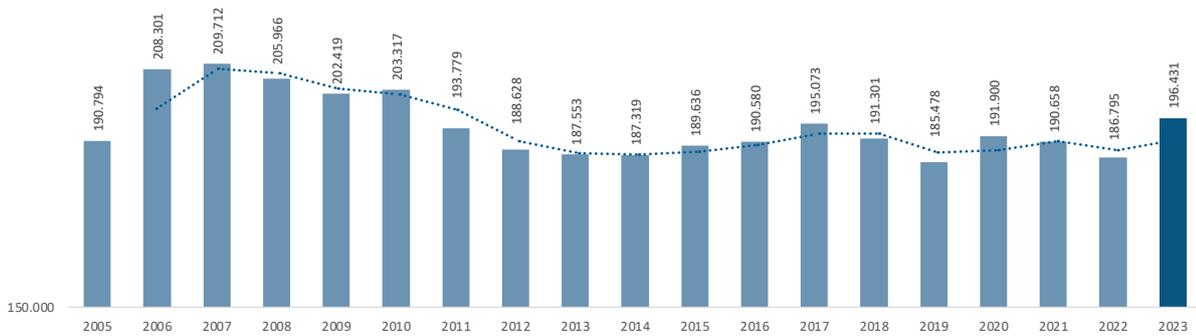
## 6.4 Gesamtes Finanzvolumen

In der Summe wurden seitens JC t.a.h für aktive und passive Leistungen inklusive der Verwaltungskosten aus Bundesmitteln rund 2,11 Mrd. Euro verausgabt.

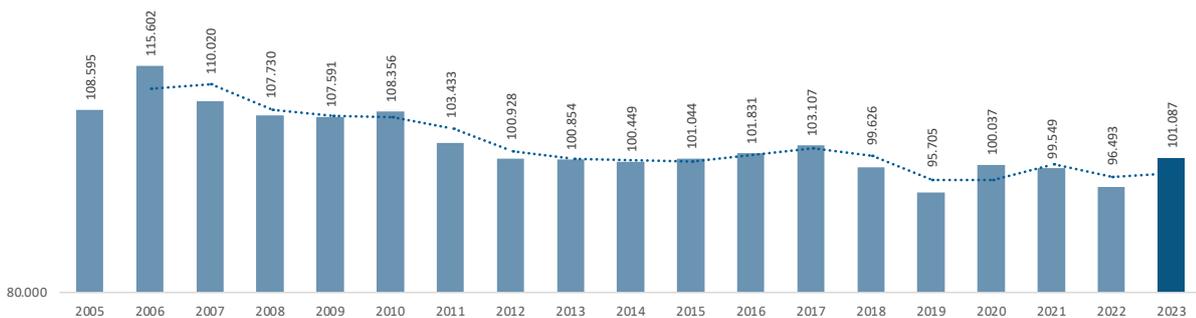
# ANHANG

## 1.2 Kundenentwicklung 2005 bis 2023 (Jahresdurchschnittswerte)<sup>32</sup>

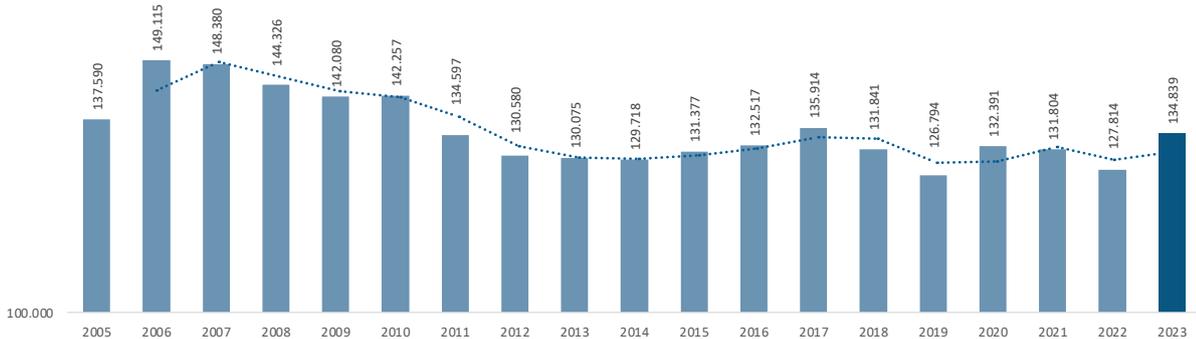
Personen in Bedarfsgemeinschaften (PERS):



Bedarfsgemeinschaften (BG):



Erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB):



<sup>32</sup> Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Strukturen der Grundsicherung SGB II (Zeitreihe Monats- und Jahreszahlen ab 2005), Nürnberg, Januar 2024, [www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche\\_Formular.html?topic\\_f=zeitreihekreise-zr-gruarb&r\\_f=hh\\_HansestadtHamburg](http://www.statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche_Formular.html?topic_f=zeitreihekreise-zr-gruarb&r_f=hh_HansestadtHamburg).

Personalstruktur:<sup>33</sup>

Personalstruktur	Personen			
	2022	Anteil	2022	Anteil
Anzahl Beschäftigte	2.384	100,0%	2.381	100,0%
davon:				
Amtshilfe	60	2,5%	33	1,4%
FHH befristet	2	0,1%	0	0,0%
FHH unbefristet	787	33,0%	782	32,8%
BA befristet	12	0,5%	25	1,0%
BA unbefristet	1.525	64,0%	1.541	64,7%
Frauen	1.589	66,7%	1.575	66,1%
darunter: teilzeitbeschäftigte Frauen	669	42,1%	699	44,4%

6.2 Finanzen

Leistungen zur Eingliederung in Arbeit, **Mittelzuteilung** (in T€)\*

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	162.442	168.386	176.304	164.583

Leistungen zur Eingliederung in Arbeit, **Ist Ausgaben** (in T€)

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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	148.261	149.884	164.110	175.922

**Umschichtung** ins Verwaltungskostenbudget (+) oder ins Eingliederungsbudget (-) (in T€)

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
0	0	0	0	0	0	0	0	400	11.200	8.565	3.000	11.000	8.700	0	0	3.973	0	-11.341

\*Leistungen zur Eingliederung in Arbeit inklusive Beschäftigungszuschuss

BfdH, Jobcenter team.arbeit.hamburg: ERP Bewirtschaftungsbericht HH103 über die Leistungen zur Eingliederung in Arbeit zum Stichtag 31.12.2023.

<sup>33</sup> Team Personal, Jobcenter team.arbeit.hamburg.

# NOTIZEN





