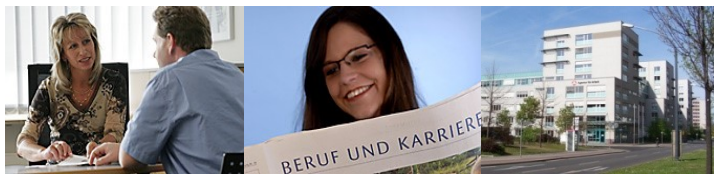




Geschäftsplan 2020

Stand
09. März 2020



Vorwort der Geschäftsführung

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

das Jahr 2019 war für Sie und unsere Kundinnen und Kunden von vielen positiven Veränderungen geprägt. Die Umstellung der vollständigen Zuordnung auf die BG-Endnummern als Ordnungs- und Arbeitsprinzip. Die Reduzierung von drei auf zwei Eingangszonen mit zentralem Empfang samt Aufrufanlage. Die Umsetzung des Teilhabechancen-, Qualifizierungschancen- und Starke-Familienengesetzes. Eine sehr auskömmliche Ausstattung mit Eingliederungsmitteln, welche Sie für unsere Klientel gut zur Wirkung gebracht haben, sind hier nur einige Eckpfeiler. Für Ihr tägliches Engagement in der Arbeit mit unseren Kundinnen und Kunden danke ich Ihnen.

Seit dem 04.11.2019 darf ich dieses Haus führen und freue mich darauf gemeinsam mit Ihnen den Menschen in Dresden zu helfen, die auf uns angewiesen sind.

In einer weiterhin starken regionalen Wirtschaft haben wir auch 2020 genügend finanziellen Spielraum, um für unsere Kundschaft alle Chancen zu erschließen und zu nutzen. Den auskömmlichen Gesamthaushalt bestmöglich zur Wirkung zu bringen, ist hier Kernaufgabe für alle Führungskräfte. Die Qualität unserer Dienstleistung an den Kundinnen und Kunden sowie die Wahrnehmung und Darstellung Ihrer guten und anspruchsvollen Arbeit nach außen werden hierbei noch stärker in den Fokus rücken.

Dieser Geschäftsplan soll dabei Richtschnur und Kompass sein. Er vereint die Strategien und Ziele der Trägerinnen in einer geschäftspolitischen, operativen und finanziellen Planung.

Unsere Ziele als Jobcenter für die Landeshauptstadt Dresden sind:

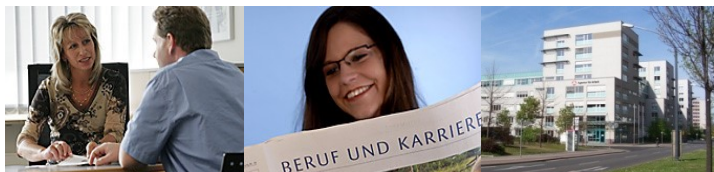
- Die Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit
- Die Zahl der Langzeitleistungsbeziehenden (LZB) zu verringern
- Die Verbesserung der sozialen Teilhabe

Im Fokus stehen dabei besonders folgende Handlungsfelder:

- Beitrag zur Sicherung des Arbeits- und Fachkräftebedarfs
- Aktivierung und Beschäftigung von Langzeitleistungsbeziehenden
- Beitrag zur Verbesserung des Übergangs Schule-Beruf
- Attraktive digitale Angebote für die Kundschaft und die Beschäftigten

In allen vier Handlungsfeldern sind die gleichberechtigte Förderung von Frauen und Männern, die Eingliederung von Migrantinnen und Migranten sowie die Teilhabechancen von Menschen mit Behinderung ein immanenter Bestandteil.

Ihr Thomas Berndt



Gemäß § 14 Abs. 1 des Ausgestaltungsvertrages für das Jobcenter Dresden ist für jedes Kalenderjahr auf Grundlage der vereinbarten Ziele und des dafür zugewiesenen Gesamtbudgets ein Geschäftsplan aufzustellen. Der Geschäftsplan besteht aus den Zielvereinbarungen, dem Finanzplan und dem Stellenplan.

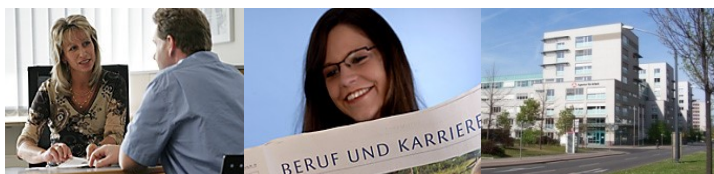
Inhalt

I. Zielvereinbarung	3
I.1 Zielvereinbarung mit der Bundesagentur für Arbeit	3
I.2 Zielvereinbarung mit der Landeshauptstadt Dresden	4
II. Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm	7
II.1 Dezentrale Einschätzung zur Konjunktur- und Arbeitsmarktentwicklung	7
II.2 Operative Schwerpunkte und Maßnahmen	9
II.2.1 Bereichsübergreifende Themen und Schwerpunkte	9
II.2.2 Kundenportal	10
II.2.3 Integration	10
II.2.4 Handlungsfeld Leistung	13
II.2.5 Ordnungswidrigkeiten und Unterhalt	14
II.2.6 Ombudstelle / Kundenreaktionsmanagement	14
II.2.7 Widerspruchsstelle	14
II.3 Ressourcen	15
II.3.1 Personalressourcen	15
II.3.2 Budget	16
II.3.3 Chancen und Risiken	16
II.3.4 Kommunale Eingliederungsleistungen (§ 16 a SGB II)	16
II.3.5 Ergänzende Möglichkeiten durch Landesprogramme / kommunale Programme oder Drittmittel	17
II.4 Erfolgsfaktoren / Managementdimensionen	17
II.4.1 Führung	18
II.4.2 Prozesse	19
II.4.3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	19
II.4.4 Netzwerke	19

I. Zielvereinbarung

I.1 Zielvereinbarung mit der Bundesagentur für Arbeit

Die Messung der Ziele erfolgt über das bekannte Kennzahlensystem und wird über den monatlichen Bericht zur Zielerreichung ab Januar 2020 nachgehalten.



Steuerungs- ziel	Verringerung der Hilfebedürftigkeit	Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit	Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug
Kennzahl	Veränderung der Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt	Integrationsquote	Veränderung des Bestands an Langzeit- leistungsbeziehenden
Ergänzungsgrößen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Veränderung der Summe der Leistungen für Unterkunft und Heizung ➤ Veränderung der Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB) ➤ Durchschnittliche Zugangsrate der ELB ➤ Durchschnittliche Abgangsrate der ELB 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Quote der Eintritte in geringfügige Beschäftigung ➤ Quote der Eintritte in öffentlich geförderte Beschäftigung ➤ Kontinuierliche Beschäftigung nach Integration ➤ Integrationsquote der Alleinerziehenden 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrationsquote der LZB ➤ Aktivierungsquote der LZB ➤ Durchschnittliche Zugangsrate der LZB ➤ Durchschnittliche Abgangsrate der LZB
Konkretisierung und Quantifizierung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wert gemäß zentraler Prognose (Monitoringwert): 101,97 Mio. EUR ➤ Förderketten ➤ Individuelle Qualifizierungsbedarfe ➤ Beitrag zur Sicherung des Arbeits- und Fachkräftebedarfs leisten 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Integrationsquote des Jahres 2019 auch 2020 realisieren 7579 Integrationen ➤ Ausgewählte Berufsgruppen (hoher Stellenbestand mit hoher AJo-Stellen-Relation) ➤ Effizienter Einsatz gAGS ➤ Umsetzung Teilhabechancengesetz (§§ 16e, 16i SGB II) ➤ Die Verbesserung des Übergangs Schule und Beruf 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Für das Jahr 2020 wird eine Reduzierung der LZB um 6,9% geplant. 19.212 LZB ➤ Aktive Nutzung von Drittmittelmaßnahmen

zu den Begriffs- und Kennzahldefinitionen sowie Datenherkunft siehe Anlage1: Glossar

I.2 Zielvereinbarung mit der Landeshauptstadt Dresden

Das Zielsystem für 2020 gestaltet sich wie folgt:

Ziel 1: Verringerung der Hilfebedürftigkeit



Das Jobcenter setzt sich hinsichtlich der laufenden Leistungen für Unterkunft und Heizung nach §§ 22 und 27 SGB II (LUH) dafür ein, dass

1. die Berechtigten Einsparpotenziale erschließen,
2. etwaigen Rechtsbehelfen vorgebeugt wird und
3. die LUH effektiv und effizient erbracht werden.

Ziel 2: Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit

Das Jobcenter wirkt aktiv darauf hin, dass Leistungsberechtigte mit Förderbedarf an Schuldnerberatung, Psychosozialer Betreuung bzw. Suchtberatung nach § 16a SGB II diese Hilfen stärker in Anspruch nehmen. Die Parteien setzen sich gemeinsam dafür ein, dass die wirkungsorientierte Steuerung dieser Leistungen im sozialrechtlichen Dreiecksverhältnis (bestehend aus ratsuchender Person, Jobcenter und Fachberatungsstelle) durch Sozialamt und Gesundheitsamt weiter verbessert wird. Die Federführung obliegt hier dem Sozialamt bzw. dem Gesundheitsamt. Das Jobcenter begleitet den Prozess fachberatend.

Ziel 3: Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug

Das Jobcenter wirkt der Verstetigung des Leistungsbezuges aktiv entgegen. Es unterstützt insbesondere

1. Leistungsberechtigte mit Migrationshintergrund (einschließlich Fluchterfahrung),
2. erziehende Leistungsberechtigte mit und ohne Partner,
3. Leistungsberechtigte mit Behinderungen und
4. wohnungslose Leistungsberechtigte

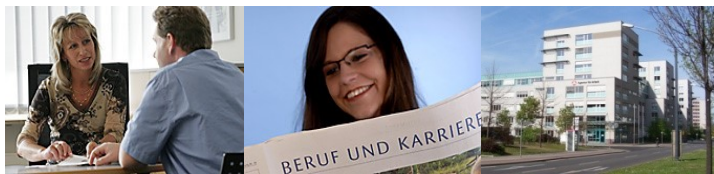
nach individuellem Bedarf und verstärkt die Bemühungen zur Integration in das Erwerbsleben im Rahmen der Möglichkeiten nach SGB II. Die Parteien kooperieren zur Sicherung eines gelingenden Integrationsprozesses und zur Erschließung von Leistungen Dritter für diese Zielgruppen.

Es soll eine Gesamtbetrachtung der Bedarfsgemeinschaft und eine Einbeziehung weiterer Akteure (z.B. Sozialamt, Gesundheitsamt, Jugendamt) erfolgen.

Ziel 4: Verbesserung der sozialen Teilhabe

Das Jobcenter wirkt darauf hin, dass

1. junge Leistungsberechtigte die Bildungs- und Teilhabeleistungen nach § 28 SGB II in Anspruch nehmen.
2. Das Jobcenter setzt sich aktiv dafür ein, dass Menschen mit einem Migrationshintergrund und unzureichenden Deutschkenntnissen in Wort und Schrift an den entsprechenden Angeboten teilnehmen.
3. Das Jobcenter nutzt die Bundes- und Landesprogramme, welche die Integrationsprozesse von Leistungsberechtigten unterstützen.



Ziel 5: Projekt zur Rufnummernweitergabe M+I

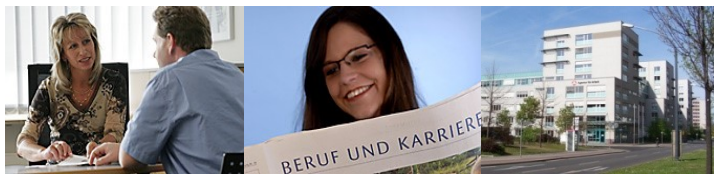
Das Jobcenter wird das Projekt zur Weitergabe der Rufnummern an Kundinnen und Kunden, welches im vergangenen Jahr begonnen wurde, fortführen. Ziel des Projektes ist insbesondere die Steigerung der Kundenzufriedenheit durch erhöhte und individuelle Telefonberatung. Ob die Maßnahme für eine erfolgreiche Steigerung der Kundenzufriedenheit geeignet ist, soll durch das Projekt festgestellt werden.

Zur Überprüfung der Zielerreichung vereinbaren die Parteien die folgenden Zielwerte:

- Ziel 1: Die Summe der LUH ist gegenüber dem Vorjahr rückläufig, mindestens jedoch stabil zu halten. Der Bestand an LUH-Rechtsbehelfen wird weiter stabil gehalten.
- Ziel 2: Die Anzahl der Zuweisungen in die sozialintegrativen Leistungen entwickelt sich bedarfsgerecht, Zugänge sind zu erhöhen.
- Unterziel: Psychosoziale Betreuung: Mit Einführung des Pendelbogens kann eine nachvollziehbare Zuweisung erfolgen. Der Pendelbogen wird in 2020 weiterhin evaluiert, sodass die Zugänge von insgesamt 130 Kundinnen und Kunden zu gewährleisten sind.
- Ziel 3: Das Jobcenter stellt in der Sitzung der Trägerversammlung, i. d. R. monatlich, die Fortschritte bei der Reduzierung des Langzeitleistungsbezuges (Zielwert des Bundes) dar.
- Ziel 4: Die Integrationskurse, Alphabetisierungskurse, Bundesprogramm berufsbezogene Sprache werden bedarfsgerecht genutzt (vgl. § 3 Abs. 2b SGB II).
- Ziel 5: Die Geschäftsführung führt das Projekt „Rufnummernweitergabe M+I“ fort und unterrichtet i. d. R. zum Monatsgespräch über die Fortschritte sowie Erkenntnisse.

Die Zielwerte werden durch die folgenden Beobachtungsgrößen ergänzt:

- Ziel 1: Veränderung der Bedarfsgemeinschaften (BG) im Bestand im Vergleich zum Vorjahr in Prozent, durchschnittliche LUH pro BG, Veränderung der Widersprüche und Klagen im Bestand im Vergleich zum Vorjahr in Prozent.
- Ziel 2: Veränderung der Anzahl der Zuweisungen gegenüber dem Vorjahr in Prozent, Anteil der Eintritte mit Eingliederungsvereinbarung, nach Geschlecht und nach Alter (U25 bzw. Ü25 und nach Sozialraum (PLZ).



II. Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm

II.1 Dezentrale Einschätzung zur Konjunktur- und Arbeitsmarktentwicklung

Arbeitsmarkt:

„Die Konjunkturentwicklung in Deutschland ist gegenwärtig gespalten. Aber auch wenn die Aussichten aktuell gedämpft sind, droht keine Konjunkturkrise.“

Die Bundesregierung rechnet im Jahresdurchschnitt für das Jahr 2019 mit einem Anstieg des Bruttoinlandsprodukts um 0,5 Prozent (preisbereinigt). Für das Jahr 2020 wird ein Zuwachs in Höhe von 1,0 Prozent erwartet. Der Abschwung der Industriekonjunktur dauert an. Besonders der schwache Welthandel belastet die exportorientierten deutschen Produzenten. Die Binnennachfrage ist allerdings weiterhin intakt und wird durch staatliche fiskalische Impulse zusätzlich gestützt. Mit der Belebung des internationalen Handels werden sich die Wachstumskräfte im nächsten Jahr wieder stärker durchsetzen¹.

„Die Stimmung der sächsischen Unternehmen hellte sich im Oktober abermals etwas auf. Der Geschäftsklimaindex der gesamten regionalen Wirtschaft stieg von 100,4 auf 101,1 Punkte. Die befragten Geschäftsleute hoben ihre Lageeinschätzungen leicht an. Auch ihre Geschäftserwartungen für die kommenden sechs Monate nahmen geringfügig zu.“²

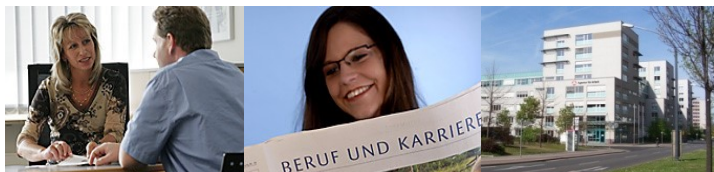
Das IAB-Arbeitsmarktbarometer ist im Oktober um 0,5 Punkte gefallen, aber die bisher noch gute Arbeitsmarktlage wirkt sich direkt auf die integrationsfähige Kundschaft im Jobcenter aus. Der Bestand der ELB hat sich gegenüber dem Vorjahr um 7,7% verringert. Der Wert aus dem Jahr 2018 (-7,3%) wurde somit nochmals überboten. Diese Senkungsrate ist seit ca. einem Jahr recht stabil und aktuell ist im SGB II keine Verschlechterung sichtbar, im SGB III ist beim Bestand der Arbeitsuchenden schon ein leichter Anstieg zu erkennen. Dieser hohe ELB – Abgang hat natürlich Auswirkungen auf die Qualität und Vermittelbarkeit der verbleibenden Kundinnen und Kunden.

„Die Arbeitslosenzahlen dürften sich in den kommenden Monaten saisonbereinigt verschlechtern: Die Arbeitslosigkeitskomponente des IAB-Arbeitsmarktbarometers ist im Oktober um 0,7 auf 98,2 Punkte gefallen. Damit liegt der Indikator klar unter der neutralen Marke von 100 Punkten, wenn auch nicht sehr weit im negativen Bereich. „Die Arbeitslosigkeit wird tendenziell zunehmen, solange der Wirtschaftsabschwung anhält. Mit einer Erholung der Konjunktur dürfte sich die Arbeitslosigkeit aber mittelfristig wieder verringern“, sagt Enzo Weber, Leiter des IAB-Forschungsbereichs „Prognosen und gesamtwirtschaftliche Analysen“.³

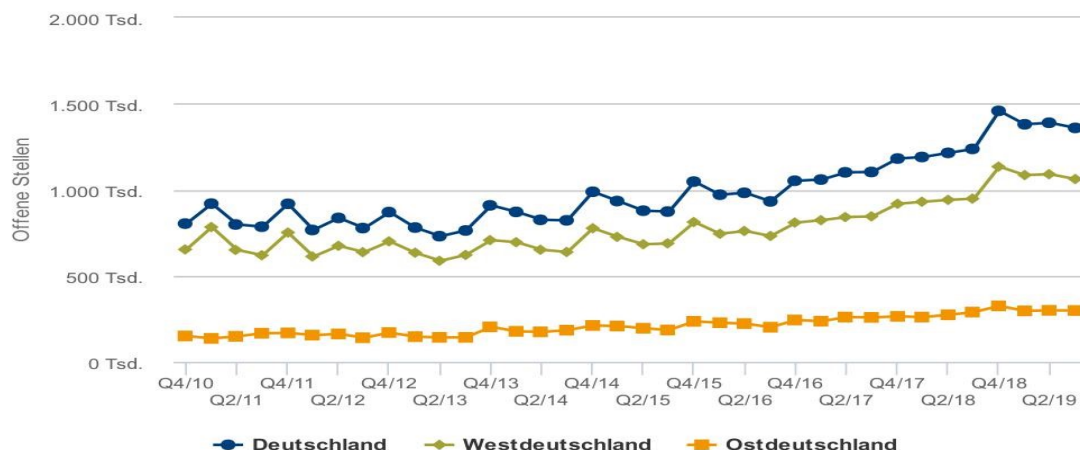
¹ Herbstprojektion der Bundesregierung

² ifo Geschäftsklima Sachsen, 08.11.2019

³ Presseinformation des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung vom 28.10.2019



Anzahl offener Stellen

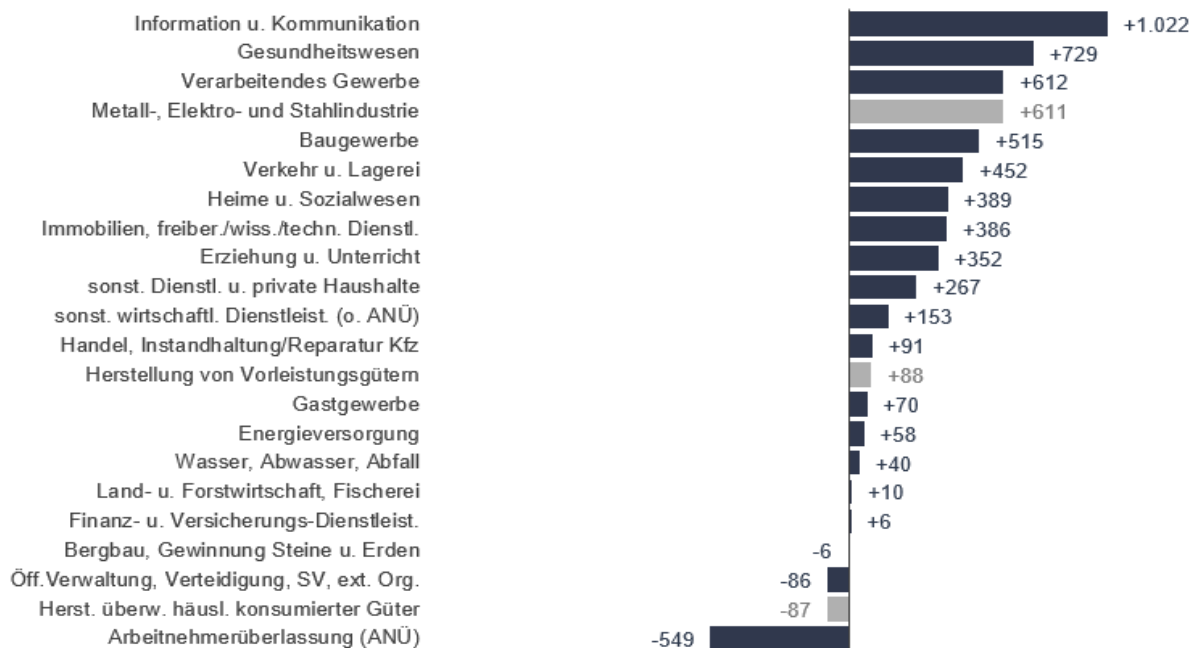


©IAB - Quelle: IAB-Stellenerhebung | (Zahlen ab 2018 vorläufig)

Ende März 2019, dem letzten Quartalsstichtag der Beschäftigungsstatistik mit gesicherten Angaben, belief sich die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung auf 268.670. Gegenüber dem Vorjahresquartal war das eine Zunahme um 4.510 oder 1,7%, nach +5.224 oder +2,0% im Vorquartal. Nach Branchen gab es absolut betrachtet die stärkste Zunahme bei Information und Kommunikation (+1.022 oder +7,7%); am ungünstigsten war dagegen die Entwicklung in der Arbeitnehmerüberlassung (-549 oder -7,3%).

Sozialversicherungspflichtige Beschäftigung nach Wirtschaftsbereichen¹⁾

Veränderung gegenüber dem Vorjahresquartal absolut, absteigend sortiert
Ende März 2019



¹⁾ Das Verarbeitende Gewerbe untergliedert sich in drei Teilbereiche; diese sind im Diagramm hellgrau hinterlegt.

Der Jobzuwachs bei Dienstleistungen, Handel und Gastgewerbe ist dabei sicher hilfreich für die SGB II – Kundschaft. Der starke Abbau bei der Arbeitnehmerüberlassung ist eher von Nachteil.



II.2 Operative Schwerpunkte und Maßnahmen

II.2.1 Bereichsübergreifende Themen und Schwerpunkte

Die Erfüllung der Ziele und die konsequente Umsetzung der Handlungsfelder erfolgen in den im Folgenden dargestellten operativen Einheiten des Jobcenters. Die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter basiert dabei stets auf dem Grundverständnis von Gleichstellung, Chancengleichheit, Vielfalt und Inklusion.

Die **Eingangszonen** sind meist der erste Anlaufpunkt für die Kundinnen und Kunden bei Neuantragstellung, Leistungsbezug oder Fragen während des Integrationsprozesses. Die gesamte Themenbreite eines Jobcenters wird dort durch die Beschäftigten des Empfangs und an den Beratungsplätzen geklärt oder in die entsprechenden Fachteams übergeben.

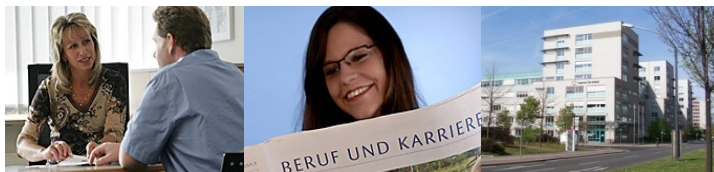
Die rechtzeitige und rechtmäßige Sicherstellung der **Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes** ist die wesentliche Grundlage für die Arbeit mit den Kundinnen und Kunden in allen anderen Geschäftsfeldern. Der Umfang dieser Leistungen ist zwar durch Gesetze und Verordnungen des Bundes, Freistaates und der Kommune konkret beschrieben, die tagtägliche Sicherstellung vor Ort ist aber eine nicht zu unterschätzende Aufgabe für die Kolleginnen und Kollegen der elf Teams. Neben der schnellstmöglichen Bewilligung und Zahlbarmachung von Geldleistungen, wird im Jahr 2020 die Vermeidung und Bearbeitung von Widersprüchen einen noch höheren Stellenwert einnehmen.

Das zweite große Geschäftsfeld ist der **Integrationsprozess** in Arbeit. Die Kernaufgaben der Aktivierung, Bildung, Teilhabe und Integration der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten werden in den elf Integrationsteams der drei Bereiche erbracht. Hier werden die Kundinnen und Kunden mit ihren individuellen Stärken und Vermittlungshemmnissen, durch Beratung sowie effiziente Nutzung der Vielzahl an Förder- und Bildungsmaßnahmen schrittweise in Arbeit eingegliedert. Die Möglichkeiten und Fähigkeiten unserer Kundschaft mit der fortwährend hohen Nachfrage nach Arbeits- und Fachkräften überein zu bringen, ist hier eine herausfordernde und motivierende Aufgabe. Auf Basis eines auskömmlichen Eingliederungstitels wird es uns gelingen 2020 mit den Kundinnen und Kunden in ihrem Integrationsprozess weiter voran zu kommen und im Idealfall zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen.

Neben diesen Kernaufgaben gibt es weitere operative Geschäftsfelder, die zwar für wenige Kundinnen und Kunden relevant sind, jedoch in ihrer individuellen Bedeutung für die Kundinnen und Kunden oder die Erfüllung gesetzlicher Aufgaben nicht unterschätzt werden dürfen:

- Unterhalt
- Ermittlerdienst
- Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten
- Selbstständige im Haupt- oder Nebenerwerb
- Rehabilitanden und Schwerbehinderte
- Widerspruchsstelle SGG II
- Bearbeitung und Abrechnung von Maßnahmen des 1. und 2. Arbeitsmarktes.

Die dargestellten operativen Einheiten arbeiten in einer tragfähigen Aufbau- und Ablauforganisation zusammen. Für das Jahr 2020 gibt es, neben der Erreichung der Ziele und Umsetzung der Handlungsfelder, für diese Organisation folgende übergreifende Schwerpunkte:



1. Die vollumfängliche Umsetzung der verfügbaren Haushaltsmittel für die Kundinnen und Kunden ist durch professionelle Budgetsteuerung und Erschließung aller Bedarfslagen sicherzustellen. Die enge Abstimmung operativer Führungskräfte mit Fachberatungen und Netzwerkpartnerinnen und -partnern ist hier wesentlicher Erfolgsfaktor zur gleichberechtigten und umfassenden Aktivierung und Förderung aller Kundinnen und Kunden.
2. Nach der sehr erfolgreichen Implementierung der neuen Fördermöglichkeiten des Teilhabechancengesetzes im Jahr 2019 soll dieser Trend in 2020 fortgesetzt werden.
3. Die Möglichkeiten des Qualifizierungschancengesetzes sollen 2020 noch stärker als bisher für unsere Kundinnen und Kunden zur Wirkung gebracht werden.
4. Mit erweiterten Funktionalitäten von jobcenter.digital, wie der Portalfunktion, wird ein nächster wichtiger Schritt der Digitalisierung gegangen. Ziel ist hier, von Kommunikation bis Antragstellung, digitale Möglichkeiten für alle Kundinnen und Kunden aktiv anzubieten, um administrativen Aufwand zu reduzieren und somit Ressourcen für die Beratung zu gewinnen.

II.2.2 Kundenportal

Die **Eingangszonen** sind der erste Anlaufpunkt für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters. Sie legen mit ihrer Arbeit den Grundstein für die Erreichung der geschäftspolitischen Ziele. Die Eingangszonen tragen zum einen zur Kundenzufriedenheit bei und entlasten zum anderen die im Prozess nachgelagerten Teams. Um die Steuerung der Kundschaft zu verbessern und deren Zufriedenheit zu erhöhen, ist in der Nähe des Eingangs des Jobcenters ein Zentraler Empfang mit moderner Aufrufanlage eingerichtet worden.

Viele Fragen von Kundinnen und Kunden an das Jobcenter werden unkompliziert telefonisch über das **Servicecenter** geklärt, das montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar ist.

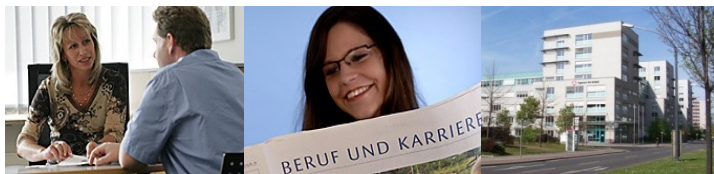
Seit Jahresmitte 2019 gibt es einen neuen Kommunikationskanal für die Kundschaft des Jobcenters. Attraktive digitale Angebote zur Mitteilung von Veränderungen und zur Beantragung von Folgeleistungen ermöglichen den Kundinnen und Kunden ein vernetztes Arbeiten mit dem Jobcenter direkt von Zuhause.

II.2.3 Integration

Die Vermittlungsstrategie des Jobcenters Dresden ist konsequent auf die Anforderungen und Möglichkeiten des Marktes ausgerichtet. Dazu wird den Integrationsfachkräften des Jobcenters eine stärkere Transparenz und Orientierung zu den Bedarfen am Markt und den vorhandenen Potenzialen der Kundinnen und Kunden im Jobcenter gegeben. Die Integrationsstrategien erfolgen ausschließlich in Umsetzung der Logik des 4-Phasen-Modells. Zusätzlich wurde die übergreifende Beratung aller über 25-jährigen Mitglieder einer Bedarfsgemeinschaft durch je eine Integrationsfachkraft als systemisches Arbeitsprinzip im Kalenderjahr 2019 implementiert und wird in 2020 als erfolgreiche Strategie fortgesetzt.

Im Jobcenter Dresden wird die Aktivierung, Förderung und Integration in Arbeit in 11 Teams Markt und Integration (M&I) durchgeführt. Diese Teams unterscheiden sich anhand ihrer Zielgruppe und setzen sich zusammen aus:

- 6 Teams für die Integration der über 25-jährigen Kundinnen und Kunden
- 2 Teams für die unter 25-jährigen Kundinnen und Kunden
- 1 Team für die Kundinnen und Kunden mit Schwerbehinderungen und Rehabilitationsbedarfen
- 1 Schwerpunktteam Langzeitarbeitslosigkeit/Langzeitleistungsbezug



- 1 Integrationsteam für die Selbstständigen im Haupt- und Nebenerwerb

Wichtig ist dabei Kontinuität in der Ausrichtung der Arbeit. Die Geschäftspolitischen Handlungsfelder bleiben deshalb weitestgehend unverändert bzw. konzentrieren sich auf die Sicherung und Steigerung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.

Chancengleichheit

Chancengleichheit trägt dazu bei, die Ziele des SGB II besser und effizienter zu erreichen, indem das Potenzial von Frauen und Männern gleichermaßen in den Fokus gerückt wird. Dabei ist das Prinzip der Gleichstellung von Frauen und Männern entsprechend § 1 Abs. 1 S. 3 SGB II durchgängig zu verfolgen. Die Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt des Jobcenters (BCA) unterstützt und berät die Verantwortlichen bei der operativen Umsetzung durch ihre fachliche Expertise, eigene Angebote und gezielte Netzwerkarbeit.

Die Verbesserung des Übergangs Schule und Beruf

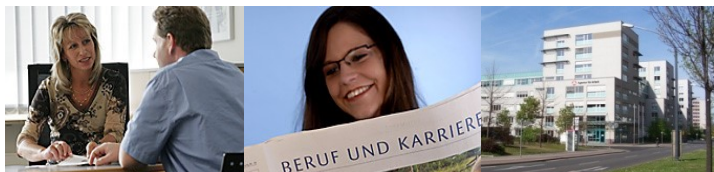
Alle Jugendlichen ohne Berufsabschluss erhalten ein Angebot einer vorrangig betrieblichen Ausbildung. Dabei arbeiten wir eng mit der Agentur für Arbeit Dresden zusammen.

Unser Beitrag hierzu ist insbesondere:

- ☒ Wir bereiten Jugendliche für den Ausbildungsmarkt vor und stellen deren Eignung her indem wir individuelle Maßnahmen, wie z.B. Maßnahmen bei Trägern mit intensiver Begleitung nutzen.
- ☒ Wir leiten geeignete Jugendliche zeitnah an die Berufsberatung weiter.
- ☒ Wir nutzen aktiv Jugendwerkstätten und Angebote des SGB VIII in Kooperation mit dem Jugendamt, um Ausbildungsreife oder die berufliche Orientierung von Jugendlichen zu erreichen.
- ☒ Jugendliche mit Migrationshintergrund im Kontext Flucht/Asyl, welche mit dem 18. Lebensjahr die Schulpflicht beendet haben, aber noch nicht ausbildungsreif sind, stellen eine besondere Zielgruppe dar.
- ☒ Wir intensivieren unsere vermittlerischen Aktivitäten (monatliche Kontakte, aktivierende Gesprächsführung) um marktnahe Jugendliche mit Berufsabschluss zeitnah zu integrieren.
- ☒ Wir entwickeln das Konzept zum JugendBeratungsCenter Dresden gemeinsam mit unseren Partnern Jugendamt und Agentur für Arbeit jährlich weiter, um noch mehr junge Menschen zu erreichen und zu beraten. Eine rechtskreisübergreifende Koordinierungsstelle unterstützt dies seit Oktober 2019 im Rahmen Jugendberufsagentur Sachsen (JuBAS).
- ☒ Orientiert an den individuellen Stärken und Interessen sowie am Arbeits- und Ausbildungsmarkt beraten und fördern wir junge Menschen, insbesondere auch Frauen, in dualen MINT-Ausbildungsberufen. Gleichzeitig weisen wir auf die Möglichkeit der Teilzeitberufsausbildung hin.
- ☒ Zur Umsetzung dieser Ziele nutzen und unterstützen wir aktiv die Allianz für Aus- und Weiterbildung.

Beitrag zur Sicherung des Arbeits- und Fachkräftebedarfes

Wir leisten einen signifikanten Beitrag zur quantitativen und qualitativen Steigerung des Arbeits- und Fachkräftepotenzials in Deutschland. Dies bedeutet für uns u. a. die Erwerbsbeteiligung von Frauen,



älteren Menschen, Menschen mit Behinderung sowie Menschen mit Migrationshintergrund zu erhöhen. Darüber hinaus treiben wir die Aus- und Weiterbildung auch für „Zukunftsstarter“ voran. Beim Einsatz der arbeitsmarktpolitischen Instrumente wollen wir die Förderintensität steigern und auf die Lernbedürfnisse von SGBII- Kundinnen und -Kunden passgenau eingehen.

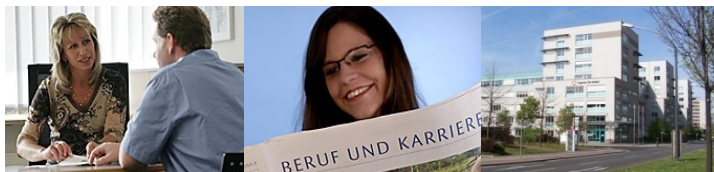
- ☑ Personen mit Migrationshintergrund und Potenzial für eine Integration in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt werden identifiziert und gezielt gefördert, z. B. durch Sprachfeststellung durch den BPS, MAT Brücke, Anerkennungsberatung von Abschlüssen mit dem IQ-Netzwerk, Bildungsberatung der Landeshauptstadt und die Nutzung von Integrationskursen und berufsbezogener Sprachförderung des BAMF. Die Kenntnis der deutschen Sprache ist hierbei eine elementare Voraussetzung für einen gelingenden Integrationsprozess.
- ☑ Die Zielgruppe der schwerbehinderten Menschen betreuen wir intensiv, um ihnen die Integration in den Arbeitsmarkt trotz ihrer Behinderung zu ermöglichen. Mit fachlich spezialisierten Angeboten wie der betreuten betrieblichen Umschulung und dem beruflichen Training, sowie speziell aufgewerteten Regelangeboten wie dem Eingliederungszuschuss für diese Kundengruppe, steht uns hier ein breiter Instrumentenmix zur Verfügung.
- ☑ Die Bildungsoffensive und somit die Konzentration unsere Kundschaft über die Vermittlung von berufsspezifischen Kenntnissen für den Arbeitsmarkt fit zu machen, bleibt ein Handlungsschwerpunkt in der Arbeit der Integrationsfachkräfte. Die MAT Qualifizierungszentrum soll hierbei Potenziale eruieren, die Bildungsvoraussetzung prüfen und / oder Alternativen entwickeln.
- ☑ Auch die wachsende Gruppe bildungsferner Kundinnen und Kunden ist weiterhin in den Förder- und Integrationsprozess einzubeziehen und erhält weiterführende Unterstützung im Rahmen ausbildungsbegleitender Hilfen und individuell zugeschnittener und motivierender Bildungsstrategien.
- ☑ Die Sicherung und Aufwertung bestehender Beschäftigungsverhältnisse von Kundinnen und Kunden, die aufstockend zum Entgelt Leistungen nach dem SGBII erhalten, wird im Rahmen des Qualifizierungschancengesetzes umgesetzt.
- ☑ Das Jobcenter Dresden engagiert sich im Rahmen der Netzwerkarbeit für die Weiterentwicklung eines übergreifenden strategischen Ansatzes zur Fachkräftesicherung für die Landeshauptstadt Dresden.

Die Reduzierung von Langzeitarbeitslosigkeit

Insbesondere langzeitarbeitslose Menschen werden zielgerichtet aktiviert und vermittelt um Langzeitleistungsbezug zu beenden.

Unser Beitrag hierzu ist insbesondere:

- ☑ Wir setzen das Netzwerk für Aktivierung, Beratung und Chancen zur intensiven Betreuung von LZB ab dem 35. Lebensjahr weiter um.
- ☑ Wir setzen weiterhin auf die intensive Betreuung arbeitsloser LZB, um sie in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Neben einer engen Kontaktdichte wird die bewerberorientierte Ansprache von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern intensiviert, um nach den sehr guten Ergebnissen in 2019 die Chancen der Förderinstrumente nach §§ 16 e und 16 i SGB II (Teilhabechancengesetz) auch in 2020 zu nutzen.



- ☑ Wir stellen für die Gruppe der LZA / LZB ein umfassendes Maßnahmeangebot bereit und halten dieses mit der Umsetzung der Eintrittsplanung nach. Wir analysieren hierzu die Stärken, aber auch Vermittlungshemmnisse, um passgenaue Förderinstrumente auszuwählen.
- ☑ Wir nutzen aktiv die Förderprogramme des Landes, insbesondere das Programm „Sozialer Arbeitsmarkt“.
- ☑ Zur Förderung von Bedarfsgemeinschaften mit Kindern, insbesondere Alleinerziehende, nutzen wir u.a. das Modellprojekt „Tandem Sachsen“, welches, aufgrund der positiven Ergebnislage, im Kalenderjahr 2020 aufgestockt wird.
- ☑ Für Kundinnen und Kunden mit verfestigten und multiplen Handlungsbedarfen werden kreative neue Förderinstrumente geprüft und entwickelt. Ziele sind der Abbau von integrationsabträglichen Entwicklungen und die Stärkung eigener Netzwerke und Handlungskompetenzen.
- ☑ Das Angebot der gesundheitsorientierten Beratung wird in allen Integrationsteams kommuniziert, um die individuelle Leistungsfähigkeit der Kundinnen und Kunden und somit die Integrationschancen zu erhöhen. Ergänzend werden neue Ansätze wie „AktivA mal 1“ und „Ge(h)meinsam“ genutzt und weiterentwickelt, um unsere Kundschaft zu aktivieren.
- ☑ Wir vermeiden den Übertritt in LZA / LZB durch die konsequente Vermittlung von konkret identifizierten Zielkunden mit hoher Integrationswahrscheinlichkeit (arbeitsmarktnahe Integrationsprognose) vor Eintritt LZB. Hier erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit dem gemeinsamen Arbeitgeberservice, insbesondere über die Arbeitsmarktmanager/innen.

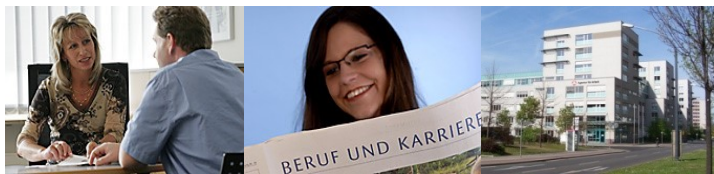
II.2.4 Handlungsfeld Leistung

Der Leistungsbereich unterstützt wesentlich die Erreichung der Ziele des Jobcenters Dresden, der Kundenzufriedenheit und der Prozessqualität. Er sichert die materielle **Lebensgrundlage** und trägt damit eine hohe Verantwortung für die Lebens- und Vermittlungsbedingungen der Kundinnen und Kunden.

Der Leistungsbereich orientiert sich dabei eng an den Vorgaben der fachlichen Weisungen der Bundesagentur für Arbeit und den Dienstanweisungen der Landeshauptstadt Dresden. Die **rechtmäßige Leistungsgewährung** umfasst u. a. die Prüfung vorhandener Vermögenswerte, das Erkennen und die Aufforderung zur Inanspruchnahme vorrangiger Leistungen, die zeitnahe und vollständige Anrechnung von Einkommen sowie einen ordnungsgemäßen Fallabschluss nach Beendigung des Leistungsbezuges.

Die fristgemäße und **rechtzeitige Bearbeitung** von Leistungsanträgen und Leistungsanliegen wird durch die individuelle Unterstützung der Kundinnen und Kunden bei der Antragsabgabe, durch Transparenz und ausführliche Information sowie durch eine leistungsrechtliche Beratung realisiert. Für das Jahr 2020 ist es hier unser Anspruch, einen vollständig vorliegenden **Neuantrag** durchschnittlich **in 10 Arbeitstagen** zu bearbeiten. Dieses ambitionierte Ziel, deutlich unterhalb des geforderten Mindeststandards von 14 Arbeitstagen, hat für unseren Leistungsbereich die höchste Priorität.

Durch die Sicherstellung des verwaltungseinheitlichen Handelns durch eine einheitliche Führung, durch eine laufende Überprüfung und Verbesserung von Prozessen und des Informationsflusses sowie durch eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit angrenzenden Akteuren wird wesentlich Einfluss auf die **Qualität** der durch den Leistungsbereich getroffenen Entscheidungen genommen.



Mit einer steigenden rechtlichen Qualität unserer Bescheide erhöhen wir die Kundenzufriedenheit, senken Stattgaben in Widerspruchs- und Klageverfahren und sichern damit die ordnungsgemäße Ausgabe der passiven Leistungen. Der Leistungsbereich unterstützt das Team OWiG beim Erkennen und bei der **Vermeidung von Leistungsmissbrauch** u. a. durch die termingerechte Bearbeitung der zur Verfügung stehenden Überschneidungsmittelungen (Daleb).

Der Leistungsbereich sichert für Menschen mit Migrationshintergrund im Kontext **Flucht/Asyl** auch weiterhin einen nahtlosen Übergang ins System SGB II sowie eine diskriminierungsfreie Bearbeitung aller Anliegen.

Durch die **leistungsrechtliche Beratung** kann die gesetzlich verankerte Pflichtaufgabe der Beratung im Leistungsbereich noch besser erfüllt werden. Sie macht die Rechtmäßigkeit unseres Verwaltungshandelns für Kundinnen und Kunden begreifbarer und steigert dadurch deren Zufriedenheit.

Die Einführung des **Starke-Familien-Gesetzes** (StaFamG) zum 01.07.2019 hat u.a. Änderungen bei der nach dem SGB II vorrangigen Leistung Kinderzuschlag mit sich gebracht. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Leistungsteams des Jobcenters prüfen den Anspruch auf Kinderzuschlag nach den neuen rechtlichen Anspruchsvoraussetzungen im Berechnungssystem der Familienkasse KIWI und ermitteln die dazu notwendigen Berechnungsgrundlagen.

II.2.5 Ordnungswidrigkeiten und Unterhalt

Eine zeitnahe Heranziehung der Unterhaltsverpflichteten zur Erstattung der geleisteten Grundsicherung ist Aufgabe des Teams **Unterhaltsheranziehung**.

Das **Ermittlungsteam** unterstützt die operativen Teams des Jobcenters bei der Sachverhaltsaufklärung durch Außendienste.

Das Team **OWiG/StGB** leistet im Zuge seines gesetzlichen Auftrages einen Beitrag zur Bekämpfung von Leistungsmissbrauch. Die gute Zusammenarbeit mit der Staatsanwaltschaft, der Polizei und dem Hauptzollamt als beteiligten Akteuren an dem Prozess, bilden die Grundlage der Arbeit.

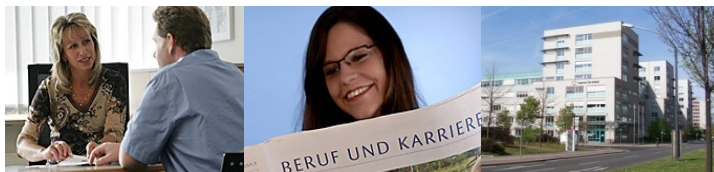
Im **Selbstständigen-Zentrum** werden alle Selbstständigen betreut. Das Zentrum gliedert sich in die Aufgabenbereiche Einkommensermittlung, Leistungsgewährung und Integration. Die selbstständigen Kundinnen und Kunden werden durch (Existenzgründungs-) Beratung, intensive Aktivierung in Verbindung mit einer einzelfallbezogenen Kundenkontaktdichte und der Nachhaltung, der mit den Leistungsberechtigten vereinbarten Ziele, gefordert und unterstützt.

II.2.6 Ombudsstelle / Kundenreaktionsmanagement

Die Ombudsstelle / Kundenreaktionsmanagement erhöht die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden, indem sie individuelle Beschwerden klärt und im Rahmen der Netzwerkarbeit Anliegen Dritter, zum Beispiel von Beratungsstellen, entgegennimmt und bearbeitet. Neben einer Eingangsbestätigung des Anliegens erfolgt die Prüfung und abschließende Bearbeitung in der Regel innerhalb von 14 Arbeitstagen.

II.2.7 Widerspruchsstelle

Die Aufgabe der Bearbeitungsstelle SGG II ist die schnelle, von den Kundinnen und Kunden akzeptierte und qualitativ richtige Durchführung der Widerspruchs- und Klageverfahren. Sie soll außerdem



die im Zusammenhang mit Rechtsbehelfsverfahren auftretenden Informations- und Beratungsaufgaben sowohl gegenüber Kundinnen und Kunden als auch innerhalb des Jobcenters Dresden wahrnehmen.

Folgende Ziele sollen im Jahr 2020 durch die Bearbeitungsstelle SGG erreicht werden:

1. Bearbeitung 80 % aller Widersprüche in 3 Monaten im Monatswert in den Berichtsmonaten Januar 2020 bis März 2020 sowie Bearbeitung 90% aller Widersprüche in 3 Monaten ab Berichtsmonat April 2020
2. Reduzierung der Anzahl der Untätigkeitsklagen auf 30 im Bestand in den Bereichen der Widersprüche
3. Regelmäßige Abstimmung mit den Fachbereichen zu fachlichen Themen und zur Zielerreichung
4. Qualitäts- und quantitätsgerechte Bearbeitung der Kosten in Widerspruchs- und Klageverfahren
5. Qualitäts- und quantitätsgerechte Bearbeitung der Verfahren vor dem Landessozialgericht, Bundessozialgericht und in dem Einstweiligen Rechtsschutz sowie sonstigen Klagen
6. Überarbeitung der Geschäftsführerverfügung zur Widerspruchs- und Klagebearbeitung im Hinblick auf bereichsübergreifende Geschäftsprozesse sowie der Vermeidung von Widersprüchen.

Außerdem arbeitet die Widerspruchsstelle an präventiven und prozessbegleitenden Maßnahmen mit. Damit soll zur weiteren Verbesserung der Bescheidqualität beigetragen werden und eine höhere Rechtssicherheit in Zusammenarbeit mit den Trägerinnen hergestellt werden.

II.3 Ressourcen

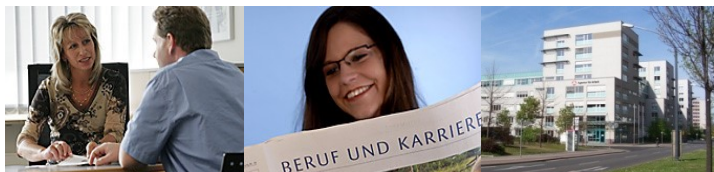
Die Umsetzung der Strategien kann nur über engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgen. Die Zahl der Beschäftigten und ihre Arbeitsbelastung in den Fachteams ist ein entscheidender Faktor, der bei der Wirkungsplanung stärker mit einzubeziehen ist. Dabei sollen auch die geplanten Veränderungen im Rahmen von Schwerpunktsetzungen sowie ggf. Stellenmehrungen bzw. -minderungen berücksichtigt werden. Wir setzen uns für einen stabilen Personalbestand ein, um Kapazitäten zur Einarbeitung nicht unnötig zu binden.

II.3.1 Personalressourcen

Die stellenseitige Gesamtpersonalkapazität des Jobcenters beträgt bis zu 668 Stellen. Die Landeshauptstadt Dresden stellt dem Jobcenter bis zu 276 Stellen bereit, von denen 271 bewirtschaftet werden können.

Die Agentur für Arbeit Dresden stellt, vorbehaltlich der Stellenzuordnung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, dem Jobcenter 2020 insgesamt bis zu 397 Stellen für Plankräfte bereit, davon 5 Stellen zur befristeten Verwendung.

Das Jobcenter ist in Abstimmung mit den Trägerinnen bestrebt, das mittelfristige Personalbemessungskonzept umzusetzen. Auf Basis des Konzeptes MitArbeit des BMAS setzt das Jobcenter eine temporäre Verstärkung der stärkenorientierten Beratung unter Berücksichtigung der gesamten Bedarfsgemeinschaft und der bewerberorientierten Unternehmensansprache in einem Projekt zur „Bildungsoffensive“ und einem Projekt „Teilhabe ermöglichen“ um.



Betreuungsschlüssel

Der Betreuungsschlüssel und die Personalressourcen entsprechen den zur Verfügung stehenden Mitteln des Verwaltungshaushaltes. Wir setzen uns dafür ein, dass der Betreuungsschlüssel den aktuellen Erfordernissen an eine längerfristige und nachhaltige Integration in Ausbildung und Arbeit angepasst wird. Aktuell erfordert insbesondere die Beratung und Förderung von Geflüchteten eine besonders intensive Betreuung.

Die Betreuungsschlüssel sind eine stetig der Veränderung unterliegende Beobachtungsgröße, welche gegenwärtig weiterentwickelt werden. Diese stellten sich im 3. Quartal 2019 wie folgt dar:

Betreuungsschlüssel	SOLL JC Dresden	IST JC Dresden	IST JC Leipzig	IST JC Chemnitz	IST RDS	Median VT
Integration unter 25jährige	75	78	70	68	65	70
Integration über 25jährige	150	124	115	120	117	121
Leistungsgewährung	101	101	104	101	98	101
Sonstiges Personal		17,90%	14,30%	18,80%	16,80%	

II.3.2 Budget

Die Darstellung des geplanten Mitteleinsatzes erfolgt im **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**20.

II.3.3 Chancen und Risiken

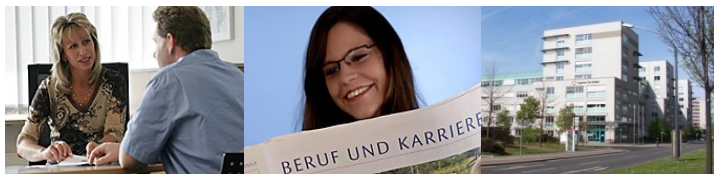
Aktuell sind die Chancen insbesondere in der Aufnahmefähigkeit des Arbeitsmarktes gegeben. Die aktiven Instrumente zur Integration in Arbeit werden von den Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern nachgefragt.

Risiken bestehen weiterhin im Potenzial der Kundinnen und Kunden, welche trotz Förderung keine hinreichende Präferenz für den Arbeitsmarkt erlangen und somit nicht in ein Arbeitsverhältnis kommen oder nur kurzfristig in diesem gebunden sind.

Die Integration von Geflüchteten in den Arbeits- u. Ausbildungsmarkt ist weiterhin als Herausforderung zu bewerten, da die Integrationswahrscheinlichkeit von den individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten des Erlernens der deutschen Sprache und dem jeweiligen Bildungsniveau abhängig ist. In den vergangenen Geschäftsjahren ist zwar eine sehr positive Integrationsquote bei dieser Klientel zu verzeichnen, die Dauer der Sprachförderung stellt aber ein Risiko dar. Je länger die reine Sprachförderung andauert, desto später kann die Anwendung der arbeitsmarktpolitischen Instrumente des Jobcenters erfolgen. Während der Sprachförderung werden die Kundinnen und Kunden durch die Beschäftigten des Jobcenters beraten und betreut. Diese Arbeit an der Kundin und dem Kunden ist weder in der Eintrittsstatistik noch im Rahmen der Mittelnutzung des EGT abgebildet.

II.3.4 Kommunale Eingliederungsleistungen (§ 16 a SGB II)

Die kommunalen Eingliederungsleistungen sind wichtige unterstützende Leistungen. Besondere Bedeutung haben dabei die Schuldnerberatung und die Suchtberatung. Die psychosoziale Beratung



ist weiter zu qualifizieren. Das Jobcenter Dresden bietet hierzu der Landeshauptstadt Dresden als der „Leistungsbestimmerin“ seine Unterstützung aktiv an.

Zielsetzung des Jobcenters Dresden ist es, alle Kundinnen und Kunden, welche einen Bedarf an den entsprechenden flankierenden Maßnahmen aufweisen, nachhaltig zu motivieren, diese auch an- und wahrzunehmen.

Die Schuldnerberatung dient dazu, die finanziellen Belastungen für die Kundinnen und Kunden zu reduzieren und einen Ausweg aus der Schuldenspirale zu erarbeiten. Eine überschuldungsfreie Existenz ist auch eine wesentliche Voraussetzung zur Steigerung der Motivation für eine Arbeitsaufnahme.

Suchtabhängigkeiten und der entsprechende Missbrauch stehen einer Arbeitsaufnahme oder der Teilnahme an Integrationsmaßnahmen, wie Qualifizierungen oder Umschulungen, direkt entgegen. Die entsprechende Begleitung und Unterstützung zeigt den Kundinnen und Kunden auch den Weg aus oft multikomplexen Problemlagen auf und fördert somit die Umsetzung der entsprechenden Integrationsstrategie.

Psychosoziale Problemstellungen bedürfen ebenso der Bewältigung, da diese die Integrationswahrscheinlichkeit negativ beeinträchtigen. Die Förderung der Gesundheit und der damit verbundenen eigenen Wahrnehmung durch die Kundinnen und Kunden ist ein wesentlicher Beitrag zu einem positiven Selbstbild. Dies stellt einen mittelbaren Beitrag zur Integration in Arbeit und zur Beendigung der Hilfebedürftigkeit dar.

Die kommunalen flankierenden Leistungen grenzen sich grundsätzlich von den anderen unterstützenden Möglichkeiten, wie dem Ärztlichen Dienst oder dem Berufspsychologischen Service, ab.

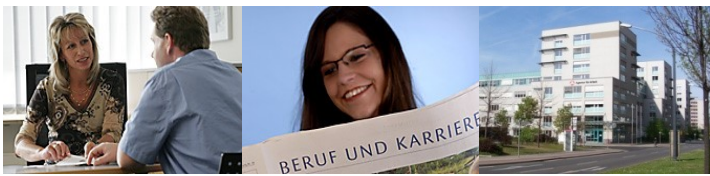
II.3.5 Ergänzende Möglichkeiten durch Landesprogramme / kommunale Programme oder Drittmittel

Um die Handlungsspielräume des Jobcenters zu erweitern, wird in besonderem Maße auf eine gelingende Kooperation mit verschiedenen Netzwerkpartnerinnen und -partnern gesetzt. Das Jobcenter engagiert sich hier in verschiedenen Arbeitsgruppen und Kooperationsmodellen, wie z. B. dem Fachinformationszentrum.

Die Zusammenarbeit mit extern geförderten Angeboten, zum Beispiel: BAMF, ESF-Land („Tandem Sachsen“) wird aktiv fortgeführt.

II.4 Erfolgsfaktoren / Managementdimensionen

Die Zielerreichung und konsequente Umsetzung der Handlungsfelder des Jobcenters hängt von dem Zusammenspiel mehrerer Erfolgsfaktoren ab. Kern und Ausgangspunkt dieser Faktoren und Dimensionen ist Qualitätsbewusstsein mit einem integrierten Risikomanagement.



II.4.1 Führung

Die Weiterentwicklung von Kultur und Führung ist zentrale Aufgabe der Führungskräfte. Unser Handeln richtet sich dabei an unserer Kulturkarte aus.

Kulturkarte JC Dresden



**Unsere Kultur wird im Leitbild offen und transparent dargestellt.
Wir streben danach das Leitbild und damit die Kultur im täglichen Handeln umzusetzen.**

Unsere Werte

- Wir gehen respektvoll, wertschätzend und im offenen Dialog miteinander sowie mit unseren Kundinnen und Kunden um.
- Dabei legen wir großen Wert auf die Qualität unserer Leistungen und entwickeln diese weiter.
- Wir informieren und beraten sachgerecht, entscheiden zeitnah und begründen unsere Entscheidungen verständlich.

Unsere Führung

- Unsere Führungskräfte handeln verantwortungsvoll und treffen Entscheidungen transparent und nachvollziehbar.
- Sie setzen anspruchsvolle und realistische Ziele, geben Orientierung und schaffen Handlungsspielräume.
- Im Dialog geben sie Rückmeldungen zu den Leistungen und erkennen gute Ergebnisse an.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen die Ziele des Jobcenters Dresden und ihres Teams.
- Sie richten ihr Handeln verantwortungsvoll danach aus. Wir haben eine gemeinsame Aufgabe, zu der alle ihren persönlichen Erfolgsbeitrag leisten.
 - Jeder trägt durch eigenes Handeln zu einem guten Betriebsklima bei.
 - Ein positives Arbeitsumfeld ist wichtig für die Mitarbeiterzufriedenheit.

Unsere Personalentwicklung

Eine kontinuierliche Personalentwicklung, insbesondere regelmäßige Fort- und Weiterbildungen, ist ein fester Bestandteil der Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung.

Unser Ressourcenbewusstsein

Wir setzen unsere Ressourcen wirksam, wirtschaftlich und verantwortlich ein.

Unsere Dienstleistungen

- Unsere Dienstleistungen sind erfolgreich, wenn der Lebensunterhalt der Leistungsberechtigten zeitnah und rechtmäßig sichergestellt ist.
 - Wir bieten lösungsorientierte, individuelle Beratung, Betreuung und Unterstützung mit dem Ziel der Verringerung der Hilfebedürftigkeit durch Eingliederung ins Erwerbsleben an.
- Um unsere Ziele zu erreichen, arbeiten wir mit allen Partnern am Arbeitsmarkt vertrauensvoll zusammen.

Die Kultur ist die Basis für unsere Ziele und Prozesse





II.4.2 Prozesse

Wir arbeiten an einer weiteren Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, indem wir:

- ☑ Im Rahmen einer kontinuierlichen und anlassbezogenen systematischen Fachaufsicht, Führungsunterstützung durch DQV und SB Qualitätssicherung, regelmäßigen Qualitätszirkeln und einer Risikobearbeitung nach dem Qualitätshandbuch des Jobcenters Dresden, die Prozesse im Sinne der Kundschaft prüfen und verbessern.
- ☑ Die erlernten Kompetenzen aus der Schulung der Beratungskompetenz der Vermittlungsfachkräfte verstetigen. Damit steigern wir die Beratungsqualität und verbessern die Integrationsfortschritte der Kundinnen und Kunden und deren Zufriedenheit.
- ☑ Die in den letzten Jahren eingeführten digitalen Verfahren und Prozesse stetig verbessern und mit einer proaktiven Nutzung von jobcenter.digital den nächsten Schritt der Digitalisierung entschlossen gehen.

II.4.3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Wir erreichen unsere Ziele, indem wir in unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter investieren und ihnen Möglichkeiten der Entwicklung bieten. Unsere Mitarbeitenden haben einen Anspruch auf wertschätzende Führung.

Eckpunkte sind:

- ☑ Grundqualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Führungskräfte.
- ☑ Regelmäßige Schulungen, Inhouse-Seminare und individuelle Fortbildungsmaßnahmen zur Absicherung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen fortführen und weiterentwickeln.
- ☑ Die Qualifizierung einer möglichst großen Anzahl an Beschäftigten sowie die vollumfängliche und effiziente Nutzung des zur Verfügung stehenden Qualifizierungsbudgets sicherstellen.
- ☑ Einen Schwerpunkt in 2020 bildet weiterhin die leistungsrechtliche Beratung im Bereich Leistungsgewährung.
- ☑ Regelmäßige Hospitationen der Führungskräfte bei ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Feedback und Auswertung.
- ☑ Umsetzung des PE-Systems aus der Dienstvereinbarung Personalentwicklung - Systematische Personalentwicklung, Beurteilungen, Mitarbeitergespräche, Personalentwicklungskonferenzen.
- ☑ In der kollegialen Fallberatung können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch fachübergreifend am konkreten Beispiel ihre Kompetenzen verbessern und Lösungsansätze entwickeln.
- ☑ Gesundheitsfürsorge und Unterstützungsangebote für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Umsetzung von Maßnahmen der psychosozialen Gefährdungsanalyse. Hier erfolgt die Nachhaltung der offenen Punkte im Arbeitskreis Gesundheit.

II.4.4 Netzwerke

Wir arbeiten initiativ und aktiv mit Netzwerkpartnerinnen und -partnern zur Unterstützung der Erreichung unserer Ziele zusammen. Dazu zählen insbesondere:

- ☑ Fachkräfteallianz zur Integration in Arbeit und Ausbildung.
- ☑ Das Jugendberatungscenter.



- ☑ Die Netzwerkarbeit der BCA im Jobcenter Dresden.
- ☑ Die Netzwerkarbeit mit Trägerinnen und Trägern, Angeboten kommunaler Dienstleistungen, Verbänden und Vereinen.
- ☑ Der Netzwerkatlas für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Dresden.
- ☑ Die Durchführung einer Bildungsträgerkonferenz.

Wir bieten unseren Netzwerkpartnerinnen und Netzwerkpartnern sowie Abgeordneten proaktiv Gespräche an, um Hintergründe der Arbeit zu vermitteln, Vorurteile abzubauen oder Projekte umzusetzen. In der Vorbereitung der Umsetzung des Fachkräfteeinwanderungsgesetzes leistet das Jobcenter seinen Beitrag mit allen Beteiligten unserer Netzwerke.

In der Öffentlichkeitsarbeit stellen wir gute Beispiele dar und beziehen dabei unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein.