



# Geschäftsplan 2019

24. Januar 2019



## Vorwort der Geschäftsführung

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

hinter uns liegt ein gutes Jahr. Sie haben mit Ihrem hohen Einsatz und in einem positiven wirtschaftlichen Umfeld zahlreichen Kundinnen und Kunden neue Perspektiven eröffnet und ihnen stabil den Lebensunterhalt gesichert. Vielen Dank für Ihr großes Engagement das diese Erfolge möglich macht!

Darauf bauen wir 2019 auf. Neben den weiter positiven wirtschaftlichen Rahmenbedingungen verbessern sich die finanzielle Ausstattung und die gesetzlichen Fördermöglichkeiten insbesondere für Langzeitleistungsbezieher deutlich. Diese Veränderungen sind aber auch Herausforderung und der Ansporn, dies für die Unterstützungsbedarfe jeder Kundin und jedes Kunden auch tatsächlich individuell wirksam werden zu lassen. Dabei ist es wichtig, alles was in unserer Kundschaft und in uns selbst an Energie und Engagement steckt, zu fördern und einzusetzen. Wir orientieren uns an der Strategie BA 2025 und bauen mit der Einführung von jobcenter.digital (ge-online) digitale Angebote aus.

Unsere Ziele als Jobcenter Dresden sind:

- **Die Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit**
- **Die Zahl der Langzeitleistungsbezieher (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 Langzeitleistungsbeziehern**
- **Beitrag zur Verbesserung des Übergangs Schule-Beruf**
- **Attraktive digitale Angebote für Kunden und Mitarbeiter**

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 Jan Pratzka



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

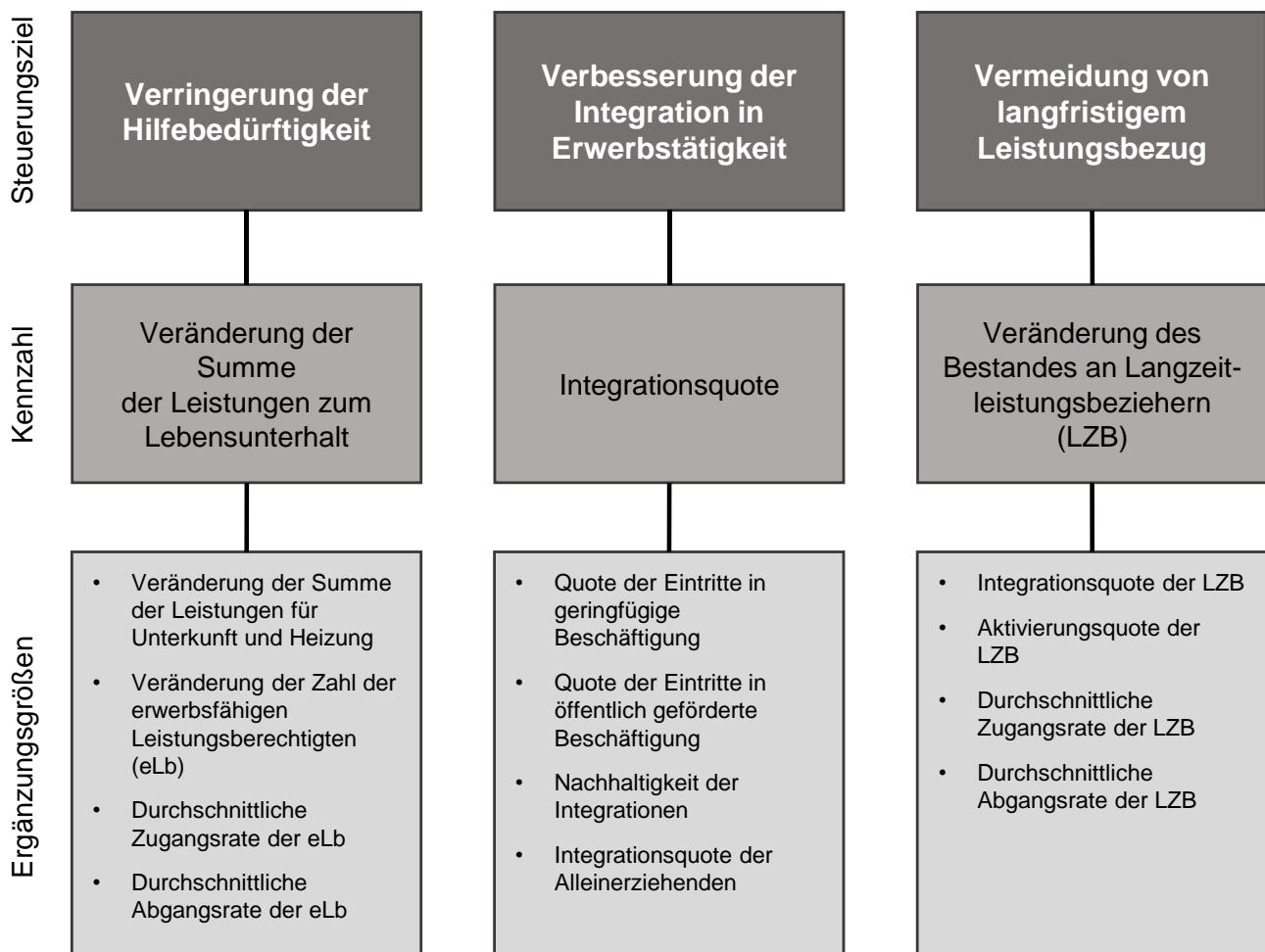
<b>I. Zielvereinbarung .....</b>	<b>4</b>
I.1 <b>Zielvereinbarung mit der Bundesagentur für Arbeit .....</b>	<b>4</b>
I.2 <b>Zielvereinbarung mit der Landeshauptstadt Dresden .....</b>	<b>6</b>
<b>II. Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm .....</b>	<b>8</b>
II.1 <b>Dezentrale Einschätzung zur Konjunktur- und Arbeitsmarktentwicklung .....</b>	<b>8</b>
II.2 <b>Operative Schwerpunkte und Maßnahmen.....</b>	<b>11</b>
II.2.1 <b>Bereichsübergreifende Themen und Schwerpunkte .....</b>	<b>11</b>
II.2.2 <b>Integration .....</b>	<b>12</b>
II.2.3 <b>Handlungsfeld Leistung .....</b>	<b>14</b>
II.2.4 <b>Kundenportal, Ordnungswidrigkeiten und Unterhalt .....</b>	<b>15</b>
II.2.5 <b>Ombudsstelle/Kundenreaktionsmanagement .....</b>	<b>15</b>
II.2.6 <b>Widerspruchsstelle.....</b>	<b>15</b>
II.3 <b>Ressourcen .....</b>	<b>16</b>
II.3.1 <b>Personalressourcen .....</b>	<b>16</b>
II.3.2 <b>Budget .....</b>	<b>17</b>
II.3.3 <b>Chancen und Risiken .....</b>	<b>17</b>
II.3.4 <b>Kommunale Eingliederungsleistungen (§ 16 a SGB II) .....</b>	<b>17</b>
II.3.5 <b>Ergänzende Möglichkeiten durch Länderprogramme / kommunale Programme oder Mittel Dritter .....</b>	<b>18</b>
II.4 <b>Erfolgsfaktoren / Managementdimensionen.....</b>	<b>18</b>
II.4.1 <b>Führung .....</b>	<b>18</b>
II.4.2 <b>Prozesse.....</b>	<b>19</b>
II.4.3 <b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....</b>	<b>19</b>
II.4.4 <b>Netzwerke.....</b>	<b>19</b>
<b>Anlage 1: Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>21</b>



## 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 2019 nachgehalten.



### Definition und Begründung der Ziele

#### • Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt

Die Kennzahl misst die Veränderung der Hilfebedürftigkeit zwischen dem betrachteten Berichtszeitraum (kumulierte Werte IST) und dem entsprechenden Zeitraum des Vorjahres.

$$\frac{\text{Summe der LLU kum}}{\text{Summe der LLU des Vorjahres kum}}$$

Das Maß der Hilfebedürftigkeit ist die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt (ohne Leistungen für Unterkunft und Heizung) der Bedarfsgemeinschaften. Leistungen im Sinne der Kennzahl sind die um das angerechnete Einkommen verminderten Bedarfe. Leistungskürzungen infolge von Sanktionen werden nicht berücksichtigt.



Einen konkreten Zielwert für die Änderungsrate soll es weiterhin nicht geben. Als Prognosewert für die Summe der Regelleistungen nach dem SGB II wird eine Senkung um -5,5 % erwartet.

### • Integrationsquote

Die Kennzahl misst das Verhältnis der Anzahl Integrationen im Betrachtungszeitraum zum durchschnittlichen Bestand an erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in Prozent in diesem Zeitraum.

$$\frac{\text{Summe der Integrationen im Betrachtungszeitraum (JFW)}}{\text{Durchschnittlicher Bestand an ELB im Betrachtungszeitraum}}$$

Auf Grund der kontinuierlichen Entwicklung am Markt (Beschäftigungsaufbau vor Ort) wird mit einer rückläufigen Arbeitslosigkeit gerechnet. Das SGB II wird insgesamt auch von dieser Marktentwicklung profitieren, wobei an Hand der Geschäftsergebnisse erkennbar ist, dass SV-pflichtige Jobs in nennenswertem Umfang mit Personen, welche aus Sicht des Jobcenters Dresden bereits integriert sind (Teilzeitbeschäftigte, gering Entlohnte), besetzt werden.

Dem insgesamt schwierigeren Kundenpotenzial (höherer Anteil nicht marktnaher Kunden, gleicher Anteil an Langzeitarbeitslosen, Migranten und schwerbehinderten Menschen) stehen Stellen und Angebote vorrangig für Facharbeiter gegenüber.

Die Gewinnung von Fachkräften durch einen hohen Einsatz von Maßnahmen mit Bildungsanteil bzw. Weiterbildungscharakter mit dem Ziel der Erlangung einer formalen beruflichen (Teil-)Qualifikation schlägt sich in der mittelfristigen Perspektive in Integrationen der Folgejahre nieder. Die Kunden stehen damit teilweise nicht sofort für Integrationen zur Verfügung.

Ein hoher Anteil der Bedarfsgemeinschaften verfügt über ortsübliches Erwerbseinkommen oder steht der Vermittlung, z. B. aus Gründen der Kindererziehung nicht zur Verfügung.

Das Jobcenter Dresden verfolgt das Ziel, mit den Kundinnen und Kunden die Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu realisieren und setzt sich eine Steigerung der Integrationsquote, auf Basis des Wertes von 2018 um + 0,8 % zum Ziel.

### • Bestand an Langzeitleistungsbeziehern

Gemessen wird die Veränderung der LZB im Jahresdurchschnittswert im Vergleich zur Anzahl der LZB im Jahresdurchschnittswert des Vergleichszeitraumes des Vorjahres.

$$\frac{\text{Zahl der LZB im Jahresdurchschnittswert}}{\text{Zahl der LZB im Jahresdurchschnittswert des Vergleichszeitraumes des Vorjahres}}$$

LZB ist, wer zum Stichtag Leistungen in einer BG bezieht, erwerbsfähig ist und innerhalb der vergangenen 24 Monate (730 Tage) mindestens 21 Monate (638 Tage) leistungsberechtigt nach dem SGB II war.

Als Zeit des Nichtleistungsbezuges gilt jede Unterbrechung, zum Beispiel durch die Erwirtschaftung von Einkommen, das die Hilfebedürftigkeit der Bedarfsgemeinschaft beendet oder des Bezuges von Leistungen, die einen Leistungsbezug nach dem SGB II ausschließen (z. B. BAföG).

Das Jobcenter Dresden weist innerhalb des Kundenbestandes einen erheblichen Anteil an LZB auf. Für das Jahr 2019 wird eine Reduzierung der LZB um -1,0 % geplant.

Zahlreiche LZB verfügen zudem über ein Erwerbseinkommen, wobei knapp die Hälfte ihr aktuelles Erwerbspotenzial ausgeschöpft hat. Der Umfang von Mini- und Midijobs im Rahmen der



450,00 €-Grenze bei Arbeitgebern im Niedriglohnbereich sowie saisonaler Geschäftstätigkeit führt zu einem hohen Maß an Beharrungsvermögen im Kundenbestand.

- **Index aus Kundenzufriedenheit**

Der „Index aus Kundenzufriedenheit“ bildet auch im Jahr 2019 die Wahrnehmung der Jobcenter durch die Kunden in Schulnotensystematik ab. Der Index wird halbjährlich veröffentlicht.

- **Index aus Prozessqualität**

Auch der „Index aus Prozessqualität“, der einen schnellen Überblick über die Qualität der Prozesse vor Ort gibt, bleibt 2019 Gegenstand des Steuerungssystems in den Jobcentern.

Es werden weiterhin die bisherigen operativen Mindeststandards „Erstberatung“, „Erstberatung U25“, „Angebot U25“, „Bearbeitungsdauer“ sowie der fachliche Standard „Eingliederungsvereinbarungen im Bestand“ nachgehalten. Die einzelnen Ergebnisse fließen zu je 20 % in den Gesamtindex für Prozessqualität ein.

## I.2 Zielvereinbarung mit der Landeshauptstadt Dresden

Das Zielsystem für 2019 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 in Anspruch nehmen. Die Parteien setzen sich gemeinsam dafür ein, dass die wirkungsorientierte Steuerung dieser Leistungen im sozialrechtlichen Dreiecksverhältnis (bestehend aus Klient, 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 Leistungsbezugs 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 verstört die Bemungen 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 für 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 den Integrationsprozess von Leistungsberechtigen unterstützen.

Zur Überprüfung der Zielerreichung vereinbaren die Parteien die folgenden Zielwerte:

Ziel 1.1: Die Veränderung der Summe der LUH gegener dem Vorjahr beträgt höchstens +3 Prozent. Der Bestand an LUH-Rechtsbehelfen wird weiter stabil gehalten.

Ziel 1.2: Die Inanspruchnahme der mietrechtlichen Beratung für Leistungsberechtigte in mietrechtlich relevanten Fragen soll um +100 Prozent zum Jahr 2018 gesteigert werden (Statistik des Sozialamtes, Abrechnung des Leistungserbringens ggü. dem Sozialamt).

Ziel 2: Die Anzahl der Zuweisungen in die sozialintegrativen Leistungen entwickelt sich bedarfsge recht.

Ziel 3: Das Jobcenter stellt in der Sitzung der Trägerversammlung, i. d. R. monatlich, die Fortschritte bei der Reduzierung des Langzeitleistungsbezugs (Zielwert des Bundes) dar.

Ziel 4: Die Integrationskurse, Alphabetisierungskurse, Bundesprogramm berufsbezogene Sprache werden bedarfsgerecht genutzt (vgl. § 3 Abs. 2b SGB II).

Die Möglichkeiten des 10. SGB II ndG werden proaktiv genutzt, speziell die durch die LHD mit kommunalen Mitteln unterstützten Beschäftigungen nach § 16 i werden eng begleitet.

Die Zielwerte werden durch die folgenden Beobachtungsgren 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 gegener dem Vorjahr in Prozent, Anteil der Eintritte mit Eingliederungsvereinbarung, nach Geschlecht, nach Alter (U25 bzw. 25) und nach Sozialraum (PLZ).



## II. Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm

### II.1 Dezentrale Einschätzung zur Konjunktur- und Arbeitsmarktentwicklung

**Arbeitsmarkt: Rahmenbedingungen weiterhin positiv (Quellen: Arbeitsmarktprediktions der Agentur für Arbeit Dresden und regionale Prognose des IAB)**

Für 2019 gehen wir von einer weiterhin sehr guten Arbeitsmarktlage aus. Auch wenn sich aktuell die handelspolitischen Unsicherheiten wieder verstärken, wird die Beschäftigung in Dresden weiterhin wachsen und die Arbeitslosigkeit sinken. Der Arbeitsmarkt ist geprägt von Ersatzbedarfen aufgrund von Altersabgängen.

Die gute Arbeitsmarktlage wirkt sich direkt auf das integrationsfähige Kundenpotenzial im Jobcenter aus. Der Bestand der marktnahen ELB (JDW) hat sich gegenüber dem Vorjahr um 37,2% verringert. Es ist davon auszugehen, dass sich diese Entwicklung fortsetzt. Daneben steigt der Anteil der Kunden, die aufgrund von Sondertatbeständen gemäß §10 SGB II aktuell nicht für eine Integration in Arbeit zur Verfügung stehen weiter an. Mittlerweile umfasst dieser Personenkreis fast jeden fünften ELB. Außerdem steigt der Anteil der ELB mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext stetig an. Aktuell liegt er bei 15,2%.

Die Dresdner Wirtschaftsstruktur kennzeichnet ein ausgeprägter Industriesektor. Gleichzeitig ist die Stadt ein wichtiges Dienstleistungs- und Verwaltungszentrum. Die Nachfrage nach Hochqualifizierten sowie nach Beschäftigten mit Berufsausbildung wird weiter steigen. Der Schwerpunkt der Zuwächse wird in den Dienstleistungsbranchen zu finden sein. Da Dresden sowohl in Sachsen als auch im Vergleichstyp den mit Abstand niedrigsten Anteil an sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im unteren Entgeltbereich aufweist (Dresden 12,8%, Sachsen: 17,9%, Deutschland: 20,1%), besteht nur eine geringe Nachfrage nach geringqualifizierten Arbeitskräften. Zudem kommt es vermehrt zu einer Konkurrenzsituation auf dem Arbeitsmarkt für Ungelernte und Flüchtlinge.

#### Branchenstruktur

Die positive Prognose für den Dresdner Arbeitsmarkt bietet in 2019 gute Chancen für die Integration von Menschen in Arbeit. In fast allen Bereichen besteht eine hohe Nachfrage und in der Regel auch eine moderat positive Entwicklung der Beschäftigung. Die weiterhin bestehende Diskrepanz zwischen Anforderung der Arbeitgeber und Potenzial des Bewerbers gilt es zu meistern. Dies gilt insbesondere für die Vermittlungsaktivitäten für Langzeitarbeitslose, Menschen mit Behinderung und Menschen mit Migrationshintergrund. Mit steigendem Fachkräftebedarf wird dies erschwert. Hier müssen vor allem „Nachrückerpotenziale“ bei Arbeitgebern genutzt werden. In der folgend dargestellten Branchenstruktur der gemeldeten Stellen wird deutlich, dass die Branchen mit hoher Nachfrage neben den fachlichen Anforderungen auch hohe soziale Kompetenzen oder zeitliche Verfügbarkeit fordern.



## Bestand und Zugang an gemeldeten Arbeitsstellen nach Berufshauptgruppen

Agentur für Arbeit Dresden

Oktober 2018, Daten- und Gebietsstand: Oktober 2018

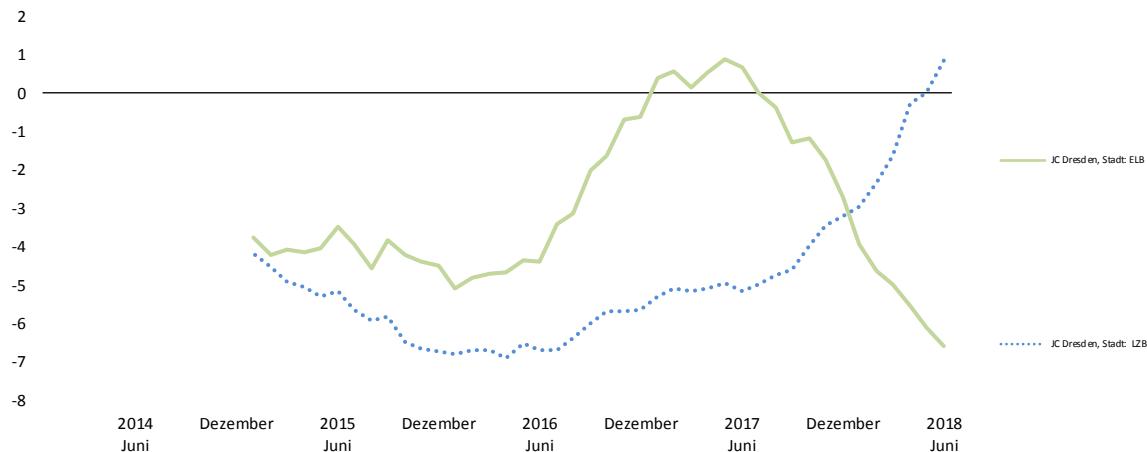
	Bestand (MW)	Δ in %		Zugang (JFW)	Δ in %
Insgesamt	4.137	11,3		11.426	12,3
83 Erziehung, soz., hauswirt. Berufe, Theologie	460	152,7		784	31,3
62 Verkaufsbereufe	341	14,8		977	24,5
26 Mechatronik-, Energie- u. Elektroberufe	257	16,3		558	8,3
63 Tourismus-, Hotel- und Gaststättenberufe	246	12,8		719	8,3
51 Verkehr, Logistik (außer Fahrzeugführ.)	209	17,4		564	12,4
71 Berufe Unternehmensführung,-organisation	200	3,6		807	11,2
25 Maschinen- und Fahrzeugtechnikberufe	188	-2,6		453	3,7
81 Medizinische Gesundheitsberufe	179	-5,8		553	1,7
54 Reinigungsberufe	178	16,3		527	8,7
82 Nichtmed. Gesundheit,Körperpfl.,Medizint.	149	-20,7		422	22,3
29 Lebensmittelherstellung u.-verarbeitung	147	-3,9		510	13,1
34 Gebäude- u. versorgungstechnische Berufe	134	14,5		357	23,5
43 Informatik- und andere IKT-Berufe	129	-23,7		305	-7,3
24 Metallerzeugung,-bearbeitung, Metallbau	119	-32,0		348	-11,9
52 Führer von Fahrzeug- u. Transportgeräten	117	0,9		276	-10,7
53 Schutz-,Sicherheits-, Überwachungsberufe	113	175,6		225	59,6
73 Berufe in Recht und Verwaltung	109	2,8		479	27,7
92 Werbung,Marketing,kaufm,red.Medienberufe	102	-12,1		273	-10,2
72 Finanzdienstl.Rechnungsw.,Steuerberatung	95	0,0		306	9,7
61 Einkaufs-, Vertriebs- und Handelsberufe	91	13,8		275	1,5
31 Bauplanung,Architektur,Vermessungsberufe	79	8,2		222	19,4
22 Kunststoff- u. Holzherst.,-verarbeitung	70	-11,4		167	-6,7
33 (Innen-)Ausbauberufe	66	11,9		215	32,7
23 Papier-,Druckberufe, tech.Mediengestalt.	62	5,1		164	25,2
27 Techn. Entwickl.Konstr.Produktionssteuer.	54	-5,3		191	15,8
12 Gartenbauberufe, Floristik	47	9,3		140	14,8
41 Mathematik-Biologie-Chemie-,Physikberufe	44	7,3		162	37,3
32 Hoch- und Tiefbauberufe	42	5,0		96	18,5
84 Lehrende und ausbildende Berufe	38	26,7		148	20,3
28 Textil- und Lederberufe	17	41,7		26	18,2
42 Geologie-,Geografie-,Umweltschutzberufe	13	116,7		28	86,7
91 Geistes-Gesellschafts-Wirtschaftswissen.	13	18,2		78	105,3
94 Darstellende, unterhaltende Berufe	11	37,5		16	-33,3
11 Land-, Tier-, Forstwirtschaftsberufe	8	0,0		31	-20,5
21 Rohstoffgewinn,Glas-,Keramikverarbeitung	5	66,7		5	-28,6
93 Produktdesign, Kunsthhandwerk	5	-37,5		19	18,8
01 Angehörige der regulären Streitkräfte	0			0	



## Kundenpotenzial

Während die ELB seit Januar 2014 um 13,8 % (absolut 5.063 Kunden) gefallen sind, reduzierten sich die LZB im gleichen Zeitraum um 16 % (4.087). Die relativ atypische Entwicklung bei den ELB seit Oktober 2015 und den LZB seit September 2017 ist auf den Zugang an Flüchtlingen zurückzuführen (siehe Grafik).

Grafik: Vorjahresveränderungen (in %)



Die Wohnbevölkerung hat in Dresden im gleichen Betrachtungszeitraum (jeweils zum Jahresende 2013 und 2017) um 20.318 zugenommen. Die SGB II–Quote hat in den genannten Jahren um 1,9 Prozentpunkte auf jetzt 9,9 % abgenommen.

Die ELB–Quote hat seit Juli 2014 bis zum aktuellen Stand um 1,5 Prozentpunkte auf jetzt 8,9 % abgenommen. Gegenüber dem Vorjahr ist die ELB–Quote in Dresden um 0,6 Prozentpunkte gefallen.

Der Einpendlersaldo ist wieder leicht steigend, wobei Einpendler und Auspendler beide gestiegen sind. Die Anforderungen an die Mobilität steigen somit. Der Anteil erwerbstätiger ELB ist um ca. 600 gesunken. Auch der Anteil an allen ELB ist leicht gesunken. Die Gruppe 50plus bis unter 58 Jahre ist deutlich um 9,3 % gefallen, die LZB der gleichen Altersgruppe um 7,6 %. Bei den Älteren gab es bei 3.500 ELB und 3.100 LZB weitestgehend eine Stagnation.

Die arbeitslosen LZB nehmen erstmals seit 2014 aktuell ganz leicht zu. Dies ist sicher auch auf die Gruppe im Kontext Flucht und Asyl zurückzuführen.

## Analyse der Langzeitleistungsbezieher (LZB)

Die Anzahl der LZB ohne Flucht/Asyl sinkt auch weiterhin. Eine gegenteilige Entwicklung ist bei LZB Flucht/Asyl eingetreten. Im Jahresverlauf 2018 befindet sich ein Großteil der ELB Flucht/Asyl mehr als 21 Monate im Leistungsbezug und wird somit in LZB übertreten. Der gleiche Effekt führt auch zu einem Anstieg der LZB ohne Hauptschulabschluss und ohne Berufsausbildung.

Der **Ausbildungsmarkt** in der Stadt Dresden ist geprägt von einer hohen Nachfrage nach Auszubildenden und einer unzureichenden Anzahl an Bewerberinnen und Bewerbern mit Wohnort in der Stadt Dresden.



## II.2 Operative Schwerpunkte und Maßnahmen

### II.2.1 Bereichsübergreifende Themen und Schwerpunkte

Die Erfüllung der Ziele und die konsequente Umsetzung der Handlungsfelder, erfolgt 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 rechtzeitige und rechtmäßige Sicherstellung der **Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhaltes** ist die wesentliche Grundlage für die Arbeit mit den 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.

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 Kunden mit Ihren individuellen Stärken und Vermittlungshemmnissen, durch Beratung sowie effiziente Nutzung der Vielzahl an Förder- und Bildungsmaßnahmen, schrittweise in Arbeit eingegliedert.

Die **Eingangszonen** sind meist der erste Anlaufpunkt für die Kundinnen und Kunden bei Neuantragstellung 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. Im Jahr 2019 werden wir auf einen zentralen Empfang mit elektronischer Aufrufanlage umstellen und somit die nicht vermeidbaren Wartezeiten so angenehm wie möglich gestalten. Mit der Reduzierung der Eingangszonen von drei auf zwei, wird die personelle Sicherstellung sowie die Schnittstellen in die nachgelagerten Prozesse vereinfacht.

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. Im Jahr 2019 gibt es, neben der Erreichung der Ziele und Umsetzung der Handlungsfelder, für diese Organisation folgende übergreifende Schwerpunkte:

1. Das Zuordnungs- und Arbeitsprinzip wird zum 01.04.2019 von Postleitzahlen auf BG-Endnummern umgestellt. Dies hat folgende Kernvorteile:
  - a. Die Gesamtverantwortung für eine Bedarfsgemeinschaft liegt grundsätzlich bei einer Integrationsfachkraft.
  - b. Die Kunden sind zahlenmäßig und hinsichtlich ihrer Bedarfe und Problemlagen gleichmäßig auf die Teams verteilt.



2. Mit dem 10. SGB II ÄndG – Teilhabechancengesetz wurden Möglichkeiten für Kundinnen und Kunden geschaffen, die bisher kaum Chancen zur Integration oder Teilhabe am Arbeitsmarkt hatten. Diese Möglichkeiten zeitnah für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters zur Wirkung zu bringen, benötigt eine gemeinsame Anstrengung der Einheiten des Jobcenters und der externen Partner.
3. Mit der Einführung von jobcenter.digital 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 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 Kunden im Jobcenter gegeben. Die Integrationsstrategien erfolgen ausschließlich in Umsetzung der Logik des 4-Phasen-Modells.

Neben den sechs Teams des Integrationsbereiches für über 25-jährige sind fünf weitere Teams etabliert worden, um spezifischen Bedarfslagen der Kundinnen und Kunden gerecht zu werden. Hierunter zählen zwei Teams für die jungen Menschen unter 25 Jahren sowie die Teams für Schwerbehinderte und Rehabilitanden, für die Selbstständigen im Haupt- und Nebengewerbe sowie ein Projektteam, in welchem u. a. langzeitarbeitslose Menschen besonders beraten und betreut werden.

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- u. Ergebnisqualität.

### Chancengleichheit

Die Partizipationsmöglichkeiten für am Arbeitsmarkt in besonderer Form benachteiligter Personengruppen ist fortlaufend zu gewährleisten. Dabei ist das Prinzip der Gleichstellung von Frauen und Männern entsprechend § 1 SGB Zweites Buch (III) durchgängig zu verfolgen. Die BCA wirkt darauf hin, dass grundsätzlich allen Leistungsberechtigten die gleichen Zugangschancen an Förderleistungen und in Förder- und Unterstützungsmaßnahmen gewährt werden und unterstützt die Teams durch zusätzliche Informations-, Beratungs- sowie Unterstützungsangebote.

### Die Verbesserung des Übergangs Schule und Beruf

Jeder Jugendliche ohne Berufsabschluss erhält 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. In 2019 nutzen wir für sie u.a. das neue Instrument „Curriculum“.
- Wir intensivieren unsere vermittlerischen Aktivitäten (monatliche Kontakte, aktivierende Gesprächsführung) um marktnahe Jugendliche mit Berufsabschluss zeitnah zu integrieren.
- Wir entwickeln das Konzept zum JugendBeratungsCenter Dresden kontinuierlich weiter, um noch mehr junge Menschen zu erreichen und zu beraten. Eine rechtskreisübergreifende Koordinierungsstelle soll dies i.R. Jugendberufsagentur Sachsen (JuBAS) unterstützen.
- 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.

### **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.

- Kunden mit Migrationshintergrund und Potenzial für eine Integration in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt werden identifiziert und gezielt gefördert, z. B. durch MAT Verwaltung, 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.
- Die Bildungsoffensive und somit die Konzentration Kunden über die Vermittlung von berufsspezifischen Kenntnissen für den Arbeitsmarkt fit zu machen, bleibt ein Handlungsschwerpunkt in der Arbeit der Integrationsfachkräfte. Eine zusätzliche MAT soll hierbei Potenziale eruieren, die Bildungsvoraussetzung prüfen und / oder Alternativen entwickeln.
- Mit der Neuaustrichtung des Lenkungsausschusses auf die Fachkräftesicherung engagiert sich das Jobcenter Dresden gemeinsam mit der Agentur für Arbeit für die weitere Etablierung eines übergreifenden strategischen Ansatzes für die Landeshauptstadt Dresden.
- Im Rahmen der Antragstellung rehapro im Frühjahr 2019 soll die Beschleunigung vor und im Reha-Verfahren durch enge, rechtskreisübergreifende Abstimmungen erreicht werden. Der Fokus soll insbesondere auf Menschen mit seelischen und psychosozialen Erkrankungen liegen.

### **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 auf die intensive Betreuung arbeitsloser LZB, um sie in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Neben einer engen Kontaktdichte wird die bewerberorientierte Arbeitgeberansprache intensiviert, um insbesondere die Chancen der neuen Förderinstrumente nach §§ 16 e und 16 i SGB II zu nutzen.
- Wir stellen für die Gruppe der LZA / LZB ein umfassendes Maßnahmangebot 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“ und die Jobperspektive für Sachsen.
- Zur Förderung von Bedarfsgemeinschaften mit Kindern, insbesondere Alleinerziehende, nutzen wir das Modellprojekt „Tandem Sachsen“.
- Das Angebot der gesundheitsorientierten Beratung wird sukzessive in allen Integrationsteams etabliert, 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 den Arbeitsmarktmanager.

### II.2.3 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 Kundenanliegen wird durch die individuelle Unterstützung der Kundinnen und Kunden bei der Antragsabgabe, durch Transparenz und ausführliche Information sowie durch eine leistungsrechtliche Beratung realisiert.

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 Leistungsmisbrauch** u. a. durch die termingerechte Bearbeitung der zur Verfügung stehenden Überschneidungsmitteilungen (Daleb).



Das Ziel der Vermeidung von **Langzeitarbeitslosigkeit** unterstützt der Leistungsbereich durch die kontinuierliche Prüfung von Potenzialen zur Beendigung des Leistungsbezuges in enger Zusammenarbeit mit dem Bereich Markt und Integration sowie durch die Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen für Maßnahmen nach § 16 e und § 16 i SGB II. 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 Kundenanliegen.

Eine große Herausforderung wird die Sicherstellung der rechtzeitigen und rechtmäßigen Leistungsgewährung vor, während und nach dem Prozess zur **Umstrukturierung nach BG-Endnummern**. Dazu zählen u. a. die reibungslose Umstellung der Fachanwendungen ALLEGRO und eAkte, die Stabilisierung der neu zusammengefügten Teams nach dem notwendigen Personalausgleich sowie weitere Optimierungen an den Prozessen zur Leistungsgewährung und an den Schnittstellen zu den angrenzenden Bereichen. Unser Ziel ist es, dass die Kundinnen und Kunden außer der Änderung des zuständigen Teams von der Umstellung nichts bemerken.

#### **II.2.4 Kundenportal, Ordnungswidrigkeiten und Unterhalt**

Die **Eingangszenen** sind der erste Anlaufpunkt für die Kundinnen und Kunden des Jobcenters. Sie legen mit ihrer Arbeit den Grundstein für die Erreichung der geschäftspolitischen Ziele. Sie tragen mit ihrer Arbeit zum einen zur Kundenzufriedenheit bei und entlasten zum anderen die im Prozess nachgelagerten Teams.

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.

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

Jedes Jobcenter hat einen **Ermittlungsdienst**, der die operativen Teams des Jobcenters bei der Sachverhaltaufklärung durch Außendienste unterstützt.

Das Team **OWiG/StGB** leistet im Zuge seines gesetzlichen Auftrages einen Beitrag zur Bekämpfung von Leistungsmisbrauch. 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** wird die Kundengruppe der Selbstständigen betreut. Das Zentrum gliedert sich in die Aufgabenbereiche Einkommensermittlung, Leistungsgewährung und Integration. Die Kundengruppe wird durch (Existenzgründer-) Beratung, intensive Aktivierung in Verbindung mit einer einzelfallbezogenen Kundenkontakte und der Nachhaltung, die mit den Leistungsberechtigten vereinbarten Ziele, gefordert und unterstützt.

#### **II.2.5 Ombudsstelle/Kundenreaktionsmanagement**

Die Ombudsstelle/Kundenreaktionsmanagement erhöht die Kundenzufriedenheit, indem sie individuelle Kundenbeschwerden klärt und im Rahmen der Netzwerkarbeit Anliegen Dritter, zum Beispiel von Beratungsstellen, entgegennimmt und bearbeitet.

#### **II.2.6 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 2019 durch die Bearbeitungsstelle SGG erreicht werden:

1. Bearbeitung 70 % aller Widersprüche in 3 Monaten im Jahresfortschrittswert
2. Erfolgsquote der Klagen von 60 % inklusive der Untätigkeitsklagen
3. Regelmäßige Abstimmung mit den Fachbereichen
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.

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 Mitarbeiter 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 680 Stellen. Die Landeshauptstadt Dresden stellt dem Jobcenter bis zu 276 Stellen bereit von denen 272 bewirtschaftet werden können.

Die Agentur für Arbeit Dresden stellt, vorbehaltlich der Stellenuordnung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, dem Jobcenter 2019 insgesamt 408 Stellen für Plankräfte bereit.

Der aktuell finanzierte Anteil des Stellenplans ist geringer. 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 Arbeitgeberansprache in einem Projekt zur „Bildungssoffensive“ 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 2018 wie folgt dar:



Betreuungsschlüssel	Soll	Ist
Integration unter 25jährige	75	78
Integration über 25jährige	150	140
Leistungsgewährung	108	103
Sonstiges Personal		18,60%

### II.3.2 Budget

Die Darstellung des geplanten Mitteleinsatzes erfolgt im **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**9.

### 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 Arbeitgebern nachgefragt.

Risiken bestehen 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. Im vergangenen Geschäftsjahr ist zwar eine sehr positive Integrationsquote in diesem Kundenkreis 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 Mitarbeiter des Jobcenters beraten und betreut. Diese Arbeit am Kunden, ist weder in der Eintrittsstatistik, noch im Rahmen der Mittelnutzung des EGT abgebildet.

Mit dem 10. SGB II ÄndG werden für Menschen, die sich derzeit in mehrjähriger Langzeitarbeitslosigkeit befinden, neue Chancen ermöglicht. Diese gilt es zu nutzen.

### 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 Leistungsbestimmen seine Unterstützung aktiv an.

Zielsetzung des Jobcenters Dresden ist es, alle 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 Kunden auch den Weg aus oft multi-komplexen 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 den 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 Länderprogramme / kommunale Programme oder Mittel Dritter**

Um die Handlungsspielräume des Jobcenters zu erweitern, wird in besonderem Maße auf eine gelingende Kooperation mit verschiedenen Netzwerkpartnern 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“, „Sozialer Arbeitsmarkt“, „Schritt für Schritt“), ESF-Bund 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**

Wir arbeiten 2019 an einer weiteren Verbesserung unserer Führung, indem wir:

- Die verlaufsbezogene Kundenbetrachtung in den Integrationsbereichen als Qualitätsinstrument über alle Führungsebenen stärken.
- Die Qualität der verlaufsbezogenen Prozessbetrachtung als Führungs- und Qualitätsinstrument im Leistungsbereich halten.
- Die Verantwortung der Führungskräfte für die Gesamtaufgabe, die gute EGT-Ausstattung bei den Kunden zur Wirkung zu bringen, anerkennen und annehmen.
- Die Umstellung des Ordnungs- und Arbeitsprinzips auf BG-Endnummern als Führungsaufgabe verstehen und alle Mitarbeitenden einbinden und mitnehmen.
- Die erarbeiteten gemeinsamen Führungsleitlinien weiter konsequent umsetzen.
- Bedarfsgerechte Weiterbildungsangebote für Führungskräfte sowie Coaching und Mentoring gezielt anbieten und nutzen.
- Zielvereinbarungen mit allen Führungskräften auf Basis der Dienstvereinbarung Personalentwicklung abschließen und abrechnen.
- Fachbereichskonzepte zu den Zielen und Aufgaben der Geschäftsfelder für das Jahr 2019 mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erarbeiten und umsetzen.



- Die individuellen Führungsdialoge, die Beratung sowie die standardisierten Controllingangebote in einem partizipativen Prozess zwischen den operativen Bereichen, Controlling und der Geschäftsführung weiterentwickeln.

#### **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 des Kunden prüfen und verbessern.
- Die erlernten Kompetenzen aus der Schulung der Beratungskompetenz der Vermittlungsfachkräfte verstetigen. Damit steigern wir die Beratungsqualität und verbessern die Integrationsfortschritte der Kunden/-innen und die Kundenzufriedenheit.
- 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.

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 2019 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 Netzwerkpartnern zur Unterstützung der Erreichung unserer Ziele zusammen. Dazu zählen insbesondere:

- Der Lenkungsausschuss/Fachkräfteallianz zur Integration in Arbeit und Ausbildung.



- Das Jugendberatungscenter.
- Die Netzwerkarbeit BCA im Jobcenter Dresden.
- Die Netzwerkarbeit mit Trägern, Anbietern kommunaler Dienstleistungen, Verbänden und Vereinen.
- Der Netzwerkatlas für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Dresden.
- Die Durchführung einer Bildungsträgerkonferenz.

Wir bieten Netzwerkpartnern und Abgeordneten proaktiv Gespräche an, um Hintergründe der Arbeit zu vermitteln, Vorurteile abzubauen oder Projekte umzusetzen. Die Vorbereitung der Teilhabebechancen des 10. SGB II ÄndG mit unseren Netzwerkpartnern bereits seit Juli 2018, parallel zur Gesetzgebung, ist hier nur ein Beispiel von vielen.

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



## Anlage 1: Abkürzungsverzeichnis

AGH	Arbeitsgelegenheiten
Alg II	Arbeitslosengeld II
ALLEGRO	Alg II-Leistungsverfahren Grundsicherung Online
AM	Arbeitsmarkt
AT	Arbeitstag
AVGS-MAT	Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheine für Maßnahmen bei Trägern
BA	Bundesagentur für Arbeit
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
BCA	Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt
BG	Bedarfsgemeinschaft
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BPS	Berufspsychologischer Service
BVMW	Bundesverband der mittelständischen Wirtschaft
DALEB	Datenabgleich Leistungsempfängerdatei - Beschäftigtendatei zur Aufdeckung unberechtigten Leistungsbezuges
DGB	Deutscher Gewerkschaftsbund
DQV	Datenqualitätsverantwortliche, Datenqualitätsmanagement
eAkte	elektronische Akte
EGT	Eingliederungstitel
EGZ	Eingliederungszuschuss
ELB	erwerbsfähige Leistungsberechtigte
ESF	Europäischer Sozialfonds
ET	Erwerbstätigkeit
gE	gemeinsame Einrichtung
HWK	Handwerkskammer
IAB	Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der BA
IHK	Industrie- und Handelskammer
IT	Informationstechnik
JDW	Jahresdurchschnittswert
KFA	Kommunaler Finanzierungsanteil
KFZ	Kraftfahrzeug
LHD	Landeshauptstadt Dresden
LUH	Leistungen für Unterkunft und Heizung
LZA	Langzeitarbeitslose
LZB	Langzeitleistungsbezieher
MAT	Maßnahmen bei einem Träger
OWiG	Gesetz über Ordnungswidrigkeiten
RK	Rechtskreis (SGB II – JC, SGB III – AA)
RK	Reisekosten (im Kontext Eingliederungsleistungen)
SB	Sachbearbeiter
SC	Servicecenter
SGB	Sozialgesetzbuch
SGB II	Zweites Buch Sozialgesetzbuch
SGB III	Drittes Buch Sozialgesetzbuch



SGB VIII	Achtes Buch Sozialgesetzbuch
SGG	Sozialgerichtsgesetz
StGB	Strafgesetzbuch
SV	Sozialversicherung
Tsd.	Tausend
U25	unter 25-Jährige
Ü25	über 25-Jährige
VB	Vermittlungsbudget
VwHH	Verwaltungshaushalt