

Eingliederungsbericht 2015

zkT Stadt Jena

an das BMAS gemäß § 4 der Verwaltungsvereinbarung über die vom Bund zu tragenden Aufwendungen des zugelassenen kommunalen Trägers der Grundsicherung für Arbeitssuchende vom 06.01.2005

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Kurzporträt des zugelassenen kommunalen Trägers.....	3
1.1 Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes	3
1.1.1 Einwohner und Beschäftigung in Jena 2015/2014	3
1.1.2 Der Arbeitsmarkt aus Sicht des zugelassenen kommunalen Trägers	4
1.2 Organisation des zugelassenen kommunalen Trägers.....	4
2. Kernaussagen zur Eingliederungsstrategie im Jahr 2015	6
3. Schwerpunkte des Eingliederungstitels	12
4. Kennzahlen der Grundsicherung für Arbeitsuchende.....	14
5. Strukturdaten des arbeitslosen Bewerberbestandes von jenarbeit.....	15
5.1 Allgemeiner Überblick	15
5.2 Bedarfsgemeinschaften	15
5.3 Altersstruktur.....	15
5.4 Qualifikationsstruktur	16
5.4.1 Schulabschlüsse	16
5.4.2 Berufliche Abschlüsse	17
5.4.3 Vermittlungsziele	18

Anlagen

Organigramm jenarbeit

1. Kurzporträt des zugelassenen kommunalen Trägers

1.1 Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes

1.1.1 Einwohner und Beschäftigung in Jena 2015/2014

Einige ausgewählte Fakten:

- Jena hat 108.140 Einwohner¹ und eine ausgewogene Bevölkerungsstruktur, 53.594 Männer und 54.546 Frauen.
- Der Ausländeranteil beträgt 5,8 % (Vorjahr 5,2%).
- Im Jahr 2014 gab es in der Stadt Jena 7.395 Zuzüge und 7.123 Wegzüge (Thüringen, andere Bundesländer, Ausland).
- Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte: 53.849 zum 30.06.2015
- Im Jahresverlauf 2014 gab es 777 Gewerbeanmeldungen und 816 Gewerbeabmeldungen.

41 Jenaer Unternehmen mit mehr als 50 Beschäftigten sind im verarbeitenden Gewerbe bzw. im Baubereich tätig. Die ca. 7.282 Beschäftigten erwirtschafteten im Jahr 2014 einen Umsatz von etwas über 1,4 Milliarden Euro. Die Exportquote liegt bei 59,9 %.²

Bei den Jenaer Unternehmen gibt es eine stabile Ertragslage und sie stehen damit immer noch an erster Stelle im Ostthüringer Vergleich.

Die Zufriedenheit bei den Unternehmen ist allgemein als ansteigend zu bewerten.

In der Stadt Jena sind die Firmenchefs mit Erwartungen für eine positive Beschäftigungsentwicklung am optimistischsten im Ostthüringer Vergleich. Positive Entwicklungen in der Stadt Jena werden sich auch auf die angrenzenden Landkreise auswirken. Das durchschnittliche Erwerbseinkommen ist in der Stadt Jena im Vergleich mit Ostthüringen überdurchschnittlich höher.

Die IHK Gera erwartet für 2016 einen Anstieg der Konjunktur in Jena.

Jena als Technologieregion ist geprägt von vielen Unternehmen aus Optik, Medizintechnik, Biotechnologie, Maschinenbau, Glasgewerbe oder Messtechnik. Neben der Friedrich Schiller Universität und der Fachhochschule Jena sind Institute wie Fraunhofer, Robert Koch oder Max Planck in der Saalestadt angesiedelt.

Diese hochkarätige Wissenschaftslandschaft und deren enge Kooperation mit der Wirtschaft machen die Stadt Jena zum High-Tech Zentrum Thüringens.

Über 43,4 Mio. Erwerbstätige zählte das Statistische Bundesamt nach ersten Berechnungen für das vergangene Jahr. Das entspricht erneut einem Plus von 412.000 Personen oder +1,0 Prozent im Vergleich zu dem schon sehr hohen Stand in 2014.

¹ Thüringer Landesamt für Statistik

² Regionaldaten Jena, IHK Gera, Stand: September 2014

1.1.2 Der Arbeitsmarkt aus Sicht des zugelassenen kommunalen Trägers

Die deutsche Wirtschaft wächst weiter und befindet sich trotz der gedämpften weltwirtschaftlichen Perspektiven auf einem guten Weg. Dazu trägt vor allem die positive Entwicklung der Beschäftigung verbunden mit steigenden Einkommen bei.

Der Arbeitsmarkt ist in einer insgesamt guten Situation und die positiven Trends setzen sich hier kräftig fort. Beschäftigung und Einkommen sowie insbesondere die Erwerbstätigkeit werden weiter steigen.

Trotz der insgesamt erwarteten günstigen konjunkturellen Entwicklung, wird aufgrund der besonderen Situation infolge der hohen Zuwanderungszahlen perspektivisch mit einem leichten Anstieg der Arbeitslosigkeit gerechnet.

Die regionalen Unterschiede wurden auch im Jahr 2015 wieder deutlich.

Der Hauptschwerpunkt der Stellengesuche liegt nach wie vor im Handwerk. Besonders stark gesucht sind Fachleute und Helfer in den Bereichen Mechatronik, Elektro, Metall und Gastronomie. Auch im Gesundheitsbereich ist praktisch jede Person mit entsprechender Ausbildung/Qualifizierung sofort vermittelbar. Sozialversicherungspflichtige Reinigungsstellen sind in großer Anzahl verfügbar, auch mit flexiblen Arbeitszeiten (etwa für Alleinerziehende). Dennoch wird es für jenarbeit immer schwerer, diese Stellen zu besetzen, da auch die Vermittlungshemmnisse bei den Bewerbern steigend sind.

Auch der mittlerweile in fast allen Bereichen geltende Mindestlohn hat Einfluss auf den regionalen Arbeitsmarkt, gerade bezogen auf die Arbeit von jenarbeit. So hat sich die Attraktivität einiger Stellen (z.B. Sicherheitsfachleute, Reinigungspersonal) für unsere Leistungsempfänger deutlich erhöht, weshalb wir diese Stellen (anders als noch vor einigen Jahren) in den meisten Fällen besetzen können.

Qualifizierungen sind mit Blick auf den regionalen Arbeitsmarkt für viele Bereiche weiterhin sinnvoll, gerade in Bezug auf die zunehmende Offenheit der regionalen Arbeitgeber. Schweißer, CNC Dreher/Fräser, Mitarbeiter im gesamten Metallbereich und Gesundheitsbereich sind auch mit Bildungsträgerzertifikaten schnell vermittelbar. Wenige freie Arbeitsstellen zeichnen sich weiterhin im Büro- und EDV-Bereich ab.

Bei der Integration der Zuwanderer werden Sprache und Berufsvorbereitung vordergründig eine Rolle spielen, weniger die Integration in den 1. Arbeitsmarkt. Konkrete Zahlen sind jedoch nicht benennbar da Unklarheiten wie Residenzpflicht, Familiennachzug oder auch der lokale Wohnungsmarkt eine entscheidende Rolle spielen werden.

1.2 Organisation des zugelassenen kommunalen Trägers

Seit der Gründung von jenarbeit im September 2004 hat sich die Struktur des Eigenbetriebes – jetzt Jobcenters – entsprechend dem Bedarf und den Anforderungen an eine moderne Verwaltung verändert. Die buchstaben- und zielgruppenspezifische Arbeit in den Teams Leistung sowie Allgemeines und Spezielles Fallmanagement hat sich bewährt und soll auch weiterhin beibehalten werden. Es ist angedacht ein eigenes Team für die Betreuung der Selbständigen, zusammengesetzt aus speziell qualifizierten Leistungsbetreuern und Fallmanagern, zu installieren.

Das Ziel unserer Arbeit besteht darin, über ein regionales Netzwerk verschiedener Akteure die Arbeitsmarkt- und Wirtschaftspolitik sinnvoll miteinander zu verbinden. Kompetenzen, bisherige Erfahrungen und Potenziale verschiedener regionaler Netzwerkpartner werden ziel- und ressourcenbezogen gebündelt, um innovative Lösungen zum Abbau bzw. der Verringerung der Hilfebedürftigkeit Jenaer Bürger zu suchen und umzusetzen.

Die Anzahl der besetzten Personalstellen wird in 2016 mit 134 Stellen konstant bleiben. Davon waren in der Leistungsbetreuung 59 MitarbeiterInnen und im Fallmanagement 55 MitarbeiterInnen beschäftigt. Die verbleibenden 20 MitarbeiterInnen verteilen sich auf Werkleitung und Verwaltung. Für 2017 wird vorerst von einer gleichbleibenden Zahl der Personalstellen ausgegangen, wobei hier die Zuwanderung von Flüchtlingen noch nicht berücksichtigt wird. Ebenso sind Auswirkungen der geplanten Obergrenzen des Wohngeldgesetzes noch nicht einkalkuliert.

Das Fallmanagement untergliedert sich bei jenarbeit in drei Bereiche:

- Allgemeines Fallmanagement **AFM 1 und 2** (Ü25)
- Spezielles Fallmanagement **SFM** (U25, Hochschulabsolventen, behinderte erwerbsfähige Hilfebedürftige und Rehabilitanden, Existenzgründer und Selbständige)
- Eingliederungsmanagement **EGM** (ArbeitgeberService und Kundenzentrum)

Die jeweiligen FallmanagerInnen im AFM und SFM arbeiten sehr eng mit den jeweiligen LeistungsbetreuerInnen zusammen. Die jeweiligen Partner betreuen in der Regel den gleichen Buchstabenbereich. Das Aufgabengebiet des Fallmanagers umfasst analog § 14 SGB II in Verbindung mit §§ 16 ff. das Profiling, die Beratung, die Integrations- bzw. Hilfeplanung, die Zielvereinbarung in der Eingliederungsvereinbarung sowie die Steuerung und ergebnisorientierte Auswertung des Prozesses, einschließlich des Aufbaus eines funktionierenden Netzwerkes zur Umsetzung einzelner Aufgaben.

Die Widerspruchsbearbeitung erfolgt im Fachdienst Recht der Stadtverwaltung. Dort sind 7,5 Stellen für diese Aufgabe eingerichtet, die als bezogene Leistung von jenarbeit finanziert werden. Dies soll auch in 2016 so fortgesetzt werden.

Für das Jahr 2016 ist vorgesehen, die Einführung der elektronischen Akte vordergründig für die Fachbereiche Leistung und Fallmanagement umzusetzen.

2. Kernaussagen zur Eingliederungsstrategie im Jahr 2015

Die Arbeit im Fallmanagement wurde seit Jahresbeginn 2015 zunehmend von der stetig wachsenden Zahl der in der Stadt ankommenden Flüchtlinge geprägt. Besonders ab der zweiten Jahreshälfte wuchs die Zahl der anerkannten Flüchtlinge, die Grundsicherungsleistungen beantragten, kontinuierlich. Im Ergebnis dieser und zukünftiger Entwicklungen mussten die vorhandenen Strukturen und organisatorischen Abläufe geprüft und neu bestimmt werden. Darüber hinaus mussten mit Netzwerkpartnern Wege und Maßnahmen zur Vorbereitung von Sprachkursen, zur Integration in Arbeit und Ausbildung abgestimmt und erweitert werden sowie Unternehmen für diese Thematik sensibilisiert werden. Ein für das Jobcenter entwickeltes Integrationskonzept bildete gemeinsam mit dem städtischen Integrationskonzept den Rahmen unserer Arbeit mit dieser Zielgruppe und für die Weiterbildung der Mitarbeiter.

Bereits im Herbst 2015 begannen wir in enger Zusammenarbeit mit ausgewählten Unternehmen beispielhaft mit punktuellen Integrationen in Arbeit. Ausgehend von konkreten Anforderungsprofilen und Stellenangeboten sowie mit individueller Begleitung der einbezogenen Arbeitgeber und Flüchtlinge sammelten wir im gemeinsamen Vorgehen erste Erfahrungen und optimierten im laufenden Prozess die Zusammenarbeit aller Beteiligten.

Der Bedarf an Informationen zu rechtlichen Grundlagen und dem Vorgehen bei einer möglichen Beschäftigung dieser Zielgruppe in einem Unternehmen nahm zu. In verschiedenen Unternehmengesprächen, u. a. bei der Interessengemeinschaft Göschwitz, dem Bundesverband Mittelständische Wirtschaft oder auch in Einzelgesprächen mit Personalverantwortlichen informierten wir über die Entwicklung der Flüchtlingssituation in der Stadt und bei jenarbeit und beantworteten zahlreiche Fragen der Unternehmer zu den Wegern in eine mögliche Ausbildung bzw. zur Einstellung von Flüchtlingen. Ergänzend dazu nutzten wir verschiedene Netzwerke, u. a. bei der JenaWirtschaft und als Bündnispartner im Bündnis für Familien, um mit Arbeitgebern konkrete Möglichkeiten für eine berufliche Integration von Flüchtlingen zu erschließen oder Arbeitgeber bei der gezielten Suche von Flüchtlingen für eine Einstellung zu unterstützen. In Einzelfällen konnte der Arbeitgeberservice mit enger Zusammenarbeit mit dem Fallmanagement Flüchtlinge in den ersten Arbeitsmarkt integrieren, u. a. als Übersetzer. Insbesondere hervorzuheben ist die umfangreiche Zusammenarbeit mit dem Universitätsklinikum Jena. Hier haben wir sowohl im medizinischen, als auch in anderen Bereichen die Möglichkeit, Migranten auf unterschiedlichen Wegen auf eine Vermittlung vorzubereiten und schrittweise zu integrieren – und sei es zunächst durch verschiedene Hospitationen bei Ärzten oder Teilnahme an Vorlesungen an der Universität.

Es gab aber auch Rückschläge, etwa Arbeitgeber die Ihre Stellenangebote für Personen mit einem Migrationshintergrund „in letzter Sekunde“ zurückzogen, vorgetäuschte Stellenangebote aus „Prestigegründen“ oder zu hohe Erwartungen der Unternehmer an die Voraussetzungen der Flüchtlinge, insbesondere im Sprachbereich.

Ergänzend dazu verstärkten wir unsere Arbeit mit jenen Leistungsberechtigten, die sehr arbeitsmarktnah sind oder bereits eine Arbeitstätigkeit haben. Bisher gewonnene Erkenntnisse aus der Arbeit mit dieser Zielgruppe und den Arbeitgebern wurden ausgewertet und Erfahrungen aus der Bürgerarbeit und dem Projekt 50plus verbunden und vorhandene Ressourcen des **Arbeitgeberservice** gezielt eingesetzt.

Hauptschwerpunkt war der Helferbereich. Ob Produktionshelfer und Maschinenbediener oder Helfer in Pflege und Betreuung – die regionalen Arbeitgeber haben sich an die Fachkräftesituation angepasst und fragen mehr und mehr gezielt nach Helfern aller Art.

Die Reinigungsbranche war wieder einer der am stärksten nachgefragten Bereiche. Hier bekam jenarbeit kontinuierlich das ganze Jahr über Stellen durch regionale Firmen, die auch zum größten Teil durch uns besetzt werden konnten.

Etwa 30 Prozent aller Stellenangebote erhielt jenarbeit von Zeitarbeitsfirmen. Branchen sind hier vor allem die zeitarbeitstypischen technischen Berufe im Metall, Lager und Produktionsbereich. Aber auch hochwertige Stellenangebote für Akademiker (Controller, Sozialpädagogen, Juristen) kamen in Ausnahmefällen über Zeitarbeitsfirmen zu jenarbeit – und konnten meist mit Hilfe des Hochschulfallmanagements besetzt werden. Mit den größeren ortsansässigen Unternehmen im Bereich der Arbeitnehmerüberlassung pflegt der Arbeitgeberservice von jenarbeit von Beginn an eine gute Zusammenarbeit.

Auch die persönlichen Kontakte zu Arbeitgebern konnten 2015 auf hohem Niveau gehalten werden. Außentermine vor Ort bei Arbeitgebern, teilweise im Beisein von Leistungsberechtigten, oft verbunden mit Betriebsbesichtigungen haben 2015 einen größeren Stellenwert eingenommen. So kann der Arbeitgeberservice konkrete Informationen zu den angebotenen Stellen, Arbeitsbedingungen usw. sammeln und diese dann „aus erster Hand“ an die Fallmanager weitergeben. Auch Vorstellungsgespräche in den Räumen von jenarbeit fanden wieder häufig statt, oftmals auch in Anwesenheit der zuständigen Fallmanager.

Im Jahr 2015 hat der Arbeitgeberservice von jenarbeit 270 Stellen akquiriert. 527 Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (betriebliche Trainingsmaßnahmen) wurden durch den Arbeitgeberservice betreut.

Im Jahr 2015 befanden sich durchschnittlich 50 Kunden in der **Fachkräftevermittlung**, von denen über 50% vermittelt wurden.

Festzustellen ist nach wie vor, dass das fachliche Niveau (von Arbeitgebern geforderte Kenntnisse und Qualifikationen) und die Motivation der Fachkräfte zurückging.

Objektive Hauptprobleme in der Vermittlung der Fachkräfte sind:

- * Berufsentfremdung
- * keine Berufserfahrung
- * fehlender PKW und/oder FS

Diese Probleme bedingten auch, dass besonders nachgefragte Berufe, wie Köche, Elektriker, Maler, Altenpfleger, Gebäudereiniger konnten nicht ausreichend vermittelt werden konnten.

Berufe, die auf dem Arbeitsmarkt kaum nachgefragt sind: Architekten, Betriebswirtschaftler, kaufm. und Bürobereich, Mediendesigner, Netzwerkadministratoren, Biologen, Chemiker, Geisteswissenschaftler.

Subjektive Probleme sind vor allem:

- * fehlende Flexibilität (territorial und zeitlich)
- * Motivation eine Arbeit unter Qualifikationsniveau anzunehmen

* Kinderbetreuung, die besonders im Bereich Handel, Gaststättenwesen und bei Schichtarbeiten ein absolutes Vermittlungshemmnis ist.

Im vergangenen Jahr wurden 527 Maßnahmen bei einem Arbeitgeber betreut. Es ergaben sich daraus 85 Einstellungen in Arbeit.

Anknüpfend an die Erfahrungen im Fallmanagement mit der **Kundengruppe der Minijobber** mit ergänzendem Leistungsbezug wurde 2015 die **Maßnahme „Stellwerk“** mit der ÜAG weiterentwickelt und bis zum geplanten Ende im September 2015 weitergeführt.

Die Teilnehmer waren erwerbsfähige Leistungsberechtigte zwischen 25-58 Jahren. Diese gehen einer geringfügigen Beschäftigung nach, deren Arbeitsentgelt monatlich nicht mehr als 450,- € beträgt. Es wird davon ausgegangen, dass die Teilnehmer ihr Potenzial hinsichtlich Arbeitszeit, Arbeitsvergütung oder beruflicher Tätigkeit bislang nicht oder nicht vollständig ausgeschöpft haben. Ziel ist die Ausweitung der vorhandenen Tätigkeit in eine versicherungspflichtige Beschäftigung.

Um das Ziel der Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Arbeitstätigkeit zu erreichen, werden folgende methodische Ansätze kombiniert: Intensive Betreuung und Beratung im Einzelcoaching, Erstellen von Wochenplänen zu individuellen Orientierung sowie Umsetzung persönlicher Ziele, Erweiterung der persönlichen und beruflichen Kompetenzen durch die Teilnahme an Praktika sowie die Vermittlung von Lerninhalten im Gruppentraining. Im Einzelcoaching des Teilnehmers stehen der Abbau von Vermittlungshemmnissen, die Initiierung von Bewerbungsbemühungen sowie die aktive Unterstützung im Bewerbungsprozess im Vordergrund. In der Gruppenarbeit erarbeiten die Teilnehmer für sie wichtige Aspekte des Arbeitsmarktes und erfahren im Gruppenverband ein Feedback über ihre sozialen Kompetenzen und ihre Teamfähigkeit. Die Stärkung von Schlüsselqualifikationen, Zeit- und Stressmanagement, Erweiterung der regionalen Mobilität und die Vermittlung arbeitsmarktrelevanter Kenntnisse sind eine nicht abschließende Aufzählung der Gruppeninhalte.

Von den 51 zugewiesenen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die an dem ausgeschriebenen Projekt teilnahmen, konnten 13 während der Teilnahme am Projekt oder unmittelbar nach Teilnahmeende eine sozialversicherungspflichtige Tätigkeit aufnehmen, in der Regel mit einem Stundenumfang von 15-20 Wochenstunden. Weitere 7 zugewiesene Teilnehmer legten unmittelbar vor Projektbeginn einen sozialversicherungspflichtigen Arbeitsvertrag vor.

Ausgehend von den Zielvereinbarungen mit dem Land/Bund wurde der Zielgruppe der **Bedarfsgemeinschaften mit Kindern**, in denen beide Elternteile arbeitslos sind, eine besondere Aufmerksamkeit gewidmet. Die Konzentration der Aktivitäten der Fallmanager führte dazu, dass in der Mehrzahl dieser Bedarfsgemeinschaften (BG) eine Aktivierung der Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft erreicht werden konnte. Daraus resultierend wurden u.a. sozialversicherungspflichtige Arbeitsverhältnisse aufgenommen, Minijobs angetreten, Leistungsberechtigte wurden in Arbeitsgelegenheiten (AGH) und in Vollzeit-Maßnahmen (z.B. der beruflichen Weiterbildung oder der Sprachförderung) integriert. In weiteren Fällen konnten die Leistungsberechtigten für die Nutzung der kommunalen Beratungsangebote (z.B. die Schuldner- und/oder Suchtberatung) oder der Landesprogramme gewonnen werden.

Unter dem Einsatz des Europäischen Sozialfonds (ESF) im Freistaat Thüringen wurde auch in 2015 das Projekt „**TIZIAN – Thüringer Initiative zur Integration und Armutsbekämpfung Nachhaltigkeit**“ am Standort Jena umgesetzt.

Zielgruppe des Projektes mit seiner Kombination aus Einzelfall- und Gruppenarbeit und verschiedenen Einzelgesprächen sind langzeitarbeitslose alleinerziehende Frauen oder Männer und auch Partnerinnen und Partner in Bedarfsgemeinschaften mit einem Kind oder mehreren Kindern bis 15 Jahre. Das Ziel des Projektes ist es, die Beschäftigungsfähigkeit der TeilnehmerInnen zu erhöhen, sie in Ihrer Elternkompetenz zu stärken und sie somit schrittweise an den Arbeitsmarkt heranzuführen.

Es ist dabei wichtig, die aufgeführte Zielgruppe bei der Bewältigung alltäglicher familiärer und finanzieller Herausforderungen zu unterstützen, in ihrer familiären Kompetenz nachhaltig zu stärken, ihre Beschäftigungsfähigkeit wieder herzustellen oder zu erhöhen und eine Vereinbarkeit von Familie und Beruf aufzuzeigen oder zu verbessern. Aufgezeigt werden mögliche Wege für neue berufliche Perspektiven. Die TeilnehmerInnen erfahren Unterstützung beim Aufbau eines persönlichen Netzwerkes. Das langfristige Ziel ist es, eine weiter andauernde Langzeitarbeitslosigkeit zu vermeiden und, nachhaltig betrachtet, Kinderarmut zu verhindern bzw. zu bekämpfen. Dafür standen 2015 unterschiedliche Module zur Auswahl:

- * Bewerbungstraining,
- * Aktivierung und Motivationsaufbau,
- * Sport und Bewegung,
- * Erziehung und Familie,
- * regionale Netzwerkarbeit (Hilfeeinrichtungen und Beratungsstellen),
- * Training sozialer Kompetenzen,
- * Blick in das Arbeitsrecht,
- * Grundkurs erste Hilfe ,
- * Kursangebote zur Stärkung der Elternkompetenz- für das Wohlergehen der Kinder,
- * Teilnahme an Praktika (u.a. zum Erproben neuer Berufsfelder),
- * Ferienaktivitäten mit den Kindern (Eislaufen, Besuch im Planetarium sowie egapark Erfurt, Trappercamp, Wanderungen, Spieletage im Freien, Basteltage).

TIZIAN 4 hatte 2015 57 TeilnehmerInnen mit unterschiedlichen Ergebnissen bei regulärem Austritt: 3 TeilnehmerInnen nahmen eine Arbeit auf, 2 TeilnehmerInnen begannen eine Aus- oder Weiterbildung. Eine Teilnehmerin mündete in einen Bundesfreiwilligendienst. Für acht TeilnehmerInnen ergab sich keine Anschlussmaßnahme.

21 Teilnahmen mussten vorzeitig beendet werden. Die Gründe waren fehlende Motivation bzw. Arbeitsunfähigkeit mit einer Dauer von über 6 Wochen in Folge.

Das Projekt „**Regionales Integrationsprojekt im Rahmen des Landesarbeitsmarktprogramms**“ (kurz: LAP) startete nach einem Trägerwechsel zum 01.01.2015 mit einem neuen Träger.

Zielgruppe waren Erwerbslose mit einer Arbeitslosigkeit von über 12 Monaten oder Erwerbslose, die nach Einschätzung des jeweiligen Fallmanagers länger als 1 Jahr zur (Re-) Integration in den 1. Arbeitsmarkt benötigten.

Dabei war das Projekt sowohl für erwerbsfähige Leistungsberechtigte von jenarbeit (gemäß Vorschlag durch die Fallmanager) als auch über den freien Zugang teilweise für Nicht-Leistungsbezieher offen.

Gefördert wurde das Projekt aus Mitteln des ESF Thüringen und dem Land Thüringen. Dabei handelte es sich um ein reines Beratungsprojekt. Die Auswahl und Abwicklung der Hilfestellungen nach § 16 Abs. 1 SGB II i.V.m. §§ 44 und 45 SGB III (Vermittlungsbudget und Maßnahmen zur beruflichen Eingliederung) oblag dem jeweiligen Fallmanager. Im Projekt LAP standen 4 Integrationsbegleiter laufend für insgesamt 120 Teilnehmer zur Verfügung (Betreuungsschlüssel von 1:30). Anfangs wurde das Projekt beim neuen Träger sukzessive aufgebaut. Dabei erfolgte eine enge organisatorische und inhaltliche Abstimmung zwischen Träger und jenarbeit inklusive dem Abschluss der Kooperationsvereinbarung. Die 51 Übergabegespräche fanden zu Beginn des Jahres 2015 bei jenarbeit statt.

Auch während der Projektteilnahme der jeweiligen Teilnehmer erfolgte eine regelmäßige Abstimmung zwischen Integrationsbegleiter und Fallmanager.

Neben der laufenden individuellen Unterstützung der Teilnehmer (u.a. Ressourcen- und Kompetenzanalyse, Bewerbungscoaching und Unterstützung im Bewerbungsprozess) durch die Integrationsbegleiter fanden im Rahmen des LAP Gruppenveranstaltungen zu folgenden Themen statt:

- * Training Vorstellungsgespräch (auch in Kooperation mit externem Dozenten),
- * Zeitarbeit (in Kooperation mit Zeitarbeitsfirma ZAG),
- * Stilberatung (in Kooperation mit Fotostudio),
- * Energieberatung (in Kooperation mit Caritas) und
- * Assessment Center.

Laut statistischer Auswertung des Trägers besuchten im Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015 insgesamt 214 Teilnehmer das Projekt LAP, davon 85 Frauen und 129 Männer. Der Großteil der Teilnehmer (insgesamt 203) kam aus dem Personenkreis der über 25-Jährigen, lediglich 11 Teilnehmer waren unter 25 Jahre alt. Bis zum 31.12.2015 schieden insgesamt 106 Teilnehmer aus, davon 36 (ca. 34%) in versicherungspflichtige Beschäftigung, 8 (ca. 7,5%) in Ausbildung und 1 (ca. 1%) in Selbständigkeit. Damit betrug die Vermittlungsquote in versicherungspflichtige Beschäftigung/Ausbildung in 2015 rund 42%. Weitere Gründe für die Beendigung der Teilnahme waren u.a. Übergänge in Minijobs (4), Qualifizierungen/andere Maßnahmen (6), gesundheitliche Gründe (10), fehlende Mitwirkung (9) und sonstiges (4); 28 Teilnehmer schieden regulär aufgrund des Ablaufs des Teilnahmezeitraums aus. Eine maximal dreimonatige Nachbetreuungszeit ist möglich.

Das Landesarbeitsprogramm wird weiterhin bis zum 31.12.2016 für durchgängig 120 Teilnehmer in bewährter Weise zur Verfügung stehen.

Ein weiteres Instrument zur Überwindung der Arbeitslosigkeit stellte auch im Jahr 2015 die Beteiligung von jenarbeit am (in diesem Jahr auslaufenden) Bundesmodellprojekt **Bürgerarbeit** dar.

Intension des Projektes Bürgerarbeit mit einer Gesamtlauzeit vom 01.10.10-31.05.15 war die Begleitung und Unterstützung eines jeden Teilnehmers in seinem Bestreben zur Beendigung der Arbeitslosigkeit. Vorrangig wurde die Beschäftigungsaufnahme auf dem ersten Arbeitsmarkt angestrebt. Das Bundesmodellprojekt verlief in zwei Etappen:

- * einer sechsmonatigen Aktivierungsphase, die inhaltlich und finanziell von jenarbeit getragen wurde und
- * der Beschäftigungsphase, die finanziell vom Bund gefördert und inhaltlich vom Arbeitgeber sowie einem begleitenden Coaching durch jenarbeit umgesetzt wurde.

Im Projektverlauf konnten 51 Anträge von 26 Trägern für 110 Bürgerarbeitsplätze (die die Anforderungen: im öffentlichen Interesse liegend, zusätzlich, wettbewerbsneutral erfüllen mussten) vom Bundesverwaltungsamt positiv beschieden werden.

Im Jobcenter der Stadt Jena –jenarbeit- wurden die 110 Bürgerarbeitsplätze in den Bereichen Soziales/Kinder/Jugend/Gesundheit, Naturschutz/"Grüner Bereich"/Tourismus, Kultur/Museen/Denkmal und Infrastruktur geschaffen, die durch das Bundesverwaltungsamt in Köln für jeweils 3 Jahre bewilligt worden waren.

Die bestimmende Aufgabe im Jahr 2015 war die Durchführung des begleitenden Coachings in der Auslaufphase der Arbeitsverträge durch einen erfahrenen Fallmanager.

Die Unterstützung erfolgte individuell, je nach Notwendigkeit durch:

- * Einzelgespräche,
- * Rücksprachen mit den Arbeitgebern,
- * Dreiergespräche (Arbeitgeber, Bürgerarbeiter und Fallmanager),
- * Vor-Ort Termine,
- * Erfahrungsaustausch in Gruppenveranstaltungen,
- * Betreuung des AG bei Fragen zur Abrechnung/Statistik,
- * Erhöhung der Kontaktdichte und Intensivierung der Bewerbungsaktivitäten im letzten Drittel der jeweiligen Beschäftigungsphase,
- * Verstärkte Arbeit mit den Arbeitgebern, um Übernahmeoptionen für die Beschäftigten nach Auslaufen der Bürgerarbeit zu eröffnen.

Für erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die im Anschluss an ihre 3-jährige Tätigkeit im Rahmen des Projektes „Bürgerarbeit“ keine Anstellung auf dem ersten Arbeitsmarkt gefunden haben, wurde die Möglichkeit einer intensiven Nachbetreuung bei jenarbeit eingerichtet.

Durch die weitere Begleitung des den Bürgerarbeitern bereits aus der 3-jährigen Coaching-Phase bekannten Fallmanagers konnte den ehemaligen Bürgerarbeitern nahtlos und passgenau Hilfe und Unterstützung bei einer Neuorientierung am ersten Arbeitsmarkt gegeben werden.

Die Nachbetreuung fand für 90 ehemalige Bürgerarbeiter im Fallmanagement bis zum 31.12.2015 statt.

Die Unterstützung der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten erfolgte individuell und je nach Notwendigkeit durch eine erhöhte Kontaktdichte der Beratungsgespräche beim Fallmanager, durch gezielte Fördermaßnahmen sowie durch eine Intensivierung der Bewerbungsbemühungen. Als ein wichtiges Mittel erwies sich dabei die Ausgabe von Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheinen für Träger und private Arbeitsvermittler sowie die Unterstützung durch Bildungsträger im allgemeinen Bewerbungsmanagement.

Weiterhin erfolgten mit den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten Eignungstests bei Arbeitgebern zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung sowie gezielte Weiterbildungen bei Bildungsträgern, um den ständig wachsenden Ansprüchen an einen Arbeitsplatz Rechnung zu tragen und eine Grundlage für eine Integration in den Arbeitsmarkt zu schaffen.

Im Ergebnis der Nachbetreuung mit 90 ehemaligen Bürgerarbeitern entstanden weitere 15 sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse und 11 erwerbsfähige Leistungsberechtigte fanden eine Anstellung im geringfügigen Sektor. Zur Unterstützung und zur Erhöhung der Chancen einer erfolgreichen Vermittlung am Arbeitsmarkt wurden 6 Bildungsgutscheine und 7 Aktivierungs- und

Vermittlungsgutscheine ausgegeben. Sieben ehemalige Bürgerarbeiter begannen im Zeitraum der Nachbetreuung eine Tätigkeit im Rahmen eines Bundesfreiwilligendienstes.

Mit der Unterstützung für das im Rahmen der Bürgerarbeit begonnene Projekt **Stromsparcheck** verbindet jenarbeit die Förderung von erwerbslosen Hilfebedürftigen mit der gesamtgesellschaftlichen Aufgabe der Energieeinsparung und des Klimaschutzes. Das Projekt wurde von der Caritas Mittelthüringen in Kooperation mit weiteren vier regionalen Partnern und dem Bundesumweltamt getragen. Im Sinne der Nachhaltigkeit wird es 2015 zunächst ein weiteres Jahr von den Partnern getragen fortgesetzt und über Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung von jenarbeit unterstützt.

Ziel ist es, eine unentgeltliche Energieberatung für einkommensschwache Haushalte oder Haushalte, die Grundsicherungsleistungen empfangen, durchzuführen. Darüber hinaus bestand die Möglichkeit, dass die Haushalte durch die projekteigenen Berater konkrete Mittel zum Energiesparen erhalten. Durch die Förderung des Bundesumweltministeriums war es möglich, dass 2015 2.336 Soforthilfen zum Energie- und Wassersparen im Gegenwert von 11.355 € eingesetzt werden konnten. Das waren beispielsweise Energiesparlampen, abschaltbare Verteilersteckdosen oder auch Durchlaufbegrenzer zum Sparen von Wasser bzw. warmem Wasser sowie Zeitschaltuhren. Diese wurden zentral über das Bundesministerium beschafft und im Rahmen der Beratungsgespräche ausgegeben. Im Rahmen des Projektes wurden insgesamt vier Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung mit erwerbsfähigen Leistungsberechtigten besetzt. Dadurch erhielten Langzeitarbeitslose über ihre Tätigkeit als Stromsparhelfer die Chance auf einen Wiedereinstieg ins Berufsleben.

Seit Projektbeginn 2011 wurden 1060 Haushalte beraten, 2015 waren es 181 Haushalte. Pro Haushalt wurden 70 € Stromkosten und 40 € Wasserkosten eingespart. Ergänzend kamen gesparte Energiekosten für Warmwasserbereitung pro Haushalt in Höhe von 16,- € hinzu. Insgesamt konnten somit durchschnittlich pro beratenem Haushalt Kosten in Höhe von 126,- € eingespart werden.

Das **Vermittlungsbudget** zur Anbahnung und Aufnahme einer Arbeitstätigkeit wurde im Jahr 2015 in noch stärkerem Maße ausgeschöpft, als im Vorjahr. Mit diesem Förderinstrument gelang es den Fallmanagern auf den individuellen Unterstützungsbedarf der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten einzugehen und mit einem zielgerichteten Mitteleinsatz die Anbahnungen und Aufnahmen von versicherungspflichtigen Beschäftigungen voranzutreiben. Ein Schwerpunkt der Ausgaben lag dabei unter anderem im weiteren Ausbau der Mobilität der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten.

Insgesamt wurden im Fallmanagement in über 2.200 Fällen die notwendigen Förderungen über das Vermittlungsbudget geprüft und gewährt, um die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten bei der Anbahnung oder Aufnahme eines *versicherungspflichtigen* Beschäftigungsverhältnisses mit insgesamt 245.000 € zu unterstützen.

Die Anzahl der **Bildungsgutscheine (BGS)** ist rückläufig. Diese Tatsache korreliert mit der sinkenden Anzahl an Leistungsbeziehern, insbesondere denen, welche auch weiterbildungsfähig sind. Wird gemeinsam mit dem Leistungsberechtigten die

Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme vereinbart, so ist diese i.d.R. langfristig ausgerichtet (mit dem Ziel des Erwerbs einer Teilqualifikation bzw. eines anerkannten Abschlusses). Die Weiterbildung stellt eines der wichtigsten und wirksamsten Instrumente zur nachhaltigen Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt dar. Für die kommenden Jahre ist von einer Inanspruchnahme auf ähnlichem Niveau auszugehen.

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die Entwicklung in den letzten Jahren:

	2012	2013	2014	2015
ausgegebene BGS	125	129	91	93
Finanzvolumen in €	254.171	325.000	481.000	330.000
Ø-Kosten pro BGS in €	2.032	2.520	5.350	3.550

Bei 26 Bildungsgutscheinen aus dem Jahr 2014 wurde die Weiterbildung 2015 fortgeführt (Überhänge). Insgesamt beträgt somit das Finanzvolumen 2015 (incl. Nebenkosten) 373.000 €. 31 Bildungsgutscheine binden Mittel für und/oder über das Jahr 2016 im Umfang von 82.000 €.

Bezogen auf die erreichten Ergebnisse bei den ausgegebenen Bildungsgutscheinen ergibt sich, dass insgesamt im Jahresverlauf 93 Bildungsmaßnahmen begonnen wurden. Diese Lehrgänge beinhalteten vorrangig folgende Schwerpunkte:

Branche	Anzahl BGS
IT/Medien/GIS	25
Altenpflege (Fachkraft und Helfer)	25
Rechnungswesen/Controlling	15

Bis zum 31.12.2015 entstanden aus den im laufendem Jahr beendeten Weiterbildungsmaßnahmen 39 sozialversicherungspflichtige Arbeitsverhältnisse, überwiegend im Bereich Büro und im Lager/Logistik. Mit dem erzielten Einkommen bzw. der Beendigung der Hilfebedürftigkeit wurde einer Eingliederungsquote aus Bildungsmaßnahmen von 41,9% erreicht.

Positiv einzuschätzen ist, dass das mit der Instrumentenreform 2012 eingeführte Instrument des **Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines** im vergangenen Jahr weiterhin aktiv und gezielt von den Fallmanagern genutzt wurde, da die regionale Bildungsträgerlandschaft ein ansprechendes Portfolio an zertifizierten Angeboten zur Verfügung stellt.

Mit ungefähr 600 Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheinen für Maßnahmen bei Trägern konnten die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten individuell unterstützt werden. Überwiegend kamen hierbei Bewerbungscoachings, Eignungsfeststellungen und Integrationsmaßnahmen zum Einsatz. Diese Aktivierungsangebote sind ein hilfreiches Instrument, um Vermittlungshemmnisse zu erkennen, abzubauen und der Integration in Arbeit einen großen Schritt näher zu kommen.

Für die Zielgruppe der **Leistungsberechtigten mit schwerwiegenden komplexen Vermittlungshemmnissen** entwickelte das Fallmanagement eine Leistungsbeschreibung und konnte über eine Jobcenter-eigene Ausschreibung die Maßnahme vergeben.

Bei diesem Projekt **ReSet – „Reaktivierung des Kompetenz-Set“** handelt es sich um eine Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten entsprechend § 16 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2 SGB II i. V. m. § 45 Abs. 1 Nr. 1 und 2 SGB III.

Vorrangiges Ziel der Maßnahme ist die Wiederherstellung der Mitwirkungsbereitschaft von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, die sich in jeglicher Art der Zusammenarbeit mit ihrem Fallmanager entziehen oder verweigern. Die Beweggründe für dieses Verhalten können äußerst vielschichtig sein und führen zu einer Stagnation im individuellen Aktivierungs- und Integrationsprozess.

Bei den zugewiesenen Teilnehmern handelt es sich um erwerbsfähige Leistungsberechtigte aus den Bereichen U25 und Ü25, bei denen im Regelfall eine ausreichende Leistungsfähigkeit vorliegt, jedoch ein stabiles Vertrauensverhältnis und belastbares Arbeitsbündnis aufgrund fehlender Motivation, mangelder Grundeinstellung, sowie durch das Vorhandensein multipler Vermittlungshemmnisse bisher nicht aufgebaut werden konnte.

Insgesamt ist die Maßnahme für eine Gruppengröße von 20 Teilnehmern konzipiert, wobei die individuelle Zuweisungsdauer pro Teilnehmer pauschal mit 8 Monaten angesetzt wird. Je nach Fallverlauf kann diese Maßnahmezeit individuell verkürzt, bzw. auf maximal 12 Monate ausgeweitet werden.

Für die Teilnehmer besteht eine Präsenzzeit von mindestens 15 Stunden pro Woche. Es obliegt jedoch dem Maßnahmeträger, mit dem Teilnehmer die Ausgestaltung dieser Anwesenheitszeit frei zu regeln. So können beispielsweise Kontaktstunden auch außerhalb der Maßnahmeräume direkt in der Wohnung der Teilnehmer, bei Netzwerkpartnern oder in öffentlichen Räumen stattfinden. Hierdurch soll gewährleistet werden, dass ein individueller Zugang zu dem jeweiligen Teilnehmer aufgebaut und sukzessive ein Vertrauens- und Arbeitsbündnis entstehen kann.

In intensiven Einzelcoachings wurden individuelle Problemlagen der Teilnehmer (z.B. Schulden, Sucht, fehlender sozialer Anschluss, fehlende Perspektive, etc.) erörtert und direkt im Projekt oder durch das Hinzuziehen von Netzwerkpartnern aktiv angegangen und bearbeitet.

Thematisch wurden in Absprache zwischen den Teilnehmern und Mitarbeitern Wochen, bzw. Monatspläne erstellt und umgesetzt.

So standen beispielsweise Themenwochen unter dem Gesichtspunkt DDR, aber auch aktuell zum Thema Flüchtlinge und die Integration derer auf der Tagesordnung.

Der September stand ganz unter dem Thema „Tag der offenen Tür“. Hierbei brachten sich die Teilnehmer mit viel Engagement und Ideenreichtum in die Vorbereitung und Ausgestaltung dieses Tages ein.

Sowohl in den Monaten Juni als auch im Dezember wurde Filmprojekte durchgeführt, an denen sich die Teilnehmer mehr als aktiv beteiligten und jeder einzelne über seine bisher bekannten Grenzen über sich hinaus gewachsen ist.

Angemerkt sei jedoch, dass nicht alle zugewiesenen Teilnehmer sofort zur Teilnahme bereit waren. Erst mit aufsuchender Arbeit konnten sie erreicht und motiviert werden. Nur über eine vielfältige, aktive Arbeit und mit einer wertschätzenden Haltung gelang es immer wieder, Teilnehmer zu einer aktiven Mitarbeit zu bewegen.

Im Jahr 2015 wurden durch jenarbeit 29 Teilnehmer dem Projekt neu zugewiesen, von denen der Großteil nach einer Eingewöhnungsphase aktiv mitwirkt. Ein Teilnehmer konnte zwischenzeitlich in einen Bundesfreiwilligendienst integriert werden, sodass das Projekt für ihn vorzeitig erfolgreich beendet werden konnte. Eine weitere Person wurde zudem bei der Wiederaufnahme des Studiums intensiv begleitet und unterstützt. Dies trat er zum 01.10.2015 an. Bei zwei weiteren Teilnehmern musste die Maßnahme aufgrund von Umzügen vorzeitig beendet werden. Lediglich neun erwerbsfähige Leistungsberechtigte konnten trotz intensiver aufsuchender und motivierender Arbeit nicht erreicht und zu einer Mitwirkung aktiviert werden, sodass in Absprache mit dem Fallmanager die Zuweisung aufgrund fehlender Mitwirkung beendet werden musste. Dies zog die gesetzlichen Konsequenzen nach sich, in Einzelfällen auch weitere aufwändige Rechtsstreite.

Da der Bedarf an der Maßnahme weiter ungebrochen ist, wird diese durch jenarbeit 2016 neu ausgeschrieben und die Leistungsbeschreibung um die gesammelten Erfahrungen erweitert werden.

Für die Zielgruppe der **Leistungsberechtigten zwischen 25 – ca. 40 Jahren ohne verwertbare Berufsausbildung** wurde vom Fallmanagement eine Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung von erwerbsfähigen Leistungsberechtigten konzipiert und ausgeschrieben. Die Ausschreibung erfolgte erstmalig über das Regionale Einkaufszentrum der Bundesagentur für Arbeit.

Dabei wurden im Baukastensystem nur die für die Zielgruppe fachlich notwendigen Module kombiniert. Entsprechend des im Vorfeld erhobenen Bedarfs im Fallmanagement wurde eine kaufmännische Teilzeitmaßnahme (30 Stunden/Woche) und eine im gewerblich-technischen Bereich in Vollzeit ausgeschrieben. Beide Maßnahmen liefen über jeweils 16 Wochen in 3 sich überschneidenden Durchgängen beim Internationalen Bund Jena.

Zielstellung des Projektes war es, gemeinsam mit den teilnehmenden Leistungsberechtigten eine nachhaltige berufliche Perspektive in einem der genannten Bereiche zu erarbeiten. In Verbindung mit Kenntnisvermittlung sollten Voraussetzungen für den beruflichen Einstieg geschaffen werden. Inhaltlich wurden die Durchgänge in Profiling, Eignungsfeststellung, Kenntnisvermittlung sowie einer abschließenden betrieblichen Erprobung aufgeteilt. Bewerbungstraining wurde ebenso initiiert wie der Abbau von weiteren Beschäftigungsbarrieren.

Die drei Durchgänge starteten im Herbst für jeweils 16 Wochen. Angelegt waren die Maßnahmen für insgesamt 30 Teilnehmer im gewerblich-technischen Bereich und 24 im kaufmännischen Bereich. Insgesamt wurden bis zum 23.11.2015 dem kaufmännischen Projekt 23 Teilnehmer zugewiesen, von denen aktuell einer in Arbeit vermittelt wurde. Dem gewerblich-technischen Bereich wurden 30 Leistungsempfänger zugewiesen, von denen ebenfalls einer in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung vermittelt werden konnte.

Trotz der Einheitlichkeit im grundlegenden Merkmal (keine verwertbare Berufsausbildung) und der klaren Zielstellung (nachhaltige berufliche Perspektive erarbeiten) gab es eine starke Heterogenität in den spezifischen Voraussetzungen der Teilnehmer.

Aufgrund der (nicht verhinderbaren) Heterogenität der Teilnehmer wurde nach Rücksprache des Trägers mit jenarbeit in Einzelfällen der vorgegebene Ablauf der Maßnahme aufgebrochen und individueller gestaltet, um den unterschiedlichen

Ausgangspositionen der TeilnehmerInnen besser gerecht zu werden (z.B. vorgezogenes Praktikum als Eignungsfeststellung, individuelle Kenntnisvermittlung). Trotz aller Bemühungen um individuell zugeschnittene Interventionen konnten größere Vermittlungserfolge leider nicht erreicht werden.

Am 18.11.2015 führte –jenarbeit- einen **Fachtag** unter dem Motto „Welcome to Germany – und jetzt?“ durch. Eingeladen waren die Bayerischen sowie die Thüringer Jobcenter sowie Vertreter des Thüringer Ministeriums. Themen durch Impulsvorträge des Vormittagsprogramms wurden am Nachmittag in Form von entsprechenden Austauschrunden vertieft.

Es stellten sich unter anderem der refugio thüringen e.V. bzw. das Psychosoziale Zentrum für Flüchtlinge Jena vor. Der Verein referierte zum Thema „Traumatisierte Flüchtlinge“. Das Thema „Sprachentwicklung als Ausgangspunkt und Grundlage für berufliche Integration“ trug das Institut für Interkulturelle Kommunikation (IIK) aus Jena vor. Und das IQ-Netzwerk (Integration durch Qualifizierung) berichtete über das Verfahren der „Anerkennung von im Ausland erworbenen Bildungsabschlüssen“.

Rund 60 Teilnehmer des Fachtages erhielten an diesem Tag viele fachliche Impulse, Anregungen sowie umfangreiches Informationsmaterial und weiterführende Literaturhinweise für den Umgang mit Migrantinnen und Flüchtlingen in der Fallarbeit.

Sowohl die inhaltlichen Schwerpunkte als auch der stilvolle Rahmen trugen gekoppelt mit interessierten Gästen und engagierten Referenten zu einem erfolgreichen Fachtag bei.

Im Januar 2015 wurde die Arbeitsgruppe „**Migration**“ gegründet, die sich mindestens einmal monatlich traf. Diese besteht aus vier FallmanagerInnen und zwei LeistungsbetreuerInnen. In enger Zusammenarbeit mit dem Leistungsbereich wurden Beratungen zu den erreichten Ergebnissen in der Arbeit mit Personen mit Migrationshintergrund und der Planung sowie Umsetzung von nächsten Schritten vorgenommen. Als Multiplikatoren informierten die Mitglieder der Arbeitsgruppe das Fallmanagement und den Leistungsbereich zu vorhandenen Angeboten und pflegten Änderungen zur Nutzung für alle MitarbeiterInnen des Jobcenters ein.

Seit Februar 2015 wurde ein hausinternes Integrationskonzept für das Jobcenter durch die Fachdienstleitung Fallmanagement mit Unterstützung durch die Mitglieder der Arbeitsgruppe erarbeitet und allen MitarbeiterInnen Ende Mai 2015 zur Nutzung zur Verfügung gestellt.

MitarbeiterInnen aus allen Bereichen des Jobcenters nahmen im Frühjahr 2015 an Weiterbildungen zum Thema „Interkulturelle Kommunikation“ und „Aufenthaltsrecht“ teil.

Besondere Zunahmen verzeichnete jenarbeit im vergangenen Jahr bei Flüchtlingen mit Aufenthaltstiteln nach § 23 Absatz 2 und nach § 25 Absatz 2 Aufenthaltsgesetz. So vervierfachte sich im Jobcenter zum Beispiel die Anzahl von Leistungsberechtigten mit dem Herkunftsland Syrien von 91 auf 404 Personen. (Stand: 15.02.2016)

Die größte Herausforderung bezüglich der Neuzuwanderung von Flüchtlingen ist und bleibt die Überwindung von Sprachbarrieren. Durch eine Ausschreibung Anfang 2015 konnten SprachmittlerInnen und eine Dolmetscherin für die Gespräche mit Arabisch sprechenden Kunden von jenarbeit gewonnen werden.

Seit Mitte März 2015 fanden bedarfsbezogen insgesamt 117 Einzelgespräche statt. Insbesondere mit Arabisch sprechenden Leistungsberechtigten (und teilweise deren Familienmitgliedern) wurden diese in Anwesenheit der Sprachmittler des Sprachpools Thüringen („Vermittlungsservice für Sprach- und Integrationsmittelnde in Thüringen“, Erfurt) durchgeführt. In den gemeinsamen Gesprächen wurden die beruflichen Hintergründe, vorhandene praktische Erfahrungen und die derzeitige Gesamtsituation besprochen sowie die Eingliederungsvereinbarung mitsamt Rechten und Pflichten im Leistungsbezug des Jobcenters im Detail besprochen und abgeschlossen.

Unterstützend werden hier und auch in anderen Projekten sowie in der Einzelfallarbeit die **Kommunalen Leistungen** gemäß § 16 a SGB II genutzt und Beratungsaufträge für die Schuldnerberatung, Suchtberatung und den Sozialpsychiatrischen Dienst ausgestellt.

Die **Kooperation** mit den Maßnahmeträgern sowie der Ausbau vorhandener Netzwerke ist inhaltlich ausgebaut und fortgesetzt worden. Die Fokussierung der Bemühungen auf eine individuelle und tiefgründige Klärung von bestehenden Hemmnissen bei den Leistungsberechtigten, auf das Erreichen von Einsicht in bestehende Probleme, auf das Erarbeiten von realistischen individuellen Wegen zur Überwindung von ggf. festgestellten Störungen unter gezielter Einbeziehung verschiedener Akteure stellte einen hohen fachlichen und koordinierenden Anspruch dar.

Wenn sich im Verlauf von Kundengesprächen im Bereich des Fallmanagement herausstellt, dass Kunden finanzielle Probleme haben, wird diesen im Rahmen der ganzheitlichen und umfassenden Betreuung und Unterstützung die Möglichkeit der Inanspruchnahme der **Schuldnerberatung** gegeben (gem. § 16 a SGB II). Bei interessierten Kunden erfolgt dann die Ausstellung eines Beratungsauftrages, mit welchem sich die Kunden direkt an das Team der Schuldner- & Verbraucherinsolvenzberatung der Stadt Jena wenden können. Im vergangenen Jahr wurden 56 Beratungsaufträge ausgestellt. Die Zahl hat sich gegenüber dem Vorjahr mehr als verdoppelt.

Zur stetigen themenbezogenen Weiterbildung wurde im vergangenen Jahr (13.05.2015) der „Fachtag Schuldner- und Insolvenzberatung in Thüringen – Wahrnehmung und Wirkung“ in Erfurt besucht. Bei diesem wurde unter anderem auch der mögliche Zusammenhang zwischen ALG II-Bezug und finanziellen Problemen thematisiert und diskutiert.

Psychosoziale Betreuung

Im Rahmen des Fallmanagements wird die Weitervermittlung an den Sozialpsychiatrischen Dienst gemäß § 16 a SGB II als Angebot für Menschen mit dem Verdacht auf eine psychische Erkrankung oder seelische Probleme genutzt.

Der Sozialpsychiatrische Dienst des Fachdienstes Gesundheit unterstützt die betroffenen Personen bei der Erkennung, Bearbeitung und dem Abbau von psychosozialen Problemlagen, die oft als ein schwerwiegendes Vermittlungshemmnis bei der Integration in den Arbeitsmarkt zählen. Im Jahreszeitraum wurden 73 Beratungsaufträge an den Sozialpsychiatrischen Dienst ausgelöst. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum (53 Beratungsaufträge im Jahr 2014) ist ein deutlicher Anstieg der Ausgabe von Beratungsaufträge zu verzeichnen.

Im August 2015 fand das jährliche Treffen zum Austausch der bisherigen Zusammenarbeit und zur Absprache der weiteren Kooperation zwischen den Mitarbeitern des Sozialpsychiatrischen Dienstes und der Ansprechpartnerin des Fallmanagement von jenarbeit statt.

Bezogen auf das Jahr 2015 wurden erneut viele Anstrengungen unternommen, um den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten die zur Verwirklichung einer ganzheitlichen und umfassenden Betreuung und Unterstützung bei der Eingliederung in Arbeit in Bezug auf die **Suchtberatung** erforderlichen Leistungen zukommen zu lassen.

So wurde sowohl die Zusammenarbeit mit der Suchhilfe in Thüringen (SiT) als auch dem Chamäleon, der ambulanten Drogenhilfe des DRK Jena, im Rahmen einer bereits bestehenden Kooperationsvereinbarung zwischen der Stadt Jena und den Trägern der Suchthilfe durch jenarbeit intensiv genutzt.

Im Rahmen der Suchtberatung für legale Suchtmittel wurden insgesamt 27 Beratungsaufträge an erwerbsfähige Leistungsberechtigte verzeichnet. Dies ist eine deutliche Steigerung gegenüber 2014, wo lediglich 17 Beratungsaufträge ausgegeben wurden. Im Bereich der Suchtberatung bei der Suchthilfe in Thüringen (SiT) auf dem Bereich der illegalen Süchte ist ebenfalls ein Anstieg der Ausgabe der Beratungsaufträge zu verzeichnen. Waren es 2014 60 Beratungsaufträge so wurden 2015 bereits 72 Beratungsaufträge ausgegeben. Inwieweit diese letztendlich erfolgreich eingelöst wurden, lässt sich nicht in jedem Fall verfolgen. Bedenklich ist hierbei allerdings das Aufzeigen von behandlungsbedürftigen suchtbedingten Erkrankungen. Auch spricht dies für eine zwischenzeitlich gute Beobachtungsgabe der FallmanagerInnen beim Aufdecken von Suchterkrankungen. Die immer wieder durch die Suchthilfeeinrichtungen angebotenen Schulungen sind dabei eine wertvolle Unterstützung.

Es erfolgte auch 2015 erneut die Durchführung des Projektes Klar-O (**Klar**kommen und **O**rientierung). In dem Gruppenprogramm geht es um die Aufklärung über Risiken und Folgen des problematischen Umgangs mit Alkohol. Den Teilnehmern sollen keine Vorwürfe oder Vorschriften gemacht werden. Vielmehr sollen sie unterstützt werden, ihre Situation einzuschätzen und herauszufinden, was sie für sich selbst (gerade im Hinblick auf Alkohol) als notwendig und wünschenswert erachten. Sie erhalten Grundinformationen über Alkohol, nehmen eine Bestandsaufnahme ihres Alkoholkonsums vor und verschaffen sich Klarheit über ihre persönlichen Ziele und Prioritäten im Leben. Klar-O wurde erstmals 2015 im März mit 12 vorgesehenen Teilnehmern durchgeführt, von denen 8 Teilnehmer am Projekt regelmäßig teilgenommen und regulär beendet haben, 4 Teilnehmer haben das Angebot nicht angenommen. Im November 2015 wurde das Klar-O erneut mit 11 Teilnehmern durchgeführt, wobei 8 Teilnehmer das Projekt regulär beendet haben. 3 Personen haben das Beratungsangebot nicht angenommen.

Das **Beschäftigungsprogramm des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales Perspektive 50plus – Beschäftigungspakte für Ältere in den Regionen** verfolgte auch in seiner dritten und letzten Programmphase (2011 – 2015) das Ziel, die Beschäftigungsfähigkeit und Integrationschancen älterer Langzeitarbeitsloser zwischen 50 und 65 Jahren, die im Bereich SGB II arbeitslos gemeldet waren, zu verbessern, sie auf den (Wieder-) Einstieg in ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis vorzubereiten und damit schlussendlich die Verringerung bzw. Beendigung der Hilfebedürftigkeit zu erwirken.

Das Bundesprogramm basierte auf einem regionalen Ansatz, der es ermöglichte, die Besonderheiten des jeweiligen Arbeitsmarktes und der vorhandenen Infrastruktur zu berücksichtigen. Der Beschäftigungspakt COOP[+]³ setzte die Projektziele in Mittel- und Ostthüringen an insgesamt neun Grundsicherungsstellen um; dazu gehörten das Jobcenter der Stadt Jena – jenarbeit, das Jobcenter des Saale-Holzland-Kreises, das Jobcenter Saalfeld-Rudolstadt, das Jobcenter Gera, das Jobcenter Greiz, das Jobcenter Saale-Orla-Kreis, das Jobcenter Weimar, das Jobcenter Weimarer Land und das Jobcenter Altenburger Land, wobei jenarbeit die Projektkoordination stellt.

Durch die stringente Umsetzung der Eingliederungsstrategien in planvoller Kombination mit arbeitsplatzorientierten Förderinstrumenten war es dem Projektpersonal auch 2015 möglich, die Vorbereitung und Durchführung von vielfältigen, individuellen Aktivierungsmaßnahmen wie intensivem Einzel- und Gruppencoaching, gesundheitsfördernden Maßnahmen, Qualifizierungen und Arbeitserprobungen als zielgerichtete Vorbereitung auf ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis zu realisieren. Dieses intensive Bemühen spiegelte sich in den insgesamt 446 erreichten Integrationen (davon 33 in Jena) älterer langzeitarbeitsloser Frauen und Männer in sozialversicherungspflichtige Arbeitsverhältnisse wider. Dabei muss betont werden, dass sich der im Bundesprogramm eingesetzte Personalbestand gegenüber den Vorjahren stark verringerte. Insgesamt wurden durch die ProjektmitarbeiterInnen in der dritten Programmphase 4.131 Integrationen (davon 358 durch jenarbeit) in sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse realisiert.

Im Sonderbereich der **Betreuung von Personen über 58 Jahre** wurden 2015 durchschnittlich 160 erwerbsfähige Leistungsberechtigte begleitet. Ziel ist es, gemäß den gesetzlichen Anforderungen diese Leistungsberechtigten über eine verstärkte Aktivierung in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Dabei geht es in besonderer Weise darum verschiedenartige gesundheitliche und psychische Probleme oder auch eine ungesunde Lebensführung sowie noch vorhandene Kompetenzen zu analysieren. Für diese erwerbsfähigen Leistungsberechtigten steht daher die gesundheitliche Stabilisierung im Vordergrund der Eingliederungsbemühungen. Ergänzend wurden häufig die Leistungsberechtigten bei ihren Bemühungen um die Beantragung einer kurz- oder mittelfristig bevorstehenden Altersrente unterstützt. (u. a. Klärung Rentenkonto/Rentenantragstellung bzw. Antrag auf Erwerbsminderungsrente) sowie auf Regelaltersrente und Sozialleistungen gem. SGB XII).

Im **Jugendlichen Fallmanagement** wurden im Jahresdurchschnitt 590 Jugendliche betreut, darunter 230 Schüler, die der Schulpflicht unterliegen.

Im Laufe des Jahres nahmen 114 Jugendliche eine schulische oder betriebliche Ausbildung auf. Trotzdem ist die Zahl der unversorgten Jugendlichen seit Jahren gleich hoch. So waren Ende 2015 93 junge Menschen ohne Ausbildung und 38 ohne Arbeit.

Die Gründe dafür sind individuell und sehr vielschichtig. Gerade am Beginn der Ausbildung kommt es zu höheren Abbruchquoten, die begründet sind in den teils unklaren Vorstellungen von den Anforderungen an den Beruf, die aber auch durch den Wechsel in andere Fördersysteme (BAB, BaföG) entstehen. Gerade Jugendliche ohne Schulabschluss haben Schwierigkeiten, eine entsprechende Ausbildung zu beginnen.

Die frühe Erfahrung von Arbeitslosigkeit hat erhebliche Auswirkungen: Finanzen, die physische und psychische Gesundheit und die Möglichkeiten sozialer Teilhabe sind

massiv eingeschränkt. Hier liegt ein Hauptaugenmerk in der Arbeit im Jugendlichen – Fallmanagement, mit gezielten, bedarfsgerechten Maßnahmen junge Menschen reif für den Arbeits- und Ausbildungsmarkt zu machen. Erwähnt seien dabei Projekte wie LAP oder TIZIAN, die neben den berufsvorbereitenden Maßnahmen eine wichtige Rolle im Übergang Schule Arbeit spielen.

Seit 2013 arbeiten wir gemeinsam mit der Agentur für Arbeit Jena und dem Jugendamt im Arbeitsbündnis „Jugend und Beruf“ zusammen. Neben der Transparenz der Angebote und dem rechtskreisübergreifenden Informationsaustausch steht die Harmonisierung von Abläufen und Maßnahmen in Verbindung mit der Vernetzung von Handlungsstrategien im Focus. 2015 wurden mit dem Schulamt Ostthüringen und der Jugendberufshilfe Thüringen e. V. zwei neue Mitglieder aufgenommen.

2015 stand die Arbeit insgesamt 539 jungen Menschen im Mittelpunkt, die sich im BVJ/BVJS, im BFS, BvB-Maßnahmen, geförderte oder Reha-Ausbildungen oder in anderen Maßnahmen bzw. Projekten befanden oder vom Jugendamt begleitet wurden. Im Ergebnis der gemeinsamen, abgestimmten Arbeit konnten u. a. 2015 die Arbeitslosenquote der unter 25-Jährigen in Jena von 6,1 % auf 5,9 % gesenkt werden, ein sehr intensiver rechtskreisübergreifender Austausch zum Thema der sprachlichen und beruflichen Integration von jungen Flüchtlingen geführt werden und eine BvJ/Sprachklasse im September 2015 beginnen. Ergänzend kamen der Ausbau und die Optimierung der Netzwerkarbeit, insbesondere mit der Jenaer Wirtschaft und der Ausländer- und Integrationsbeauftragten der Stadt Jena sowie die gezielte Abstimmung von Maßnahmen und rechtskreisübergreifenden Fallkonferenzen hinzu. In einem gemeinsamen Dialog wurden mit den Kammern, Bildungsträgern und anderen Akteuren Möglichkeiten und Wege der Vorbereitung von jungen Flüchtlingen auf eine betriebliche Ausbildung ausgetauscht und Schnittstellprobleme benannt.

Der seit einigen Jahren erfolgte Rückgang an Fallzahlen wurde im Laufe des Jahres 2015 gestoppt und ist tendenziell wieder steigend. Die Gründe darin liegen im ständigen Zuwachs durch junge Flüchtlinge, die mit ihren Eltern oder nach Vollendung der Volljährigkeit und Abschluss des Asylverfahrens im Leistungsbezug SGB II ihre Grundsicherung erhalten. Zum großen Teil (ca. 95 Personen mit Stand Ende 2015) durchlaufen die jungen Flüchtlinge Integrationskurse zur Erlernung der deutschen Sprache. Ein großes Problem besteht hier bei der Anerkennung von schulischen Abschlüssen, die oft nicht vorliegen oder nicht vergleichbar sind.

Im Bereich der **Hochschulabsolventen** gab es 2015 insgesamt 415 Neuzugänge mit unterschiedlichen Studienrichtungen und -abschlüssen. Demgegenüber standen um die 364 sozialversicherungspflichtigen Arbeitsaufnahmen. Dies waren 97 Neuzugänge weniger und 13 Arbeitsaufnahmen mehr als im vergangenen Jahr. Insgesamt haben sich 435 Absolventen aus dem Leistungsbezug 2015 abgemeldet. Gründe für die Abmeldung neben der Arbeitsaufnahme, sind die Aufnahme eines meist aufbauenden Masterstudiums oder einer Berufsausbildung sowie von Existenzgründungen. Die größte Gruppe der arbeitslos gemeldeten Hochschulabsolventen mit Arbeitslosengeld II-Bezug bilden nach wie vor die Geisteswissenschaftler mit unterschiedlichen Fachrichtungen. Dabei handelt es sich fast ausschließlich um Absolventen mit einem Bachelor- und Masterabschluss. Absolventen mit einem Magisterabschluss haben sich in 2015 kaum arbeitslos gemeldet. Die Gruppe der Absolventen mit einem geisteswissenschaftlichen Bachelorabschluss benötigen durchschnittlich die längste und intensivste

Unterstützung bei der Integration in Arbeit. Dies ist vorwiegend darin begründet, dass sich nach wie vor der Fachkräftebedarf schwerpunktmäßig auf Absolventen mit technischen und naturwissenschaftlichen sowie sozialpädagogischen Abschlüssen beschränkt. Zudem sind meist die Absolventen mit einem Masterabschluss auf dem Arbeitsmarkt konkurrenzfähiger und können sich beim Bewerbungsprozess besser durchsetzen.

Im Rahmen des häufig genutzten „Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines“ wurde 2015 dem Großteil der Absolventen eine Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung speziell für Akademiker angeboten.

Ergänzend wurde 2015 das Landesarbeitsmarktprogramm als längerfristiges Angebot mit individueller Integrationsbegleitung für Absolventen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf genutzt. Da in der Regel die meisten Arbeitgeber Berufserfahrungen von den Bewerbern fordern, spielt die Förderung von geeigneten Praktika bzw. „Maßnahmen beim Arbeitgeber“ weiterhin eine bedeutende Rolle. Dabei wurden 2015 ca. 45 Praktika bzw. „Maßnahmen beim Arbeitgeber“ bewilligt.

Im Jahr 2015 wurden durch den **Bereich Selbständige und Existenzgründer** mit 3 und ab 2. Halbjahr 2015 mit 4 Fallmanagern 315 hauptberufliche und 311 nebenberufliche Selbständige betreut.

Im Jahr 2015 endete die Betreuung von 105 hauptberuflichen und 99 nebenberuflichen Selbständigen aus vielfältigen Gründen, so z.B. wegen Erzielung von ausreichendem Einkommen in 91 Fällen (davon 64 hauptberuflich), Abmeldung der Selbständigkeit in 33 Fällen (davon 17 hauptberuflich). 38 selbständige Leistungsberechtigte nahmen eine versicherungspflichtige Beschäftigung bzw. Ausbildung auf, davon 33 nebenberuflich Selbständige. 35 haupt- und nebenberufliche Selbständige beendeten den Leistungsbezug bei jenarbeit aus sonstigen Gründen wie z.B. Umzug, Renteneintritt bzw. Einstellung der Leistung wegen fehlender Mitwirkung.

Dem stehen ca. 140 Neuzugänge an Selbständigen gegenüber. Hierzu gehören die Neugründungen aus der Arbeitslosigkeit wie auch schon längere Zeit Selbständige, die auf Grund rückläufiger Geschäftsentwicklung erstmalig einen Antrag auf Leistungen zum Lebensunterhalt gestellt haben. Darüber hinaus resultierten Zugänge in 2015 zunehmend aus nebenberuflich tätigen Freiberuflern mit zum Teil kurzfristigen Honorarverträgen.

Im Rahmen der Beratung potenzieller Existenzgründer wurde bereits im Vorfeld der Beratung verstärkt auf ein voraussichtlich auf Tragfähigkeit ausgerichtetes Geschäftskonzept geachtet.

Auch in 2015 stabilisierte sich die Zahl der Neugründungen auf niedrigem Niveau. Grund hierfür scheint aus Sicht des Bereichs Selbständige und Existenzgründer vor allem die nicht mehr vorhandene Landesförderung für Existenzgründer, die Leistungen nach dem SGB II beziehen.

Im Jahr 2015 begannen Leistungsberechtigte eine hauptberufliche Selbständigkeit analog der Vorjahre überwiegend im hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbereich, im Bereich Promotion / gastronomischer Service, Onlinehandel, Datenerfassung für Finanzdienstleister sowie mit freiberuflichen Honorartätigkeiten.

Wichtigste Grundlage für unsere Arbeit mit den Selbständigen sowie für eine sachgerechte Leistungsgewährung ist die Beurteilung der betriebswirtschaftlichen Kennziffern. Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben wird hier besonders die Plausibilität der Angaben geprüft und das Einkommen für eine abschließende Bescheidung der Leistung ermittelt. Im Jahr 2015 wurden mit Stand 18.01.2016 ca. 2,7 Mio. € Einnahmen durch die Selbständigen Hilfeempfänger erwirtschaftet. Das Betriebsergebnis nach Abzug der anererkennungsfähigen Ausgaben betrug ca. 0,9 Mio. €.

Im Jahr 2015 wurde die in den Vorjahren praktizierte Zusammenarbeit mit regionalen Akteuren im Bereich Existenzgründung erfolgreich fortgesetzt. Mit dem Existenzgründerprojekt enterprise und der IHK Ostthüringen zu Gera standen wir in regelmäßigem Erfahrungsaustausch.

Das Fallmanagement des **Bereichs Reha/SB** umfasste 2015 durchschnittlich 400 schwerbehinderte Leistungsberechtigte und Leistungsberechtigte, denen durch einen Rehabilitationsträger Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben gewährt wurden. Dabei war der Anteil des Personenkreises, bei dem psychische Behinderungen als wesentliches Vermittlungshemmnis zu verzeichnen ist, auch in diesem Jahr ansteigend.

Schwerpunkt der Arbeit war die Realisierung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben für Rehabilitanden in Trägerschaft der Bundesagentur für Arbeit, die bei jenarbeit Grundsicherungsleistungen beziehen. Im Jahresverlauf stand jenarbeit dabei für die Förderung von 28 Maßnahmen in der Leistungsverantwortung.

In 19 Fällen konnten im Rahmen der Ersteingliederung, in 21 Fällen im Rahmen der Wiedereingliederung berufliche Rehabilitationsmaßnahmen in Trägerschaft der Bundesagentur für Arbeit eingeleitet werden. Die Deutsche Rentenversicherung ermöglichte für 9 Leistungsberechtigte Maßnahmen als Leistung zur Teilhabe am Arbeitsleben im Rahmen beruflicher Rehabilitationsverfahren.

Im Jahr 2015 konnten 54 Rehabilitanden und schwerbehinderte Menschen ein sozialversicherungspflichtiges und 23 ein geringfügiges Arbeitsverhältnis aufnehmen. Sieben schwerbehinderte Menschen nahmen ein Studium oder eine Ausbildung ohne berufliches Rehabilitationsverfahren auf.

Im Rahmen einer speziell für schwerbehinderte Leistungsberechtigte ausgerichteten Aktivierungs- und Vermittlungsmaßnahme konnten zwölf Teilnehmer bei Ihren Bemühungen um eine Arbeitsmarktintegration unterstützt werden. An weiteren Integrationsprojekten und an Maßnahmen des zweiten Arbeitsmarktes nahmen 18 der im Bereich betreuten Personen teil.

2014 hat jenarbeit als erstes kommunales Jobcenter eine Verwaltungsvereinbarung mit der Agentur für Arbeit Jena über die Nutzung des Ärztlichen Dienstes und des berufspsychologischen Services unterzeichnet. Diese Vereinbarung wurde als Erprobung einer engeren Zusammenarbeit zwischen dem kommunalen Jobcenter und der Agentur für Arbeit Jena mit dem Ziel der Verringerung der Hilfebedürftigkeit, der Verbesserung der Integration in Erwerbsfähigkeit und der Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug geschlossen. Das Instrument der Erstellung eines ärztlichen Gutachtens wird von den Fallmanagern sehr intensiv genutzt. Im Oktober 2015 konnte durch eine deutliche Anhebung der monatlichen Bearbeitungskapazität in einer neuen Verwaltungsvereinbarung mit der Arbeitsagentur das Kontingent mehr als verdoppelt werden und somit Wartezeiten reduziert werden.

Auf der Grundlage einer Kooperationsvereinbarung mit der Agentur für Arbeit Jena wurden 2015 im Jahresverlauf 39 Beauftragungen zur Nutzung von Dienstleistungen des Berufspsychologischen Dienstes der Agentur Arbeit Jena ausgelöst. Die Erstellung psychologischer Gutachten, die Durchführung psychologischer Beratungen und gemeinsamer Fallbearbeitungen dient als wichtiges Instrument für die Arbeit mit Leistungsberechtigten, bei denen sich psychische Probleme oder kognitive Einschränkungen als Vermittlungshemmnis herausgestellt haben. jenarbeit hat im Zeitraum Januar bis Dezember 2015 insgesamt 139 Ärztliche Gutachten vom Berufspsychologischen Dienst erstellen lassen. In diesen Gutachten geht es zumeist um die Fragestellung der Leistungsfähigkeit, das heißt ob und in welchem Umfang eine Leistungsfähigkeit des erwerbsfähigen Leistungsberechtigten besteht. So kam es bei einigen Gutachten zu dem Ergebnis, dass keine Erwerbsfähigkeit (wenn auch nur zeitweise) besteht. Auch wurde bei einer größeren Anzahl von Gutachten die Beantragung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben mit der Folge der Übergabe an das Spezielle Fallmanagement Reha/SB empfohlen. In vielen Fällen kommt es zumeist zu einer ärztlichen Bestätigung der bisherigen Einschätzung des Fallmanagers über die Leistungsfähigkeit und die Integrationschancen des Kunden. Die Leistungsbilder enthalten oft so viele Einschränkungen, dass auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt keine dazu passenden Stellen vorhanden sind. Selbst bei einfachen Helferstellen liegen die Anforderungen so hoch, dass sie vom Leistungsberechtigten nur in Ansätzen erfüllt werden könnten. Dennoch liegt der festgestellte Leistungsumfang über 3h täglich und begründet damit die (theoretische) Erwerbsfähigkeit.

Eine Voraussetzung für den Leistungsbezug nach dem SGB II ist die **Erwerbsfähigkeit**. In einem abgestimmten Verfahren gibt es eine sehr enge Zusammenarbeit mit dem Fachdienst Soziales der Stadt Jena und der Deutschen Rentenversicherung.

2015 wurden insgesamt bei jenarbeit 31 Fälle geprüft und der Deutschen Rentenversicherung (DRV) zur Begutachtung und Feststellung der Erwerbsfähigkeit übergeben.

Bis zum Jahresende 2015 wurden 12 Fälle entschieden. Davon waren 8 Personen erwerbsunfähig und 4 erwerbsfähig. Zu den noch offenen Verfahren laufen aktuell Sachstandsanfragen bzw. wurde dazu von der DRV mitgeteilt, dass die Verfahren länger dauern werden.

Gemäß § 18e SGB II haben alle Jobcenter eine/n **Beauftragte/n für Chancengleichheit** am Arbeitsmarkt (BCA) zu bestellen.

Die Arbeit der BCA ist eine Querschnittsaufgabe mit Stabsfunktion, die auf viele Bereiche des Hauses Einfluss hat. Durch den direkten Zugang zur Werkleitung ist die Weitergabe von Informationen und Terminen an alle Beteiligten gesichert. Gesetzliche Grundlage für diese Arbeit ist § 18e SGB II.

Seit 01.01.2014 ist die BCA zugleich stellvertretende Gleichstellungsbeauftragte der Stadt Jena und somit – neben ihrer Arbeit im Jobcenter - zusätzlich in viele kommunale Aktivitäten eingebunden. Die hierdurch entstehenden Synergieeffekte sind in beiden Arbeitsfeldern nutzbar und sorgen gegenseitig für Anregungen.

Eine Auswahl der Aktivitäten 2015:

* Aktive Mitarbeit im Arbeitskreis „BCA Thüringen“ (wurde 2013 als Arbeitskreis „BCA Ostthüringen“ gegründet und 2014 auf ganz Thüringen erweitert.)

* Regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit den BCA aller Thüringer Jobcenter sowie den BCA SGB III der Arbeitsagenturen Jena und Altenburg-Gera, aktive Netzwerkarbeit zum schnellen Austausch von Informationen über Jobcenter- und Rechtskreisgrenzen hinweg

* Mitwirkung in verschiedensten Gremien, z. B. Arbeitskreis „Alleinerziehende“, Arbeitskreis „Gegen häusliche Gewalt“, Steuerungsgruppe Projekt „Perspektive Wiedereinstieg“, regionales Netzwerk Jena/SHK zum Girls- und Boy’s Day

* Regelmäßige Treffen und Informationsaustausch mit der Gleichstellungsbeauftragten der Stadt, bei Bedarf: Mitarbeit im Sozialausschuss der Stadt, Mitarbeit in der Lenkungsgruppe „Betriebliches Gesundheitsmanagement“ der Stadtverwaltung Jena

* Mitarbeit im „Arbeitsmarktmonitor“ (ist eine internetgestützte Kommunikationsplattform der Bundesagentur für Arbeit) sowie im bundesweiten BCA-Extranet der Servicestelle SGB II (eine Initiative des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales)

* Vertretung der Belange von –jenarbeit- und der Stadt Jena bei der Teilnahme an einer Stadtdelegation in der Partnerstadt Lugoi, Auswertung des Treffens vor den Kollegen und im –jenarbeit-newsletter

* Vorstellung der BCA-Arbeit, Auswertung mit Fachkollegen aus anderen Jobcentern und auf kommunaler Ebene, Weitergabe der Informationen innerhalb des Hauses als Multiplikator

* Aktive Teilnahme an von der Servicestelle SGB II organisierten BCA-Werkstattgesprächen (z. B. „Fokus Migrantinnen – welchen Beitrag können BCA für diese Kundinnengruppe leisten?“) sowie am Tag der Jobcenter in Berlin: Diskussion mit Kollegen aus anderen Jobcentern bundesweit, Auswertung hausintern sowie im den BCA-Arbeitskreisen

3. Schwerpunkte des Eingliederungstitels

Eingliederungstitel 2015:

	Budget	Ausgaben	In %
Leistungen zur Eingliederung in Arbeit(ohne § 16e,f)	2.624.222,00 €	2.548.555,00 €	97,1 %
Beschäftigungsförderung nach §16e SGB II (a.F.)	62.079,36 €	59.620,46 €	96,0 %
Beschäftigungsförderung nach §16e (n.F.)+f SGB II	854.756,00 €	46.888,73 €	5,5 %
Bundesprogramm Perspektive 50plus	4.088.000,00 €	2.557.140,76 €	62,6 %

Ausgehend von der bundesweit noch anhaltenden positiven Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt hielten beim Eigenbetrieb jenarbeit die Integrationen in

sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse im Jahr 2015 auf einem ähnlich hohem Niveau wie im Vergleich zum Jahr 2014 (siehe. Anlage).

Der Schwerpunkt lag dabei weiterhin auf der nachhaltigen Eingliederung von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen in den 1. Arbeitsmarkt sowie deren Vorbereitung. Im Rahmen des Eingliederungstitels 2015 standen deshalb neben Aktivierungsmaßnahmen (selbst ausgeschriebene sowie auf Gutscheinsbasis) auch auf der Fortbildung durch berufliche Weiterbildung und der Förderung sozialversicherungspflichtige Beschäftigungen mit Eingliederungszuschuss (EGZ) sowie über die Ausgabe von Vermittlungsgutscheinen (VGS) zum Einschalten von privaten Arbeitsvermittlern im Fokus.

Der Einsatz der Instrumente wurde im Jahr 2015 aufgrund der gewachsenen Strukturen mit dem Bereich Fallmanagement abgestimmt. Das Prinzip der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit hatte dabei oberste Priorität, d. h. Geld ausgeben um jeden Preis war für jenarbeit nicht vordergründig, eher der gezielte und einzelfallbezogene Mitteleinsatz.

Der Einsatz von Gutscheinen zur Förderung einer **Maßnahme zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung nach § 45 SGB III bei einem Träger** (AVGS-MAT) hat sich als sehr effizient und effektiv erwiesen. Im Jahr 2015 wurden ungefähr 600 Aktivierungsmaßnahmen durch jenarbeit über das Gutscheinvfahren gefördert. Ein Großteil der Förderungen wurde für die Unterstützung im Bewerbungsprozess, für Orientierungs- und Eignungsfeststellungsmaßnahmen in Anspruch genommen. Entsprechend des individuellen Integrationsfortschrittes können jedoch auch Angebote, welche das Themenfeld Eingliederung in den Arbeitsmarkt weitläufig tangieren (Gesundheit, Alltagsbewältigung oder Arbeitsmarktkompetenz), genutzt werden.

Bei insgesamt 34 Förderungen mit **Eingliederungszuschuss** (EGZ) kann eingeschätzt werden, dass bei einer durchschnittlichen Förderdauer von 2-12 Monaten (abhängig von bestehenden Vermittlungshemmnissen und auszugleichenden Minderleistungen) ca. 500,00 €/Monat pro Fall eingesetzt wurden. Was die Nachhaltigkeit betrifft, sind ca. 85% der Arbeitnehmer im Zeitraum der Förderung, zuzüglich der Nachbeschäftigungspflicht und darüber hinaus in Arbeit verblieben. Die 15% Ausfallquote resultiert aus Kündigungen bereits während der Förderung, sowie in der Nachbeschäftigungszeit aus in der Person des Arbeitnehmers liegenden Gründen, bzw. aus betriebsbedingten Gründen (Auftragslage). Im Trend war auch zu erkennen, dass die Zahl der Kündigungen, aus genannten Gründen, öfters auch nach Ablauf des Förderzeitraumes unerheblich zugenommen hat.

Der stetige Rückgang von Antragsbewilligungen bei jenarbeit steht im unmittelbaren Zusammenhang mit den eng gefassten Förderkriterien und Vorgaben seitens des Gesetzgebers.

Bei der Ausgabe von **Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheinen für Maßnahmen bei privaten Arbeitsvermittlern** (AVGS-MpAV) ist im Jahresvergleich 2014 zu 2015 sowohl ein starker Anstieg im Rahmen der Inanspruchnahme und ein leichter Anstieg im Rahmen der Auszahlung zu verzeichnen. Wurden im Jahr 2014 noch 96 AVGS-MpAV ausgegeben, waren es im Jahr 2015 insgesamt 145. Die Anzahl von 32 eingelösten AVGS-MpAV (2014 waren es 29) liegt leicht über dem Vorjahresniveau. Trotz der geringen Inanspruchnahme stellt der AVGS-MpAV eines

der nachhaltigsten Instrumente im Rahmen der Vermittlungsarbeit im Rechtskreis SGB II dar. In Circa 80% der mit Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein begründeten Arbeitsverhältnisse konnte der Leistungsbezug zumindest vorübergehend beendet werden.

Bei den **Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung** (AGH) ist die Zahl, im Vergleich zu 2014 (155) mit 189 Teilnehmern gestiegen, wobei die Kriterien für die Bewilligung, und der damit verbundenen Zuweisung, nach wie vor sehr streng sind. Erschwerend kam nach der Instrumentenreform der Umstand hinzu, dass die Nachrangigkeit von AGH gegenüber anderen Förderleistungen in § 16d Abs.5 SGB II festgeschrieben wurde. Die bisher im Rahmen von Arbeitsgelegenheiten durchgeführten Qualifizierungsanteile und Praktika sind nicht mehr durchführbar, was erhebliche Auswirkungen auf neuen Konzepte hat. Weiterhin schwierig gestaltete sich die Besetzung der zur Verfügung stehenden Stellen mit geeigneten Teilnehmern durch das Fallmanagement, wobei die Ursachen sicher auch in den bereits dargelegten Sachverhalten liegen.

Im Rahmen der **Beschäftigungsförderung** § 16e SGB II (alt) gab es zu Jahresbeginn 6 unbefristete Förderungen. Im Laufe des Jahres verringerte sich die Anzahl um 1 Fall, so dass aus dem ursprünglichen Altbestand von 14 Fällen, auch mit Blick auf die folgenden Jahre, noch 5 unbefristeten Förderungen bestehen bleiben.

Die **Förderung von Arbeitsverhältnissen** – FAV – wurde auch im Jahr 2015 eher zurückhaltend von Trägern und Arbeitgebern genutzt. Ursachen hierfür sind 1.) die 6 monatige Aktivierungsphase für in Frage kommende Kunden und 2.) die fehlenden Anträge von entsprechenden Arbeitgebern, die zum Großteil nicht in der Lage sind, den notwendigen Eigenanteil von mindestens 25% (Brutto+Arbeitgeberanteil) finanziell zu schultern (z. B. gemeinnützige Vereine und kleine Privatfirmen).

So konnten im Jahr 2015 lediglich 3 dieser Förderungen bewilligt werden, so dass es momentan 3 laufende Förderungen bei jenarbeit gibt.

4. Kennzahlen der Grundsicherung für Arbeitssuchende 2014-2015

	Merkmal	Jahresdurchschnitt 2014	Jahresdurchschnitt 2015	Veränderung (in %)
1.	Arbeitslosenquote Stadt Jena	7,0	6,9	-1,4
2.	Anzahl der Arbeitslosen der Stadt Jena	3.797	3.760	-1,0
3.	Anteil der Arbeitslosen nach Rechtskreisen			
	• SGB II (jenarbeit) ¹	2.543	2.537	-0,2
	• SGB III (Agentur für Arbeit Jena)	1.254	1.223	-2,5
	Rechtskreis SGB II jenarbeit			
4.	Arbeitslose nach ausgewählten Personengruppen			
	• arbeitslose Frauen	1.101	1.095	-0,5
	• arbeitslose Jüngere unter 25 Jahren	145	157	8,3
	• arbeitslose Ältere über 50 Jahren	699	723	3,4
5.	Anzahl Bedarfsgemeinschaften ¹	4.894	4.690	-4,2
	• mit 1 Person	3.138	2.988	-4,8
	• mit 2 Personen	944	893	-5,4
6.	erwerbsfähige Hilfeempfänger (Regelsatzempfänger ALG II) ¹	5.938	5.699	-4,0
7.	Sozialgeldempfänger ¹	2.011	2.035	1,2
		kumulative Werte		
8.	Integrationen in den 1. Arbeitsmarkt	1.656	1.767	
	Integrationen in Arbeit und Ausbildung, ungefördert	1.577	1.715	
	• sozialversicherungspflichtige Beschäftigungen	1.465	1.606	
	• betriebliche oder schulische Ausbildungen	112	109	
	Integrationen in Arbeit und Ausbildung, gefördert	79	52	
	• sozialversicherungspflichtige Beschäftigungen mit EGZ	50	34	
	• Eingliederungen über das Projekt „Bürgerarbeit“	22	15	
	• Berufsausbildungen in außerbetrieblichen Einrichtungen (BaE)	7	3	
9.	Integrationen in den 2. Arbeitsmarkt	158	190	
	• Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung	155	189	
	• Beschäftigungsförderung §16e SGB II	3	1	
10.	andere arbeitsmarktpolitischen Instrumente	3.670	3.670	
	• Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen (Bildungsgutschein + ESF)	98	97	
	• Leistungen zur Aktivierung und berufl. Eingliederung	951	959	
	• Maßn. zur Aufnahme Arbeit oder Ausbildung	448	668	
	• Maßn. zur Anbahnung Arbeit oder Ausbildung	1.598	1.651	
	• Vermittlungsgutscheine (dav. eingelöst)	27(29)	87(40)	
	• Einstiegsgelder	540	605	
	• Existenzgründerpässe	6	1	
	Gesamtintegrationen	5.484	5.627	

[1] Kreisreport, monatliche Daten der Agentur für Arbeit

5. Strukturdaten des arbeitslosen Bewerberbestandes von jenarbeit

Im September 2015 wurde wie in jedem Jahr die Struktur der als arbeitslos registrierten Personen bei jenarbeit ausgewertet. Von Interesse sind die Bewerber- und die Altersstruktur sowie die schulische und berufliche Qualifikation.

5.1 Allgemeiner Überblick

Ausgangsbasis für die Ermittlung der Bewerberstruktur waren die arbeitslosen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen im September 2015. Im Rechtskreis des SGB II wurden 2.464 Arbeitslose registriert.

Die Anzahl der arbeitslosen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen im September 2015 betrug 2.464 im Vergleich zu den 4.944 Arbeitslosen im September 2005, dies entspricht einer Abnahme von 50 %.

Zwischen September 2014 und September 2015 wurden bei jenarbeit 1.520 Arbeitsverträge registriert, 602 davon sind auf geringfügiger Basis.

Die Gruppe der gut qualifizierten, schnell vermittelbaren Leistungsberechtigten geht weiter zurück und ist derzeit kaum mehr vorhanden. Im Gegenzug ist weiterhin ein Anstieg von Arbeitslosen mit multiplen Vermittlungshemmnissen, hohem Bedarf an sozialen Kompetenzen und hohem Bedarf an Motivation und Qualifikation zu verzeichnen.

Eine weitere große Gruppe bilden die Leistungsberechtigten mit einem Einkommen aus Erwerbstätigkeit. (ca. 2.800) Bei dieser Gruppe ist ebenfalls ein kontinuierlicher Anstieg (seit 2009 um 11%) zu verzeichnen.

Auch 2016 wird der Schwerpunkt der Arbeit im Fallmanagement erneut auf der Heranführung an den Arbeitsmarkt liegen werden – ebenso wird dies Schwerpunkt der Maßnahmenplanung sein. Zusätzlich wird das aktuelle Thema der Flüchtlingsproblematik in die Planung einfließen.

5.2 Bedarfsgemeinschaften

Insgesamt gab es zum Stichtag dieser Auswertung im September 2015 4.718 Bedarfsgemeinschaften.

3.005 (63,7%) 1-Personen-Haushalte
900 (19,1%) 2-Personen-Haushalte
444 (9,4%) 3-Personen-Haushalte
257 (5,4%) 4-Personen-Haushalte
112 (2,4%) 5 und mehr Personen-Haushalte

Die meisten Bedarfsgemeinschaften werden mit 1.855 (39,3%) in Neulobeda incl. Drackendorf gezählt, gefolgt von Winzerla mit 822 (17,4%) Bedarfsgemeinschaften.

5.3 Altersstruktur

Die meisten bei jenarbeit als arbeitslos registrierten Personen sind zwischen 25 und 49 Jahre alt (1.593 Personen = 64,3 %).

Die nächstgrößere Gruppe stellen mit einem Anteil von 29,1 % (716 Personen) die Arbeitslosen im Alter von 50 bis 56 Jahre dar.

Diese Personen sind die Zielgruppe für das Projekt von COOP[+]³. In enger Abstimmung und Kooperation mit dem zuständigen Fallmanager sowie dem Koordinator im Fallmanagement wird gemäß dem Eingliederungsziel das gemeinsame Vorgehen abgestimmt und umgesetzt. Schwerpunkt ist dabei die Integration in Arbeit.

Als dritte Gruppe folgen die jungen Erwachsenen von 15 bis 24 Jahren mit 155 Personen (6,3 %). Diese Personengruppe ist im Vergleich zu 2014 nahezu gleich geblieben.

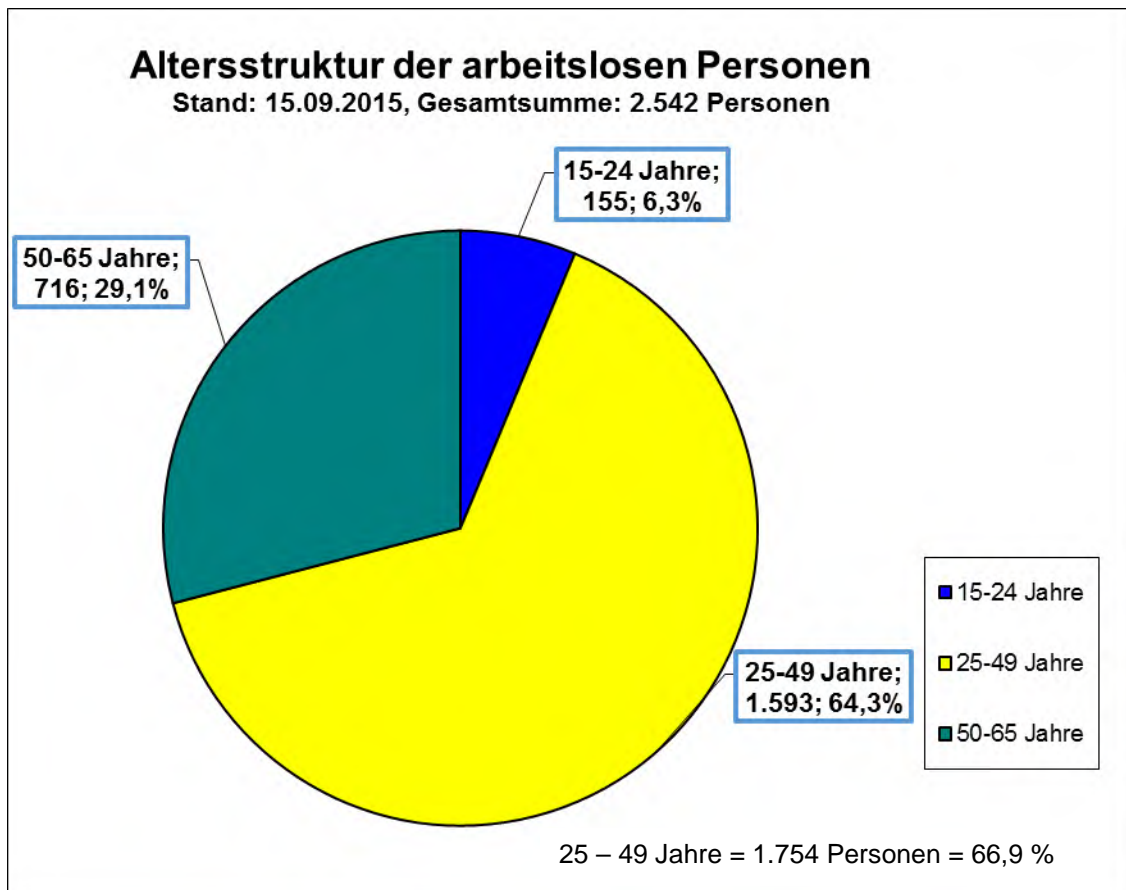


Diagramm 1: Altersstruktur der arbeitslosen Personen

5.4 Qualifikationsstruktur

5.4.1 Schulabschlüsse

Im September 2015 wurden auch die Schulabschlüsse erfasst. Von den 2.464 arbeitslosen Kunden bei jenarbeit besitzen 92,3 % einen Schulabschluss.

Von den arbeitslosen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen bei jenarbeit haben:

- 26,1 % einen Hauptschul- bzw. qualifizierten Hauptschulabschluss,
- 37,4 % die mittlere Reife,
- 27,0 % das Abitur bzw. die Fachhochschulreife,
- 0,6 % einen Fachhochschul- oder Hochschulabschluss,
- 1,1 % einen sonstigen Schulabschluss.

7,7 % (190) der arbeitslosen Kunden sind ohne Schulabschluss, davon 24 im Bereich der Jugendlichen U25.

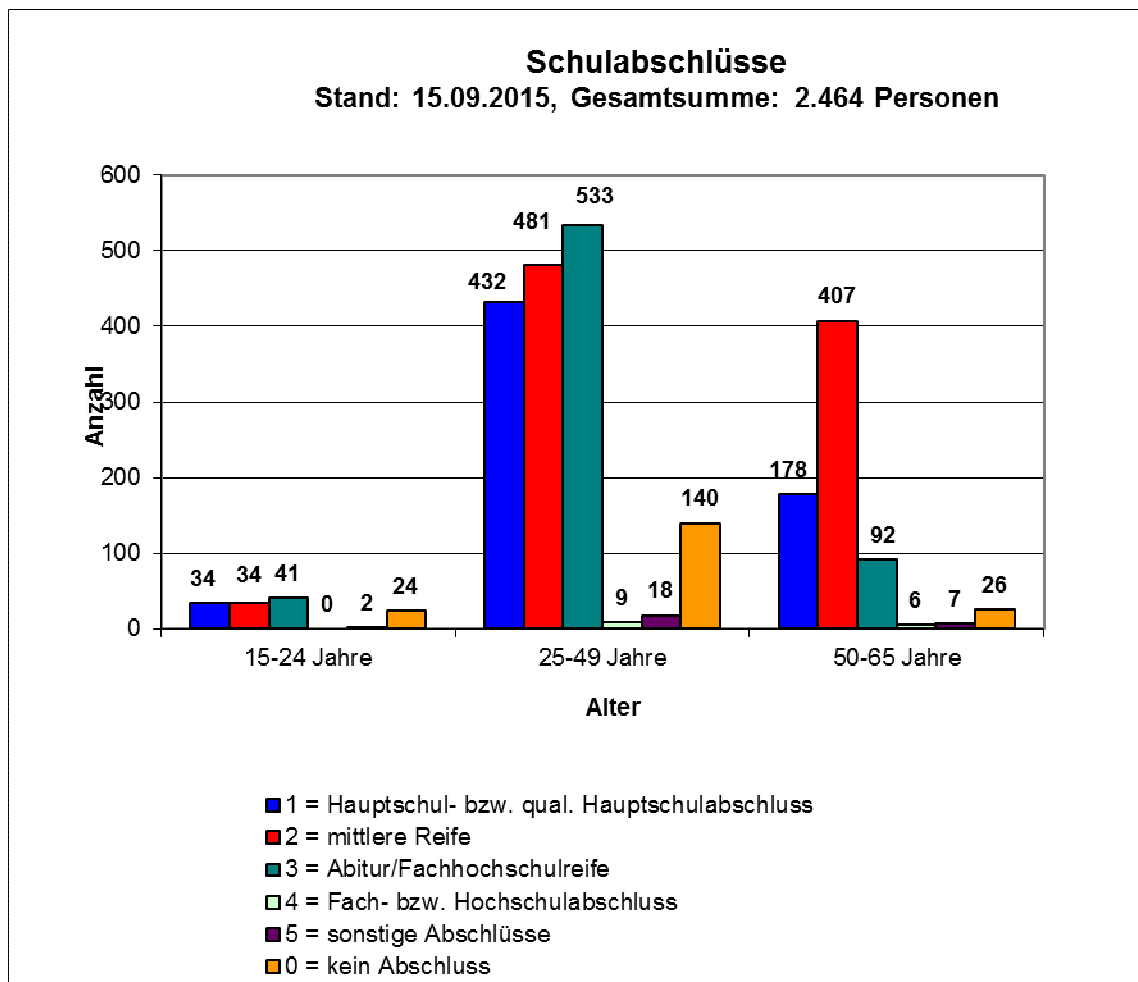


Diagramm 2: Schulabschlüsse

5.4.2 Berufliche Abschlüsse

Von den als arbeitslos registrierten Kunden von jenarbeit haben 1.772 (71,9 %, Merkmal 2+3+4), eine abgeschlossene Lehre bzw. einen Studienabschluss.

Keinen beruflichen Abschluss haben 692 Personen (28,1 %, Merkmal 1), davon 118 (4,8%) Jugendliche U 25.

Den Personen ohne Abschluss gilt die besondere Aufmerksamkeit im Fallmanagement, um sie in eine berufliche Ausbildung zu integrieren oder arbeitsplatzbezogen zu qualifizieren.

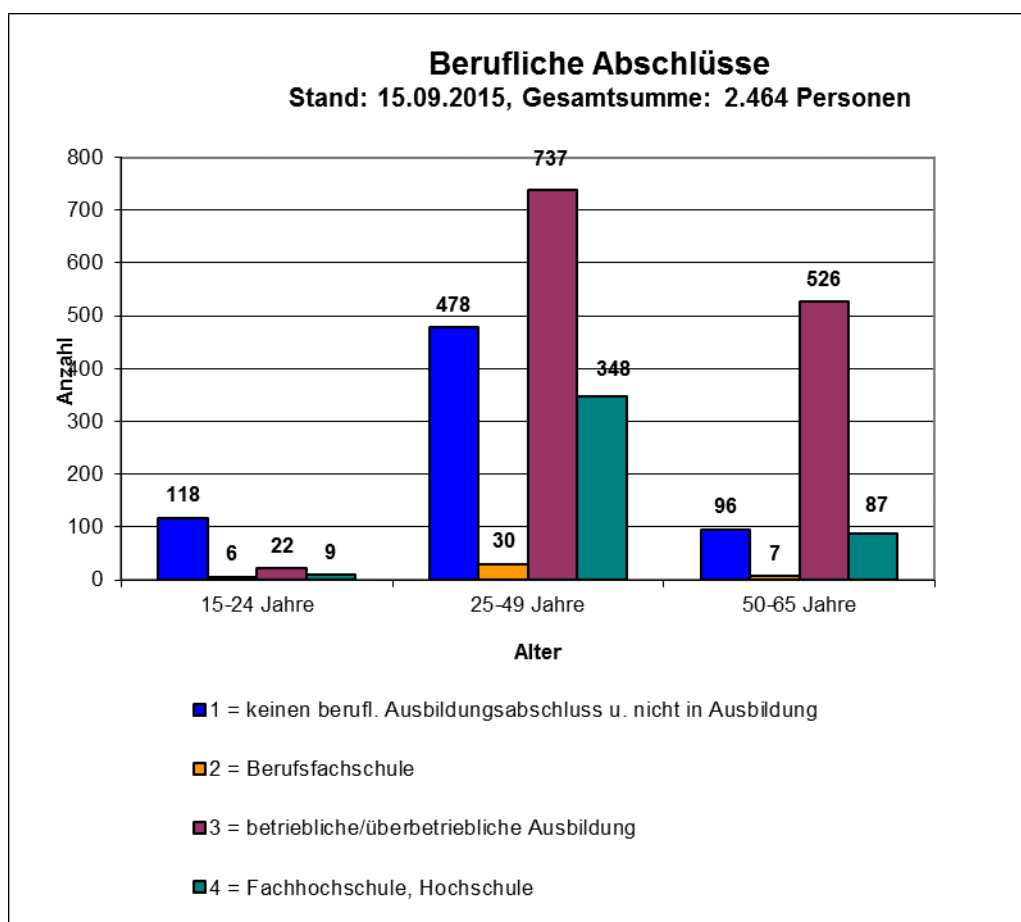
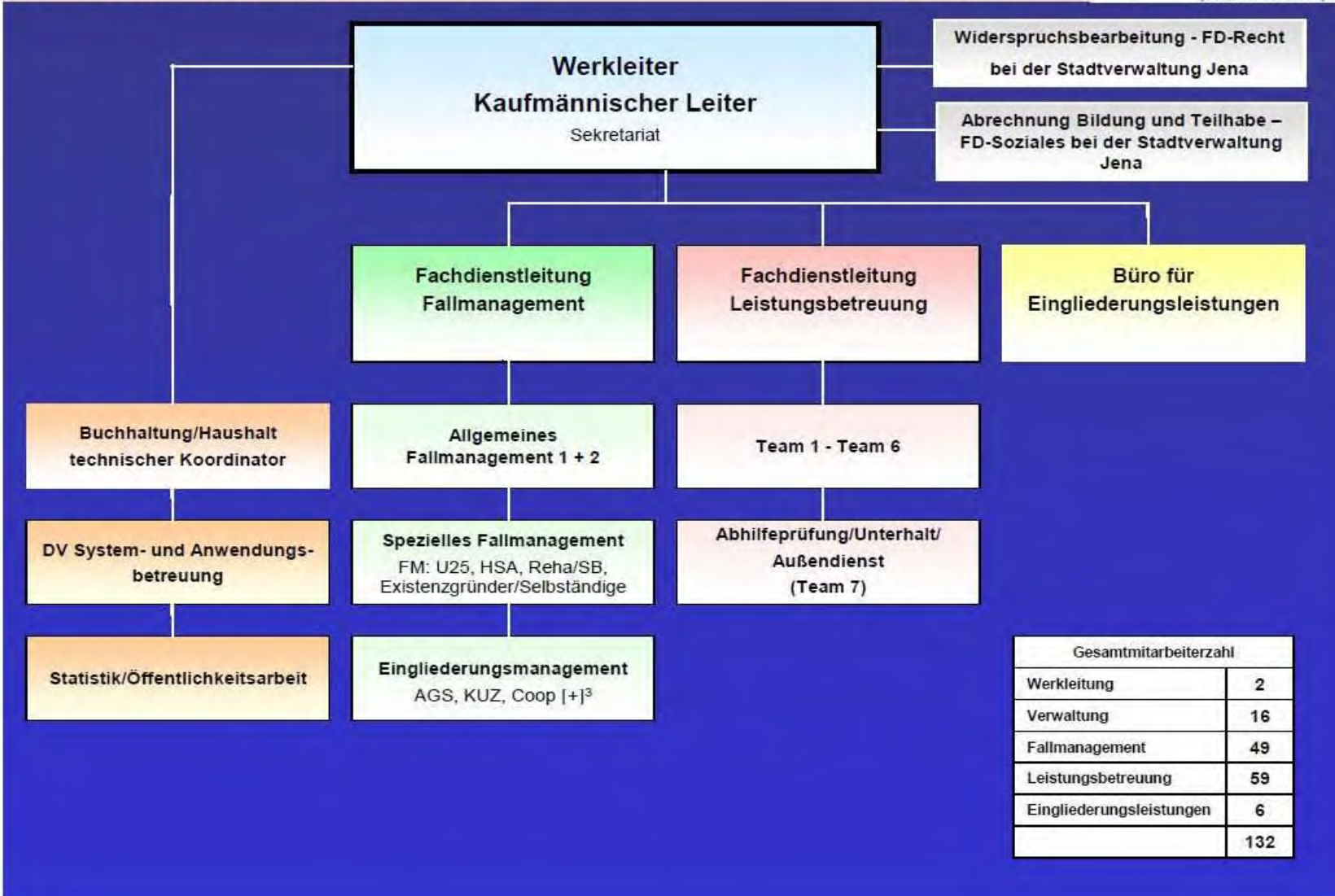


Diagramm 3: Berufliche Abschlüsse

5.4.3 Vermittlungsziele

Bei den Schwerpunkten der gesuchten Stellen gab es in 2015 kaum Veränderungen zu den Vorjahren. Hauptsächlich werden von den arbeitslosen Leistungsberechtigten Stellen im Helferbereich (Produktion, Gastgewerbe, Büro) gesucht. Weitere Schwerpunkte bilden Stellengesuche im Bereich Handel/Verkauf sowie der Reinigungsbereich. Tendenziell werden immer weniger Stellen mit höher qualifizierten Abschlüssen gesucht.

Anlage



Impressum:

jenarbeit
Jobcenter der Stadt Jena
Tatzendpromenade 2a
07745 Jena

Werkleitung:

Herr Hertzsch 03641/49 47 00
Herr Fischmann 03641/49 47 03

Statistik/Öffentlichkeitsarbeit:

Herr Lohs 03641/49 47 37

Fachdienstleiterin Fallmanagement:

Frau Dr. Panzer 03641/49 47 96

Fachdienstleiter Leistungsbetreuung:

Herr Welsch 03641/49 47 40

ArbeitgeberService:

Herr Müller 03641/49 47 12

Spezielles Fallmanagement:

Frau Paul 03641/49 47 25

Kundenzentrum:

03641/49 47 13/14

Öffnungszeiten jenarbeit:

Leistungsbetreuung: Dienstag: 8:00 Uhr - 12:00 Uhr
Donnerstag: 8:00 Uhr - 12:00 Uhr
13.30 Uhr - 17:00 Uhr

Fallmanagement:

Siehe Leistungsbetreuung sowie nach
Terminvergabe

Kundenzentrum:

Montag 8:00 Uhr - 16:00 Uhr
Dienstag 8:00 Uhr - 16:00 Uhr
Mittwoch 8:00 Uhr - 16:00 Uhr
Donnerstag 8:00 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag 8:00 Uhr - 12:00 Uhr