

Pressemitteilung

Hamburg, 1. Juli 2025

Ausgezeichnet für Hamburg: Jobcenter punktet mit Qualität und Kundenorientierung und erreicht 5 Sterne nach EFQM

Jobcenter team.arbeit.hamburg wurde mit der begehrten Auszeichnung „Recognised by EFQM“ mit 5 Sternen ausgezeichnet. Diese Auszeichnung wird für die Qualitätsentwicklung nach internationalen Standards vergeben.

Die feierliche Übergabe des Zertifikats erfolgte heute im Hamburger Rathaus im Beisein von **Dr. Melanie Leonhard**, Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Innovation, **Markus Biercher**, Vorsitzender der Geschäftsführung der RD Nord, **Norbert Kohlscheen**, EFQM-Repräsentant Deutschland, **Sönke Fock**, Vorsitzender der Geschäftsführung der Agentur für Arbeit Hamburg, **Tanja Chawla**, Vorsitzende des DGB Hamburg und **Michael Thomas Fröhlich**, Hauptgeschäftsführer des UV Nord.

Die European Foundation for Quality Management (EFQM) steht für nachhaltige Entwicklung und Transformation für alle Organisationsgrößen und Branchen: Den Status analysieren, Stärken und Entwicklungspotentiale ableiten, Handlungsbedarfe identifizieren, diese umsetzen und wieder zu hinterfragen – das ist der Schlüssel zu nachhaltigem Erfolg.

Das Jobcenter betreut rund 200.000 Hamburgerinnen und Hamburger, die auf Unterstützung angewiesen sind. Durch die Auszeichnung wird dokumentiert, dass die Prozesse und Dienstleistungen den EFQM-Qualitätsstandards entsprechen und kontinuierlich verbessert werden. Dies immer mit dem Ziel, Menschen schneller und passgenauer in Arbeit zu bringen und ihnen einen Service zu bieten, auf den sie sich verlassen können. Das Hamburger Jobcenter hat sich daher jetzt zum zweiten Mal (nach 2022 mit einem Ergebnis von 4 Sternen) diesem umfangreichen Prüfungsverfahren unterzogen und mit sehr gutem Erfolg abgeschlossen.

Dr. Melanie Leonhard, Senatorin für Wirtschaft, Arbeit und Innovation: „Öffentliche Institutionen müssen effizient, transparent und bürgernah arbeiten. Die Digitalisierung macht das an vielen Stellen einfacher. Zugleich gibt es aber auch einen zunehmenden Anspruch an die Serviceorientierung von öffentlichen Einrichtungen. Hamburgs Jobcenter stellt sich dieser Herausforderung erfolgreich und arbeitet kontinuierlich daran, besser zu werden – das ist wichtig für Kundinnen und Kunden, die sich auf das Jobcenter verlassen, ebenso wie für die Wirtschaft, in der Fachkräfte dringend gebraucht werden.“

Dirk Heyden, Geschäftsführer des Jobcenter team.arbeit.hamburg: „Das ist eine sehr schöne Bestätigung für alle Kolleginnen und Kollegen im Hamburger Jobcenter für ihre gute Arbeit im Sinne der hilfebedürftigen Menschen. Dass wir in diesem Jahr sogar 5 Sterne erhalten haben, bestätigt und motiviert uns, diesen Weg mit voller Kraft weiterzugehen.“

Daniel Terzenbach, Vorstand Regionen BA: „Die Bundesagentur für Arbeit und Jobcenter unterstützen die Menschen in diesem Land in unterschiedlichen Lebenslagen. Das EFQM-Modell hilft uns dabei, eine moderne, leistungsfähige und bürgerorientierte Verwaltung zu sein und den Beitrag, den wir für Bürgerinnen, Bürger und Gesellschaft leisten, kontinuierlich noch wirkungsvoller zu gestalten. Es bietet uns einen klaren Rahmen, um unsere Stärken aber auch unsere offenen Handlungsfelder zu erkennen und uns weiterzuentwickeln. Umso mehr freue ich mich, dass das Jobcenter Hamburg erneut ausgezeichnet wurde und damit Vorreiter für den gesamten öffentlichen Raum ist.“

Rückfragen der Medien

Jobcenter team.arbeit.hamburg

Kerstin Fechner, Pressesprecherin

Telefon: 040/600 98-135

E-Mail: Jobcenter-team-arbeit-hamburg.Presse@jobcenter-ge.de

Internet: www.team-arbeit-hamburg.de