

Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm 2020 - 2023

24.02.2020 – Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg

Impressum



Otto-von-Guericke-Str. 12a
39104 Magdeburg



Inhalt

1. Vorwort.....	3
2. Geschäftspolitische Ziele, Zielvereinbarungen, Geschäftsplan.....	3
3. Finanzielle- und Personalressourcen, Vermittlungsprozess und Netzwerke	4
4. Handlungsfelder 2020 - 2023	6
4.1 Gesamtwirtschaftliches Umfeld - Konjunktur	6
4.2 Analyse des Bewerberpotentials	7
5. Strategische Ausrichtung - operative Schwerpunkte und Maßnahmen	10
5.1 Arbeits- und Fachkräftesicherung.....	10
5.2 Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit.....	10
5.3 Verbesserung des Übergangs Schule – Beruf.....	14
5.4 Alleinerziehende / Bedarfsgemeinschaften mit Kind	15
5.5 Arbeit mit Geflüchteten.....	16
5.6 Kommunale Eingliederungsleistungen.....	16
5.7 Digitalisierung der Angebote des Jobcenters.....	17
5.8 Rechtmäßigkeit und Qualität der operativen Umsetzung sicherstellen	18



1. Vorwort

Mit dem vorliegenden Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm (AMIP) möchten die Träger des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg und das Jobcenter selbst insbesondere die Akteure am lokalen Arbeitsmarkt, die Bewerber*Innen, die Mitarbeiter*Innen und die interessierte Öffentlichkeit darüber informieren, welcher arbeitsmarktpolitische Gestaltungswille dem Wirken in den Jahren 2020 bis 2023 zu Grunde liegt. Sie werden damit ihrem gesetzlichen Auftrag aus § 44c Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) gerecht, wonach die Trägerversammlung das örtliche Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm abstimmt. Das AMIP stellt damit Transparenz über die Situation in der Grundsicherung nach dem SGB II her, gibt Orientierung zu geschäftspolitischen Schwerpunkten und setzt einen Handlungsrahmen für die Arbeit an den Herausforderungen, die sich aus dem Zusammenspiel der angebotenen Arbeitsplätze am Arbeitsmarkt, vorhandenen Bewerberpotentialen und den damit verbundenen arbeitsmarktpolitischen Handlungsbedarfen ergeben.

Aus der Erkenntnis heraus, dass die arbeitsmarktlichen Rahmenbedingungen und die gemeinsam mit unseren Kund*Innen zu bewältigenden Herausforderungen in der Regel ebenfalls über mehrere Jahre hinweg relativ stabil bestehen, wurde erstmalig ein AMIP mit mehrjährigem Gültigkeitszeitraum, 2020 – 2023, erarbeitet.

Die notwendige Flexibilität ist gegeben, indem zum einen im Bedarfsfall auch während der Laufzeit Anpassungen möglich sind und zum anderen die personellen (Personalausstattung) und finanziellen (Verwaltungskosten, Eingliederungsbudget) Ressourcen weiterhin im Jahresrhythmus in Form des Geschäftsplanes aufgestellt werden.

2. Geschäftspolitische Ziele, Zielvereinbarungen, Geschäftsplan

Am Ende des alljährlichen Planungsprozesses, in dem die Zielwerte für die zu beplanenden Zielindikatoren ermittelt werden, steht der Abschluss von Zielvereinbarungen auf der gesetzlichen Grundlage des § 48b SGB II.

Während auf Bundesebene eine Zielvereinbarung zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und der Bundesagentur für den Bereich der gemeinsamen Einrichtungen (Jobcenter) geschlossen wird, schließt das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg auf lokaler Ebene Zielvereinbarungen mit der Agentur für Arbeit Magdeburg und der Landeshauptstadt Magdeburg ab.

Für folgende Zielindikatoren werden dabei regelmäßig *Zielvereinbarungen* abgeschlossen:

- die „Integrationsquote“, d.h. der Anteil Bewerber*Innen aus dem SGB II, die innerhalb eines Jahres eine Arbeit aufnehmen,
- der „Bestand an Langzeitleistungsbeziehern“, d.h. der Anteil der Personen, die länger als 21 Monate Arbeitslosengeld II beziehen,
- die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt in Form eines Monitorings,
- die „Integrationsquote der Alleinerziehenden“ (lokales Ziel)
- die Summe der „Leistungen für Unterkunft und Heizung“ (lokales Ziel)

Bei Bedarf können weitere Zielindikatoren frei vereinbart werden.



Die Zielvereinbarungen sind Teil des zu erarbeitenden „Geschäftsplanes“.

Der jährlich neu aufzustellende *Geschäftsplan* besteht zusammenfassend aus folgenden Elementen:

- den Zielvereinbarungen,
- dem Eingliederungstitel und seiner Verteilung auf die Eingliederungsleistungen
- dem Verwaltungskostenhaushalt,
- dem Stellenplan.

3. Finanzielle- und Personalressourcen, Vermittlungsprozess und Netzwerke

Finanzen

Das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg erfüllt seine Aufgaben mit Hilfe der jährlich zur Verfügung gestellten Ressourcen, die sich zusammensetzen aus

- dem Verwaltungskostenbudget,
- dem Eingliederungsbudget und
- dem Personal- und Stellenplan.


Während Eingliederungs- und Verwaltungskostenbudget jährlich durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales als Teil des Bundeshaushaltes festgelegt werden, wird der Personal- und Stellenplan gemeinsam mit den Trägern Agentur für Arbeit Magdeburg und der Landeshauptstadt Magdeburg festgelegt.

Der sogenannte „Geschäftsplan“ beinhaltet diese Komponenten und wird jeweils in der ersten Trägerversammlung eines Geschäftsjahres beschlossen.

Zusammenarbeit mit dem gemeinsamen Arbeitgeberservice (gAGS)

Die Zusammenarbeit zwischen bewerberorientiert agierenden Integrationsfachkräften des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg und den arbeitgeberorientiert tätigen Integrationsfachkräften des gemeinsamen Arbeitgeberservices ist einer der wesentlichsten Gelingensfaktoren, wenn es darum geht, den Ausgleich von Angebot und Nachfrage am Arbeitsmarkt zu fördern. Der Wissenstransfer der beteiligten Mitarbeiter*Innen vollzieht sich dabei auf verschiedenen Ebenen:

Geplante Interaktionsformate stellen eine strukturierte Plattform für den Abgleich vorhandener Bewerberpotentiale und arbeitgeberseitiger Nachfrage dar. Im Rahmen sogenannter Bewerbungstage erfolgt ein zielgerichteter Austausch zu möglichen Kandidaten*Innen für eine Stellenbesetzung. Die Integrationsfachkräfte des gAGS lernen die Bewerber*Innen kennen, transportieren Informationen zu arbeitgeberseitigen Bedürfnissen und loten die Chancen für eine erfolgreiche Stellenbesetzung aus. Gerade in Zeiten eines gewissen Mangels an Fachkräften nutzen die Integrationsfachkräfte das Instrument der Arbeitsmarktberatung, um Erwartungen der Angebots- und Nachfrageseite in einen Ausgleich zu bringen. Die Bewerber*Innen werden, soweit erforderlich, intensiv auf dem Weg in ein neues Arbeitsverhältnis begleitet. Die Rolle der Integrationsfachkräfte als Coaches und Kümmerer kommt hier eine besondere Bedeutung zu. Sie sollen bei Bedarf durch eine gezielte Begleitung der Arbeitsaufnahme Ansprechpartner für beide Seiten sein, um in der meist fragilen Anfangsphase eines Arbeitsverhältnisses stabilisierend zu wirken.



Durch Lohnkostenzuschüsse, wie z.B. die Eingliederungszuschüsse steht begleitend ein geeignetes Förderinstrumentarium zur Verfügung, um den zunächst sukzessiven Zuwachs in der Wertschöpfung eines neuen Mitarbeiters/einer neuen Mitarbeiterin auch finanziell auszugleichen. Die Beratung zu den Fördermöglichkeiten erfolgt durch die Integrationsfachkräfte des gAGS und orientiert sich an den Gegebenheiten des Einzelfalls. Die Lohnkostenzuschüsse sollen dabei auch als Instrument genutzt werden, die Konkurrenzfähigkeit der Bewerber*Innen der Grundsicherung zu erhöhen.

Örtlicher Beirat gem. § 18d SGB II

Der örtliche Beirat berät das Jobcenter bei der Auswahl und Gestaltung der Eingliederungsinstrumente und –maßnahmen. In ihn sind Vertreter der Arbeitgeber und Arbeitnehmer, Träger der freien Wohlfahrtspflege, Vertreter der Stadtratsfraktionen der Landeshauptstadt Magdeburg sowie die Trägervertreter der Bundesagentur für Arbeit und der Landeshauptstadt Magdeburg berufen. Einen Schwerpunkt bilden Abstimmungen zur Umsetzung des zweiten Arbeitsmarktes, die auf Basis eines breiten lokalen Konsens' erfolgt. Auch bei der Ausgestaltung des Teilhabechancengesetzes berät der örtliche Beirat das Jobcenter auf Basis des § 16i Abs. 9 SGB II, in dem er sich in Form einer Stellungnahme zu den geförderten Beschäftigungsfeldern positioniert.

Der Beirat nimmt insofern neben seiner Beratungsfunktion auch eine überwachende Rolle ein, um Verdrängungseffekte und Wettbewerbsverzerrungen durch arbeitsmarktpolitische Instrumente zu vermeiden.

Kommunale Eingliederungsleistungen

Die kommunalen Eingliederungsleistungen helfen dem Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg für seine Bewerber*Innen, eine ganzheitliche und umfassende Betreuung und Unterstützung bei der Eingliederung in Arbeit zu verwirklichen.

Es ist die Aufgabe des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg, eine Lotsenfunktion innerhalb der bestehenden Netzwerke der sozialen Hilfesysteme einzunehmen und je nach Bedarfslage zum richtigen Partner zu navigieren. Neben der individuellen Nutzung dieser Netzwerke für die Fallarbeit beteiligen sich vor allem die Fallmanagerinnen an der Weiterentwicklung und dem Ausbau der Hilfestrukturen, z.B. durch die Teilnahme an Workshops oder gemeinsamen Dienstbesprechungen.

Die kommunalen Eingliederungsleistungen gem. § 16a SGB II umfassen dabei:

- Die Betreuung minderjähriger oder behinderter Kinder oder die häusliche Pflege von Angehörigen,
- die Schuldnerberatung,
- die psychosoziale Betreuung und die
- Suchtberatung.

Die Bedarfsgerechtigkeit und das Funktionieren der Prozesse bei der Inanspruchnahme der kommunalen Angebote wird zukünftig über ein Controlling System abgebildet werden. Dazu besteht bereits seit 2019 eine Arbeitsgruppe, die Ihre Tätigkeit auch in den nächsten Jahren fortsetzen wird.



4. Handlungsfelder 2020 - 2023

4.1 Gesamtwirtschaftliches Umfeld - Konjunktur

Den Prognosen der Bundesregierung und der renommierten Wirtschaftsinstitute folgend, ist von einer weiter zunehmenden konjunkturellen Schwäche in Deutschland auszugehen. Wie sich diese in den nächsten Jahren weiterentwickelt, ist kaum prognostizierbar, da die Einflussfaktoren auf Bundesebene betrachtet vor allem in nachlassenden Exporten der deutschen Wirtschaft zu suchen sind und diese zahlreiche Unwägbarkeiten aufzeigen, die vor allem im politischen Raum zu verorten sind (Stichworte: Handelskrieg, Brexit). Als Stütze der Konjunktur erweist sich die relativ stabile Binnennachfrage, vor allem aus dem privaten Konsum, die sich aber unter Umständen zeitverzögert eintrüben kann.

Der lokale Arbeitsmarkt ist nach wie vor von einer hohen Nachfrage nach Fachkräften geprägt. Diese Nachfrage zieht sich quer durch alle Branchen. Die Anzahl der offenen Stellen, die dem gemeinsamen Arbeitgeberservice gemeldet wurden, ist im Vorjahresvergleich abermals deutlich gestiegen. Erste Rückgänge sind in der Zeitarbeit zu verzeichnen, die als Frühindikator die beschriebene Schwächephase bestätigt.

Die Landeshauptstadt Magdeburg ist als Wirtschaftsstandort weiterhin hoch attraktiv, was sich durch zahlreiche Ansiedlungen, sowohl in den Industriegebieten der Stadt selbst (z.B. Magdeburg-Rothensee), als auch im „Speckgürtel“ (Osterweddingen) deutlich zeigt. Die Ansiedlungen verdeutlichen, dass sich die Landeshauptstadt Magdeburg erfolgreich als sehr guter Standort für die Lager- und Logistikbranche im Wettbewerb platzieren kann.

Im Gegenzug bestehen aber auch große Risiken, was den Wegfall von Arbeitsplätzen betrifft. Die jüngst in Größenordnungen angekündigten Entlassungen in der Windenergiebranche oder der Umbruch in der Automobilzulieferindustrie werden ihre Spuren auch am lokalen Arbeitsmarkt hinterlassen.

Trotz allem bietet das wirtschaftliche Umfeld für die Bewerber*Innen des Rechtskreises SGB II weiterhin zahlreiche Chancen auf einen beruflichen Wiedereinstieg. Diese begründen sich aus der nach wie vor bestehenden konstanten Nachfrage nach Arbeitskräften seitens der Unternehmen.

Es muss uns als Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg daher vor allem gelingen, *unser* Bewerberpotential für den lokalen Arbeitsmarkt vorzubereiten, ist doch davon auszugehen, dass durch die oben beschriebenen Freisetzungen gut eingearbeiteter und ausgebildeter Arbeitnehmer*Innen auf den Arbeitsmarkt kommen und der Wettbewerb um Beschäftigungsmöglichkeiten zunehmen wird.

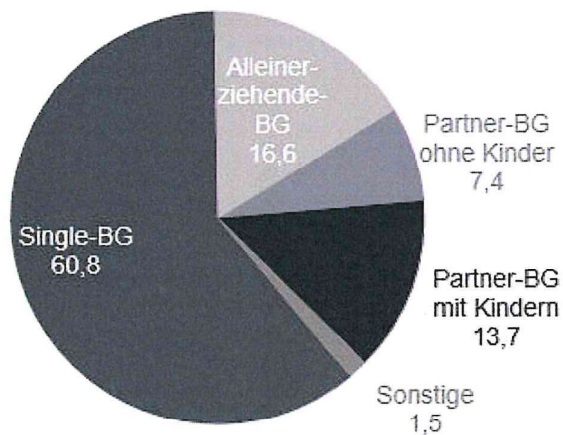
Durch gezielte Unterstützung und Förderung müssen wir daher an den Stellen ausgleichend wirken, wo angebotene Beschäftigung und zur Verfügung stehende Fähigkeiten noch nicht einhundertprozentig übereinstimmen.

Der Weg zu diesem Ausgleich von Angebot und Nachfrage ist so vielfältig und individuell wie die Lebenslagen unserer Bewerber*Innen. Aus der nachfolgenden *Analyse des Bewerberpotentials* ergeben sich die konkreten Handlungsansätze, um die bestehenden Chancen zugunsten der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten nach dem SGB II zu realisieren. Es wird aber auch immer Menschen geben, die auf Grund Ihrer im Verhältnis geringen Arbeitsmarktchancen zunächst mit Instrumenten der sozialen und gesellschaftlichen Teilhabe zu fördern sind.

4.2 Analyse des Bewerberpotentials¹

Zusammensetzung der Bedarfsgemeinschaften (BG) und Struktur nach Kundenstatus

Das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg betreut ca. 19.500 erwerbsfähige Leistungsberechtigte und ca. 15.173 Bedarfsgemeinschaften. Vergleicht man diese mit den Zahlen der Vorjahre, ist eine kontinuierliche Abnahme sichtbar.



Die meisten Bedarfsgemeinschaften sind sogenannte „Single-BG“. In über 30 % der Bedarfsgemeinschaften leben Kinder unter 18 Jahre, davon wiederum ist gut die Hälfte den Alleinerziehenden-BG zuzuordnen.

Ungefähr 7.200 Menschen haben den Status „arbeitslos“, sind nach der Definition des Gesetzes aktuell nicht in einer mehr als 15 Stunden wöchentlich umfassenden Beschäftigung oder Maßnahme der Arbeitsmarktpolitik. Davon sind ca. 2.700 Menschen länger als ein Jahr arbeitslos und gelten daher als „langzeitarbeitslos“. Wenngleich der Anteil der Langzeitarbeitslosen sukzessive sinkt, geht dies doch insgesamt langsam von statten. Von einer gewissen Verfestigung der Langzeitarbeitslosigkeit muss daher im Einzelfall ausgegangen werden.

¹ Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Eckwerte SGB II, Stand 30.11.2019

Bestand an Arbeitslosen nach Personengruppen

Merkmal	Nov 19	Veränderung zum Vorjahresmonat		Anteile
		absolut	in %	Personengruppe
				an insgesamt
	1	2	3	in % 4
Rechtskreis SGB III und SGB II				
Bestand Arbeitslose insgesamt	9.758	- 396	- 3,9	x
Rechtskreis SGB II				
Bestand Arbeitslose insgesamt	7.184	- 489	- 6,4	100
Männer	4.168	- 290	- 6,5	58,0
Frauen	3.016	- 199	- 6,2	42,0
15 bis unter 25 Jahre	631	- 127	- 16,8	8,8
25 bis unter 35 Jahre	2.048	- 188	- 8,4	28,5
35 bis unter 50 Jahre	2.541	- 73	- 2,8	35,4
50 Jahre und älter	1.964	- 101	- 4,9	27,3
55 Jahre und älter	1.114	- 74	- 6,2	15,5
Langzeitarbeitslose	2.640	- 372	- 12,4	36,7
schwerbehinderte Menschen	248	16	6,9	3,5
Ausländer	1.840	42	2,3	25,6
Alleinerziehende	727	- 95	- 11,6	10,1
ohne Berufsausbildung	3.979	- 153	- 3,7	55,4
auß./-betriebliche Ausb./Fachschule	2.885	- 287	- 9,0	40,2
akademische Ausbildung	320	- 49	- 13,3	4,5
keine Angabe zur Berufsausbildung	-	-	x	-

Analysiert man die Personengruppen, aus denen sich der Bestand an Arbeitslosen im SGB II zusammensetzt, werden Handlungsansätze für grundlegende operative Schwerpunkte sichtbar. Es kristallisieren sich Zielgruppen heraus, auf die bei der Arbeit der Integrationsfachkräfte ein besonderer Fokus zu legen ist.

Dies sind insbesondere: die Langzeitarbeitslosen, die Geflüchteten/Menschen mit Migrationshintergrund, Alleinerziehende und (besonders junge) Menschen ohne Berufsausbildung.

Handlungsstrategien auf Basis eines individuellen Profilings

Rein statistische Kennzahlen sind bezüglich Ihrer Aussagekraft über die verfügbaren Potentiale des Individuums jedoch recht beschränkt und lassen Schlussfolgerungen allenfalls schematisch zu. Um sich einen Überblick über die tatsächlichen Unterstützungsbedarfe und daraus folgenden Entwicklungspotentiale der Bewerber*Innen zu verschaffen, müssen die Handlungsstrategien herangezogen werden. Durch die Integrationsfachkräfte wird im Rahmen eines „Profilings“ unter anderem herausgearbeitet, welche Stärken die betreuten Menschen mitbringen und wie diese für einen Arbeitsmarkteinstieg genutzt werden können.

Bei den Handlungsstrategien handelt es sich um eine Konkretisierung möglicher Aktivitäten zur Förderung des Integrationsprozesses im Zusammenhang mit der Entwicklung einer Integrationsstrategie. Die Integrationsstrategie beinhaltet dabei eine gemeinsam mit dem/der Bewerber*In erarbeitete Zielsetzung im Hinblick auf die Integration in den Arbeitsmarkt.

Kurz: „In welchen Bereichen sollen Fortschritte bis wann erreicht werden, um die Eingliederung in den Arbeitsmarkt zu fördern?“

Die Analyse der im Profiling festgestellten Handlungsstrategien zeigt folgende Schwerpunkte auf:

ausgewählte Handlungsstrategien

Quelle: VerBIS, operativer Datensatz, Stand November 2019


Handlungsstrategie(n), Mehrfachnennungen je eLb	Anzahl	Anteil
eLb gesamt	18.975	100%
berufliche Qualifikation realisieren Perspektive ändern (z.B. Entwicklung einer realistischen beruflichen Alternative, Arbeit an Motivation, Eigeninitiative / Arbeitshaltung)	603	3%
Vermittlung in Arbeit (z.B. Bewerbungscoaching, ggfs. assistierte Vermittlung)	2.201	12%
Deutsche Sprachkenntnisse erwerben bzw. verbessern	2.526	13%
Heranführung an das Arbeitsleben / Arbeits- u. Sozialverhalten stärken Leistungsfähigkeit (z.B. körperliche oder geistige Leistungsfähigkeit feststellen, gesundheitlich angemessene Beschäftigung realisieren)	2.586	14%
Berufserfahrung ermöglichen Rahmenbedingungen (z.B. finanzielle Situation/Wohnsituation stabilisieren, Betreuungsverhältnisse für Kinder schaffen oder ausbauen) individuelle Wettbewerbsnachteile ausgleichen (z.B. Herausarbeiten persönlicher und beruflicher Stärken, Erarbeiten eines Förderrahmens)	3.046	16%
	5.716	30%
	5.849	31%
	8.114	43%

Der Großteil der Bewerber*Innen muss individuelle Wettbewerbsnachteile ausgleichen, die sich u.a. aus den Rahmenbedingungen ergeben, dazu gehört, die Stabilisierung der familiären Situation, die Schaffung oder der Ausbau von Betreuungsverhältnissen für Kinder, aber auch die Stabilisierung der finanziellen oder Wohnsituation.

Fast ein Drittel der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten muss dabei unterstützt werden, die eigene (gesundheitliche, geistige) Leistungsfähigkeit festzustellen und zu fördern sowie eine gesundheitlich angemessene Beschäftigung zu finden. Lange Zeiten der Arbeitslosigkeit haben ungünstige Auswirkungen auf den Gesundheitszustand und das gesundheitliche Wohlbefinden und sollte deshalb aktiv entgegengewirkt werden.

Der Anteil der Geflüchteten/Menschen mit Migrationshintergrund drückt sich über die Entwicklungspotentiale bei den deutschen Sprachkenntnissen aus. 14 % der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten benötigen Unterstützung beim Ausbau der deutschen Sprachkenntnisse.

Die Tatsache, dass bei lediglich 13 % der Bewerber*Innen die Handlungsstrategie „Vermittlung“ hinterlegt ist, lässt darauf schließen, dass vor einer direkten Integration in Arbeit noch weitere, vorgelagerte Entwicklungsschritte zu vollziehen sind. Die Arbeit der Integrationsfachkräfte ist im Hinblick auf Dauer und Inhalt komplex, um Integrationsfortschritte



zu erzielen. Beschäftigungsaufnahmen sind häufig das Ergebnis eines mehrjährigen Entwicklungsprozesses, der auch von Rückschritten geprägt sein kann.

Eine durchgehende, allgemeine, Arbeitsmarktferne lässt sich aus den Handlungsbedarfen der Heranführung an das Arbeitsleben, der Stärkung des Arbeits- und Sozialverhaltens, der Ermöglichung von Berufserfahrung und der Notwendigkeit beruflicher Qualifizierung ableiten. Es ist hier die Aufgabe des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg in der strategisch-operativen Ausrichtung Angebote vorzuhalten, die genau an diesen Punkten ansetzen und es den betreuten Menschen ermöglichen, individuelle, ihrer Lebenslage angepasste, Fortschritte zu erzielen. Diese Strategien werden im Folgenden beschrieben.

5. Strategische Ausrichtung - operative Schwerpunkte und Maßnahmen

5.1 Arbeits- und Fachkräftesicherung

bedarfsgerechte Qualifizierungsangebote

Die Analyse des Bewerberpotentials auf Basis des fallspezifischen Profilings zeigt, dass in einer Vielzahl von Fällen die Chance zum Arbeitsmarkteinstieg in einer Verbesserung der berufsfachlichen Voraussetzungen liegt. Diese reichen von Anpassungsqualifizierungen, um vorhandene Fachkenntnisse aufzufrischen bis hin zu beruflichen Neuorientierungen, die bis zum Erwerb eines alternativen Berufsabschlusses führen.

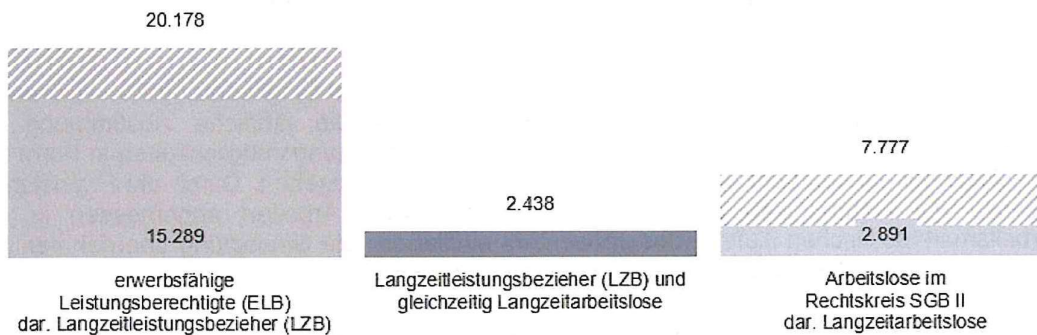
Um die Bewerber*Innen der Grundsicherung auf den Arbeitsmarkt vorzubereiten, werden in dem erforderlichen Umfang Qualifizierungen angeboten. Es ist dabei die Aufgabe der Integrationsfachkräfte, den Kunden*Innen durch gute Beratung die notwendige Orientierung zu geben, um sich für den individuell erreichbaren Arbeitsmarkt zu qualifizieren. Wo eine Qualifizierung notwendig, geeignet und gewünscht ist, soll diese auch gewährt werden.

Der arbeitsmarktliche Rahmen wird über die jährliche Bildungszielplanung abgesteckt, die gemeinsam mit der Agentur für Arbeit Magdeburg erarbeitet wird. Sie berücksichtigt die arbeitgeberseitigen Bedarfe, die regionalen arbeitsmarktlichen Entwicklungen, wie z.B. Betriebsansiedlungen, -erweiterungen oder Strukturveränderungen. Die Integrationsfachkräfte orientieren sich bei der individuellen Beratung der Bewerber*Innen daran und zeigen individuelle Chancen auf. Ziel ist die möglichst nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt. Im Ergebnis werden die Matchingchancen im Stellenbesetzungsprozess zu Gunsten des Bewerberpotentials des SGB II beeinflusst. Die Planung des Anteils des Eingliederungsbudgets für den Bereich der Förderung der beruflichen Weiterbildung hat daher Priorität und orientiert sich an den tatsächlichen Bedarfen.

5.2 Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit

Ca. 37 Prozent der Bewerber*Innen sind der 12 Monate oder länger ohne Beschäftigung und damit der Definition nach Langzeitarbeitslose.

Der Indikator des Langzeitleistungsbezuges, also derjenigen, die innerhalb der vergangenen 24 Monate mindestens 21 Monate Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende erhalten haben, zeigt mit einem Anteil von ca. 75 Prozent an allen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten die Dimension eines sich verfestigenden Verbleibs in der Grundsicherung sehr deutlich auf.



Analysiert man dabei die Ursachen, wird recht schnell deutlich, dass bei der sogenannten Handlungsstrategie „Rahmenbedingungen“ Fortschritte erzielt werden müssen. Eine eingeschränkte Leistungsfähigkeit (körperlich und/oder geistig), Schwierigkeiten mit Schulden, Suchtmittelkonsum, ungeklärte Betreuungsverhältnisse für die Kinder usw. bedürfen der gezielten Unterstützung der Mitarbeiter*Innen des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg und durch die kommunalen Netzwerke, hier insbesondere bei der Erbringung kommunaler Eingliederungsleistungen gem. § 16a SGB II.

Daraus ist zu schlussfolgern, dass für einen erheblichen Teil des Bewerberpotentials Unterstützung gewährleistet sein muss, die weit über den klassischen Ansatz der Arbeitsvermittlung hinausgeht. Die Integrationsfachkraft/die Fallmanagerin ist hier in einer Rolle als Coach und Kümmerer gefordert!


soziale und berufliche Teilhabe ermöglichen

Die Integrationsfachkräfte und Fallmanager*Innen helfen den Bewerber*Innen durch eine lebenslagenorientierte Integrationsarbeit dabei, den auf die individuelle Lebenssituation ausgerichteten Handlungsansatz zu finden und zu realisieren. In vielen Fällen muss zunächst durch soziale und berufliche Teilhabe ein Umfeld geschaffen werden, dass es den Bewerber*Innen ermöglicht, sich persönlich zu stabilisieren, um die anstehenden Herausforderungen sukzessive anzugehen.

Die im Jahr 2019 eingeführten Instrumente des Teilhabechancengesetzes bilden dabei den grundlegenden Förderrahmen für die beschriebene Zielgruppe. Neben einer attraktiven finanziellen Förderung des Arbeitsplatzes ist das berufsbegleitende Coaching dieser Beschäftigungsaufnahmen der zentrale Schlüsselfaktor für erfolgreiche und stabile Arbeitsaufnahmen. Das Coaching wird dabei sowohl von erfahrenen Fallmanager*Innen des Jobcenters als auch von Trägern realisiert. Der individuelle Bedarf ist der bestimmende Faktor für Art und Intensität des Coachings. Die Einbeziehung der Arbeitgeberseite führt zu einer nachhaltigen Stabilisierung der Beschäftigungsverhältnisse. Aus diesem gesicherten und betreuten Umfeld heraus greifen die Coaches dann die bestehenden Handlungsbedarfe auf und knüpfen die notwendigen Unterstützernetzwerke.

weiterer Arbeitsmarkt – Arbeitsgelegenheiten

Der zweite Arbeitsmarkt steht den Bewerber*Innen offen, die durch andere, vorrangig einzusetzende arbeitsmarktpolitische Instrumente gegenwärtig nicht gefördert werden können, weil zunächst vorgelagerte Unterstützungsangebote greifen müssen. Zeigt die individuelle Integrationsprognose auf, dass mit einer Arbeitsaufnahme innerhalb der nächsten



zwölf Monate nicht zu rechnen ist, bietet der zweite Arbeitsmarkt eine Option, um die Beschäftigungsfähigkeit zu erhalten oder zu verbessern.

Mit einem Anteil von ca. einem Fünftel bis zu einem Viertel am Eingliederungstitel können die bewerberseitigen Bedarfe gut gedeckt werden. Über die jährliche Abstimmung zur kommunalen „Prioritätenliste“ der einzurichtenden Beschäftigungsmöglichkeiten in Form von Arbeitsgelegenheiten wird die grundsätzliche Richtung vorgegeben. Durch die Priorisierung können die kommunalen Interessen an zu fördernden Arbeiten angemessen in den arbeitsmarktpolitischen Auftrag des Jobcenters einfließen. Die Umsetzung übernehmen hier die kommunalen Beschäftigungsgesellschaften AQB und GISE.

Auch freie Träger, wie z.B. Vereine oder Wohlfahrtsverbände partizipieren zu ca. einem Drittel an der Umsetzung von Arbeitsgelegenheiten und runden damit das Angebot für die Bewerber*Innen des SGB II ab.

Die Unterstützungsbedarfe der zuzuweisenden Kunden*Innen berücksichtigend, wird das Jobcenter darauf hinwirken, dass der Anteil der sozialpädagogischen Betreuung in den Maßnahmen sukzessive ausgebaut wird. Dies folgt der Erkenntnis, dass nur durch eine intensive Begleitung, die über die rein fachliche (Arbeits-)Anleitung hinausgeht, wirkliche Integrationsfortschritte zu erzielen sind. Die Teilnahme an Arbeitsgelegenheiten soll der gezielten Fortschrittsentwicklung für den/die Teilnehmer*In dienen. Dazu müssen die Integrationsfachkräfte die Betreuungsdichte auch während der Teilnahme an diesen Maßnahmen ausbauen und regelmäßige Kontakte zu den Teilnehmern*Innen und den Sozialpädagogen halten.

Förderprogramme des Landes und des Bundes

Durch das Land Sachsen- Anhalt werden den Integrationsfachkräften des Jobcenters über die Förderrichtlinie „Zielgruppen- und Beschäftigungsförderung“ zusätzliche, über den Eingliederungstitel hinauswirkende Förderoptionen zugänglich gemacht.

Die Förderprogramme

- „Aktiven Eingliederung zur beruflichen Integration von Personen mit besonderen Vermittlungshemmnissen“, zur
- „Unterstützung von überwiegend jüngeren Hilfebedürftigen aus Familienbedarfsgemeinschaften: Familien stärken – Perspektiven eröffnen“, zur
- „Sicherung der Bildungs- und Beschäftigungsfähigkeit förderungsbedürftiger jung Menschen – STABIL“,
- „Gesellschaftliche Teilhabe: Jobperspektive 58+“ und
- „Stabilisierung und Teilhabe am Arbeitsleben“ (STA)

sollen nach dem Wortlaut der Richtlinie darauf hinwirken, „die betroffenen Personen mit spezifischen Angeboten zu unterstützen, um im Rahmen individueller Förderung die persönliche Leistungsfähigkeit durch den Abbau individueller Vermittlungshemmnisse zu entwickeln oder wiederherzustellen sowie vor dem Hintergrund der Armutsvermeidung Alternativen gegenüber einer Ausgrenzung aus dem berufs- und gesellschaftlichen Leben zu schaffen.“

Ein relevanter Anteil unserer Bewerber*Innen benötigt Hilfe bei der Bewältigung von Herausforderungen, die im engeren, oft familiären Umfeld der Bedarfsgemeinschaft zu finden sind. Dies wird bei der Kundenstrukturanalyse vor allen Dingen an einer Verdichtung bei den



Handlungsfeldern aus den Bereichen „Rahmenbedingungen“, „Leistungsfähigkeit“ und „Motivation“ deutlich.

Hier setzt unter anderem das Programm „Familien stärken – Perspektiven eröffnen“ an, welches in Verantwortung der Landeshauptstadt Magdeburg umgesetzt wird. Die besondere Aufgabe der Integrationsfachkräfte ist es, gemeinsam mit den Familienintegrationscoaches zu kooperieren. Ziel ist es hier, die Synergien aus engmaschiger und bedarfsgemeinschaftsorientierter Betreuung durch die Projektmitarbeiter*Innen zum Wohle der Projektteilnehmer*Innen nutzbar zu machen. Daher sind die hierfür geschaffenen Kommunikations- und Zusammenarbeitsformate regelmäßig und prioritär durch die Mitarbeiter*Innen des Jobcenters zu nutzen.

Das in kommunaler Verantwortung durchgeführte Landesprogramm „Stabilisierung und Teilhabe am Arbeitsleben“ (STA) verbessert ebenfalls die Teilhabechancen der Bewerber*Innen. Durch den hier verfolgten intensiven Ansatz des Coachings, welcher bereits in der Phase vor Eintritt in eine Beschäftigungsmöglichkeit in einen Übergangsarbeitsmarkt greift, legt den Grundstein für eine erfolgreiche Stabilisierung und spätere Integrationsfortschritte.

Bundesprogramm „Innovative Wege zur Teilhabe am Arbeitsleben – rehapro“

Im Zuständigkeitsbereich des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg haben knapp 350 Menschen den Status eines Rehabilitanden im Sinne des Neunten Buches Sozialgesetzbuch (SGB IX). Sie bedürfen der besonderen Unterstützung, weil sie auf Grund gesundheitlicher Einschränkungen Ihre bisherige berufliche Tätigkeit nicht mehr ausüben können. Das Verfahren der beruflichen Rehabilitation ist in der Wahrnehmung der Bewerber*Innen jedoch häufig recht bürokratisch geprägt, da verschiedene Zuständigkeiten in der Betreuung der Rehabilitanden zu beachten sind.

In den Jahren 2020 bis 2025 setzt deshalb das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg in Kooperation mit dem Jobcenter Jerichower Land das Bundesprogramm rehapro um. Die Spezifik in der lokalen Ausgestaltung besteht in der Überwindung der Hürden des gegliederten Systems der beruflichen Rehabilitation. Für die Rehabilitanden*Innen (ca. 120) in Trägerschaft der Deutschen Rentenversicherung Mitteldeutschland wird ein direkter Zugang zu Teilhabeleistungen der beruflichen Rehabilitation erprobt, d.h. die Entscheidung über die notwendige Unterstützung wird durch die Integrationsfachkraft vor Ort getroffen. Dies verkürzt Entscheidungswege zu Gunsten der Rehabilitanden. Gleichzeitig wird durch den Ansatz eines speziellen Ansprechpartners für Arbeitgeber im gAGS der Gedanke der beruflichen Wiedereingliederung gestärkt, in dem Arbeitgeber speziell für diese Menschen aufgeschlossen werden. Das Jobcenter bekennt sich im Übrigen auch organisatorisch durch den Einsatz spezialisierter Fachkräfte in den Teams zu den besonderen Herausforderungen, die diese Zielgruppe mit sich bringt.

Mit der Umsetzung des Programms leistet das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg auf lange Sicht einen Beitrag zu Verbesserungen in den sozialen Sicherungssystemen für Rehabilitanden, denn die Ergebnisse der Projektumsetzung hier vor Ort werden wissenschaftlich begleitet und evaluiert. Sie können in zukünftigen Gesetzgebungen der Bundesregierung Berücksichtigung finden.



5.3 Verbesserung des Übergangs Schule – Beruf

Im Zuständigkeitsbereich des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg sind derzeit knapp 3.500 erwerbsfähige Leistungsberechtigte im Alter von 15 bis unter 25 Jahren gemeldet. Darunter ca. 1.200 geflüchtete Menschen. Ungefähr 2.000 davon Jugendliche unterliegen der Schulpflicht oder befinden sich in z.B. Erziehungszeiten und werden daher als „momentan nicht aktivierbar“ geführt. Die verbleibenden ca. 1.500 Bewerber*Innen der Zielgruppe „u25“ benötigt besondere Unterstützung des Jobcenters, um die Hilfebedürftigkeit dauerhaft zu überwinden.

Die Schwelle des erfolgreichen Übergangs von der Schule in das Erwerbsleben führt im Idealfall über eine berufliche Ausbildung. Auf dem Weg dorthin benötigen die meisten der Jugendlichen Hilfen, zu allererst im Sinne einer guten Beratung und Orientierung zu den Möglichkeiten und Anforderungen des Arbeits- und Ausbildungsmarktes in Bezug auf die eigenen Potentiale. Hier greift vor allem die Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit Magdeburg, die die „Lebensbegleitende Berufsberatung vor dem Erwerbsleben“ als gesetzliche Aufgabe übernimmt. Es ist die Aufgabe der Integrationsfachkräfte u25, diese Zielgruppe für den Erwerb eines Berufsabschlusses aufzuschließen und die unterstützenden Angebote zu koordinieren. Bei einem Großteil der aktivierbaren Jugendlichen (ca. 80 – 90 %) liegt jedoch die notwendige Reife für die sofortige Aufnahme einer Berufsausbildung noch nicht vor. Hier greifen dann arbeitsmarktpolitische Instrumente des SGB II, des SGB III und Förderprogramme des Landes um diesen Entwicklungsprozess zu unterstützen. Dazu zählen unter anderem berufsvorbereitende Maßnahmen, Aktivierungshilfen für Jugendliche, aber auch Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung.


Ein nicht näher quantifizierbarer Anteil der Jugendlichen entzieht sich den Hilfen der sozialen Sicherungssysteme gänzlich. Diese Personengruppe nimmt Leistungen nach dem SGB II entweder überhaupt nicht in Anspruch oder wirkt bei unterbreiteten Angeboten nicht mit. Um diesen Jugendlichen Unterstützung anzubieten, wird seit der Einführung der gesetzlichen Grundlage des § 16h SGB II-Förderung schwer erreichbarer Jugendlicher – im Jahr 2017 kontinuierlich aufsuchende Arbeit geleistet. Das Projekt hat sich seitdem gut etabliert und wird von allen Netzwerkpartnern gut angenommen. Besonders positiv zu bewerten ist, dass sich aus Mund- zu- Mund-Propaganda innerhalb der Zielgruppe der besonders schwer erreichbaren Jugendlichen Teilnehmerzuläufe generieren.

Aufbau der Jugendberufsagentur

Die Jugendberufsagentur wird voraussichtlich im Jahr 2021 auch physisch Gestalt annehmen. Die bisherige, vernetzte Arbeit der Partner des „Magdeburger Bündnisses für Jugend und Beruf“ wird dann in den Räumlichkeiten der Agentur für Arbeit Magdeburg „unter einem Dach“ fortgesetzt werden.

In der Jugendberufsagentur vereinen die Partner Agentur für Arbeit Magdeburg, die Landeshauptstadt Magdeburg mit dem Jugendamt und das Jobcenter ihre Kompetenzen an einer zentralen Anlaufstelle. Die rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit dieser Partner stellt hierbei den gemeinsamen Anspruch dar, der zukünftig zu erarbeiten und operativ auszubauen ist.

Die Vorteile für die Jugendlichen liegen in einer Dienstleistungserbringung aus einer Hand und vor allen Dingen in kurzen Wegen zwischen den einzelnen Netzwerkpartnern. Das Team u25 des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg wird seinen Standort in die Hohefortestraße 37 verlagern und eng an das Team der „Lebensbegleitenden



Berufsberatung vor dem Erwerbsleben“ angebunden sein. Abgerundet wird die Errichtung der Jugendberufsagentur durch einen eigenen Eingangs- und Empfangsbereich sowie ein äußeres Erscheinungsbild, das den Jugendlichen eine Kommunikation auf Augenhöhe signalisieren soll.

An die Integrationsfachkräfte des Jobcenters besteht die Erwartung, die möglichen Synergieeffekte, die aus kurzen Kommunikationswegen und erhöhter Transparenz im individuellen Förderfall gezogen werden können, in Integrationsfortschritte hin zur nachhaltigen beruflichen Ausbildung und Integration in Arbeit zu überführen.

5.4 Alleinerziehende / Bedarfsgemeinschaften mit Kind

Über das lokale Ziel der Verbesserung der Integration von Alleinerziehenden drückt sich der Anspruch des kommunalen Trägers des Jobcenters aus, diesem Personenkreis eine besondere Aufmerksamkeit zu widmen. Derzeit werden im Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg 2.151 Alleinerziehende betreut. Von diesen sind ca. 770 arbeitslos und ca. 750 arbeitsuchend gemeldet. Der übrige Anteil steht dem Arbeitsmarkt aktuell z.B. auf Grund von Erziehungszeiten nicht für eine Arbeitsaufnahme zur Verfügung.

Die Betrachtung der Herausforderungen, vor denen die Alleinerziehenden bei der Arbeitssuche stehen, ergibt ein Bild, in dem sich diese meist summieren. Häufig ist für den Fall einer Arbeitsaufnahme die Kinderbetreuung trotz des gesetzlichen Anspruchs nicht ad hoc in ausreichendem Umfang gesichert und stellt damit ein erhebliches Hindernis für eine Arbeitsaufnahme dar. Die Datenlage weist für gut 300 Bewerber*Innen aus, dass die Betreuungsverhältnisse für die Kinder geschaffen oder zumindest ausgebaut werden müssen. Es ist dabei die Aufgabe der Integrationsfachkräfte, die notwendigen Schritte gemeinsam mit den Alleinerziehenden in die Wege zu leiten und unterstützende Netzwerke zu nutzen. Beispielhaft ist das „Familieninformationsbüro (FIB)“ der Landeshauptstadt Magdeburg zu benennen, das eine zentrale Anlaufstelle für alle Fragen zum Themenbereich „Familie“ ist.


Betreuung schon während der Erziehungszeit

Aber auch Eltern, die sich auf Grund der Erziehung eines bis zu drei Jahre alten Kindes aktuell nicht im Vermittlungsprozess befinden, bedürfen der Aufmerksamkeit der Integrationsfachkräfte. Derzeit stehen gut 1.000 Erziehende dem Arbeitsmarkt vorübergehend nicht zur Verfügung. Der notwendige berufliche (Wieder-)Einstieg ist in den meisten Fällen nur eine Frage der Zeit, so dass hier der Anspruch besteht, frühzeitig zu berulichen und arbeitsmarktlichen Fragen zu beraten und aufzuklären. Mindestens drei Monate vor Beendigung der Erziehungszeiten soll daher ein Beratungsgespräch mit der zuständigen Integrationsfachkraft Aufschluss über die anzustrebenden beruflichen Perspektiven gegeben haben. Regelmäßige Kontakte während der Erziehungszeiten sollten die Regel sein.

Zentrales Bindeglied zwischen Kunden*Innen, Netzwerkpartnern, Maßnahmeträgern, Erziehenden und Integrationsfachkräften ist die Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt. Sie behält die Belange der Zielgruppe im Blick und initiiert z.B. Zielgruppenmaßnahmen.

Zielgruppenprojekt „Phoebe“

Beginnend mit dem Jahr 2020 wird sich das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg auch aufbauorganisatorisch an der Zielgruppe der Alleinerziehenden ausrichten. In einer Projektstruktur, gebildet aus fünf Mitarbeitern*Innen erfolgt die Betreuung von arbeitslosen und



arbeitsuchenden Alleinerziehenden mit Kindern unter 12 Jahren in spezialisierter Form. Die Vorteile liegen in einem günstigen Betreuungsschlüssel (1:80) und den daraus resultierenden Möglichkeiten einer intensiven Betreuung, die sich in einer erhöhten Kontaktdichte ausdrückt. Durch das Projektteam wird ebenfalls die oben beschriebene Elternzeitberatung für das gesamte Haus angeboten.

Die Zusammenarbeit zwischen Projektteam und den Familienintegrationscoaches ist dabei besonders eng auszugestalten. Schnittstellen werden analysiert und Kommunikations- sowie Übergabeprozesse werden festgelegt.

5.5 Arbeit mit Geflüchteten

Ca. 3.500 Geflüchtete aus nichteuropäischen Asylherkunftsländern sind derzeit im Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg gemeldet. Den Schwerpunkt bilden Syrer*Innen (Anteil ca. 70 %) und Afghanen*Innen (ca. 13 %).²

Eine der Hauptaufgaben für die Integrationsfachkräfte des Sonderteams für Geflüchtete besteht darin, die Teilnahme an Integrationskursen, Alphabetisierungskursen und allgemeinen Kursen der Sprachförderung zu initiieren und zu organisieren.

Knapp die Hälfte der Teilnehmer*Innen erreicht nach dem Integrationskurs ein Sprachniveau auf dem Level „B1“, ungefähr ein Viertel erreicht das Sprachniveau „A2“ und ca. 10 % das Sprachniveau „A1“. Sprachniveaus ab „B2“ und darüber erreichen nur ungefähr ein Drittel.

Um Arbeitslosigkeit und Hilfebedürftigkeit bei den Geflüchteten dauerhaft zu vermeiden, ist eine gute berufliche Qualifizierung oder sogar ein Berufsabschluss eine der wesentlichen Voraussetzungen. Demgegenüber steht häufig der Wunsch dieser Menschen, möglichst rasch ein Einkommen zu erzielen, um die zurückgebliebenen Verwandten finanziell zu unterstützen, so dass Beschäftigungsaufnahmen als Helfer*In eher die Regel als die Ausnahme sind.

Das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg hat mit der organisatorischen Entscheidung, *alle* Personen u25 (also einschließlich der Geflüchteten) im Team u25 und damit perspektivisch in der Jugendberufsagentur zu betreuen, den Rahmen für eine gezielte Herstellung von Ausbildungsreife und die Aufnahme einer Berufsausbildung geschaffen. Den Geflüchteten werden dadurch eher die speziellen Hilfen der Berufsvorbereitung, Berufsorientierung und Berufsberatung zu teil.

Die Aufgabe der Integrationsfachkräfte im Team für Geflüchtete ist es, auf einen möglichst hochwertigen Spracherwerb hinzuwirken und den betreuten Kunden*Innen in den Beratungsgesprächen zu verdeutlichen, dass sich die Arbeitsmarktchancen durch berufliche Qualifizierung erheblich verbessern und damit mittel- bis langfristig auch eine verbesserte Einkommenssituation einhergeht.

5.6 Kommunale Eingliederungsleistungen

Die Analyse der Bewerberstruktur im Hinblick auf die Handlungsstrategien weist bewerberseitig teils umfangreiche Unterstützungsbedarfe auf, die im Bereich der kommunalen

² Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit, Migrationsmonitor, November 2019



Eingliederungsleistungen gem. § 16a SGB II zu verorten sind. Dennoch ist eine Quantifizierung nicht in allen Fällen ohne Unschärfen möglich.

In ca. 1.700 Fällen weisen die Bewerber*Innen Handlungsbedarfe im Bereich der Schulden (Handlungsstrategie: Finanzielle Situation stabilisieren) auf. Ein Teil davon wird die kommunale Schuldnerberatung in Anspruch nehmen müssen.

Die Notwendigkeit von Suchtberatung und der Nutzung von Angeboten der psychosozialen Betreuung lassen sich mittelbar aus den Handlungsstrategien vermittlungsrelevanter gesundheitlicher Einschränkungen und den Erfahrungen der Integrationsfachkräfte ableiten. Hier ist daher davon auszugehen, dass ein Teil der ca. 1.500 erkannten Bedarfe (unterschiedlicher Ausprägung) professionelle Hilfe benötigt.

Die Fallmanager*Innen des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg helfen diesen Bewerber*Innen dabei, indem sie situationsangemessene Hilfsangebote unterbreiten und im Netzwerk der Hilfsangebote eine Lotsenfunktion übernehmen. Gerade der Mitarbeitergruppe der Fallmanagerinnen kommt in diesem Zusammenhang die Rolle des „Kümmerers“ bzw. schon sinngemäß einer sozialpädagogischen Begleitung zu. Durch die Fallmanager*Innen werden derzeit ca. 1.500 Kunden*Innen betreut.

Die Einschaltung in der Praxis erfolgt im Wege einer sogenannten Verweisberatung, dabei ist es die Aufgabe der Fallmanager*Innen und der Integrationsfachkräfte, sich in den Netzwerkstrukturen der Landeshauptstadt Magdeburg gut auszukennen und die notwendigen Hilfen zielgerichtet anzubieten und Beratungsgespräche zu initiieren.


5.7 Digitalisierung der Angebote des Jobcenters

Die Menschen erwarten auch von den Jobcentern, dass sich diese als moderne Dienstleister präsentieren. Services und Wege der Dienstleistungserbringung, die aus dem privaten Leben nicht mehr wegzudenken sind – dazu gehört z.B. die Erledigung bestimmter Anliegen über das Internet an sieben Tagen in der Woche bei einer Verfügbarkeit von 24 Stunden täglich - sollten daher beispielgebend für die Entwicklung des Jobcenters zu einem modernen Dienstleister sein.

jobcenter.digital

Einen wichtigen Schritt geht das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg, in dem es Teil der digitalen Agenda unter dem Namen „jobcenter.digital“ ist. Das unter der gleichnamigen Internetadresse verfügbare Online-Angebot wird seit 2019 sukzessive ausgebaut und wird es unseren Kunden*Innen ermöglichen, zukünftig immer mehr Anliegen online zu erledigen. Aktuell gehört dazu die Abgabe des Weiterbewilligungsantrages auf Arbeitslosengeld II oder die Abgabe einer Veränderungsmitteilung, die zahlenmäßig häufigsten Anliegen. In den nächsten Jahren wird ein Postfachservice implementiert werden, der die rechtssichere Kommunikation mit den Kunden*Innen ermöglicht und Themen der Arbeitsvermittlung werden angeboten.

Das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg hat sich dazu entschieden, diese Entwicklungen mit einer „Arbeitsgruppe jobcenter.digital“ zu begleiten. Denn nicht nur die Nutzer, also die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, müssen beim Ausbau der Internettechnologien mitgenommen werden – auch die Mitarbeiter*Innen nehmen in der Implementierung der digitalen Kommunikationskanäle eine Schlüsselrolle ein, denn sie haben die Aufgabe, den



Kunden*Innen die neuen, komfortablen, Möglichkeiten näherzubringen und Vorteile aufzuzeigen.

Die zentrale, durch die Bundesagentur für Arbeit vorgegebene, Online-Strategie für die gemeinsamen Einrichtungen soll lokal um zwei weitere Themenfelder erweitert werden, die bisher noch nicht enthalten sind:

Online-Terminvergabe

Zukünftig sollen die Kunden*Innen des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg die Möglichkeit erhalten, für die Anliegen, die persönlich zu erledigen sind, einen Termin online zu vereinbaren. Dies geschieht über die Internetseite des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg und im Rahmen einer 24/7 – Verfügbarkeit. Die Öffnungszeiten des Jobcenters oder die Erreichbarkeit des telefonischen Servicecenters spielen dann keine Rolle mehr. Der Prozess der Onlineterminierung wird über eine jobcenterinterne Arbeitsgruppe erarbeitet und das notwendige technische Know-How wird bei externen Experten eingekauft. Auf Grund der Komplexität des Vorhabens ist mit einer mehrjährigen Projektlaufzeit zu rechnen. Den Prinzipien der Agilität folgend, wird eine stufenweise Einführung geplant.

Internet-Hotspot

Die Nutzung von Onlineangeboten bedingt auch das Vorhandensein einer digitalen Infrastruktur. Daher hat sich das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg dazu entschieden, den Kunden*Innen einen kostenfreien Internethotspot für die Dauer Ihres Aufenthaltes im Dienstgebäude bereitzustellen. Während der Wartezeiten können dann Onlineangebote, z.B. zur Jobsuche genutzt werden und die Integrationsfachkräfte können beispielsweise den Kunden*Innen auf deren Smartphones die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation im Beratungsgespräch näherbringen.

5.8 Rechtmäßigkeit und Qualität der operativen Umsetzung sicherstellen


Um seinem gesetzlichen Auftrag möglichst umfassend gerecht werden zu können, nutzt das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg Strategien, die eine qualitativ hochwertige Dienstleistungserbringung sowie Aufgabenerledigung ermöglichen.

Operatives Risikomanagement und Qualitätsmanagement

Über Methode des operativen Risikomanagements wird sichergestellt, dass Risiken in der operativen Aufgabenerledigung frühzeitig erkannt werden und wenn notwendig qualitätssichernde Aktivitäten eingeleitet werden. Der Risikomanagementkreislauf aus Identifikation, Bewertung und Priorisierung, Umsetzung qualitätssichernder Aktivitäten und deren Erfolgskontrolle bildet das zentrale Steuerelement.

Die „Internen Kontrollsysteme“ werden beginnend in 2020 einer erneuten Überprüfung unterzogen und ergänzt, wo es notwendig ist. Das in 2019 novellierte Fachaufsichtskonzept wird unter Nutzung des parallel eingeführten Fachaufsichtstools weiter verstetigt.

Die Führungskräfte und Mitarbeiter*Innen des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg setzen sich auf den jeweiligen Kommunikationsebenen regelmäßig mit der Qualität der erbrachten Leistungen auseinander. Auf Teamebene erfolgt die regelmäßige Auswertung der fachaufsichtlichen Erkenntnisse mit den Mitarbeiter*Innen. Fehlerursachen werden diskutiert und Vorgehensweisen zur Fehlerminimierung vereinbart.



Auf Ebene der Bereichs- und Teamleitungen werden Risikokonferenzen implementiert. Diese erlauben es, auf einer Metaebene lokale Risiken zu identifizieren und zu benennen. Auf Basis einer Risikomatrix, die Wahrscheinlichkeit der Schadensentstehung und Schadensausmaß ins Verhältnis setzt, werden die notwendigen Maßnahmen priorisiert.

Kundenfeedback

Die Rückmeldung unserer Kunden*Innen stellt eine wertvolle Erkenntnisquelle für die Qualität der Aufgabenwahrnehmung dar. Die halbjährlich durch das BA – eigene Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen (ZKM) durchgeführte Kundenbefragung wird beginnend ab dem Jahr 2020 um eigene Befragungen ergänzt. Ziel ist es hier, das Kundenfeedback unmittelbarer und situationsbezogener zu erhalten. Kunden sollen z.B. im Anschluss an Beratungsgespräche die Qualität unserer Arbeit online oder an Feedbackterminals bewerten können.

qualifiziertes Personal

Durch gut qualifiziertes Personal wird eine sachgerechte, qualitativ hochwertige und ergebnisorientierte Arbeit des Jobcenters Landeshauptstadt Magdeburg überhaupt erst ermöglicht. Die Aufgabe der Führungskräfte als „Personalentwickler“ ist es dabei, Qualifizierungsbedarfe bei Ihren Mitarbeiter*Innen zu erkennen und die Umsetzung zu initiieren. Das Team der internen Verwaltung wird ab 2020 ein Teilnahmecontrolling entwickeln, das sicherstellen soll, dass geplante Qualifizierungen in hohem Maße auch tatsächlich realisiert werden. Das Jobcenter Landeshauptstadt Magdeburg bedient sich bei der Qualifizierung der eigenen Mitarbeiter*Innen sowohl interner, als auch externer Kompetenzen.

