

# Jahresbericht 2013 zur Zielerreichung im Bereich Grundsicherung

Nürnberg

März 2014



## Zielerreichung SGB II 2013



**Bundesagentur  
für Arbeit**



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Präambel .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zielsystem .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Planungs- und Zielvereinbarungsprozess .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Zielnachhalteprozess .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Zielerreichung .....</b>	<b>10</b>
5.1	Auf einen Blick .....	10
5.2	Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt .....	11
5.3	Integrationsquote .....	12
5.4	Bestand an Langzeitleistungsbeziehern .....	13
5.5	Qualitätsstandards .....	14
5.5.1	Kundenzufriedenheit.....	14
5.5.2	Prozessqualität .....	15
<b>6</b>	<b>Handlungsfelder – Handlungsschwerpunkte .....</b>	<b>17</b>
	Initiative Erstausbildung junger Erwachsener .....	17

# 1 Präambel

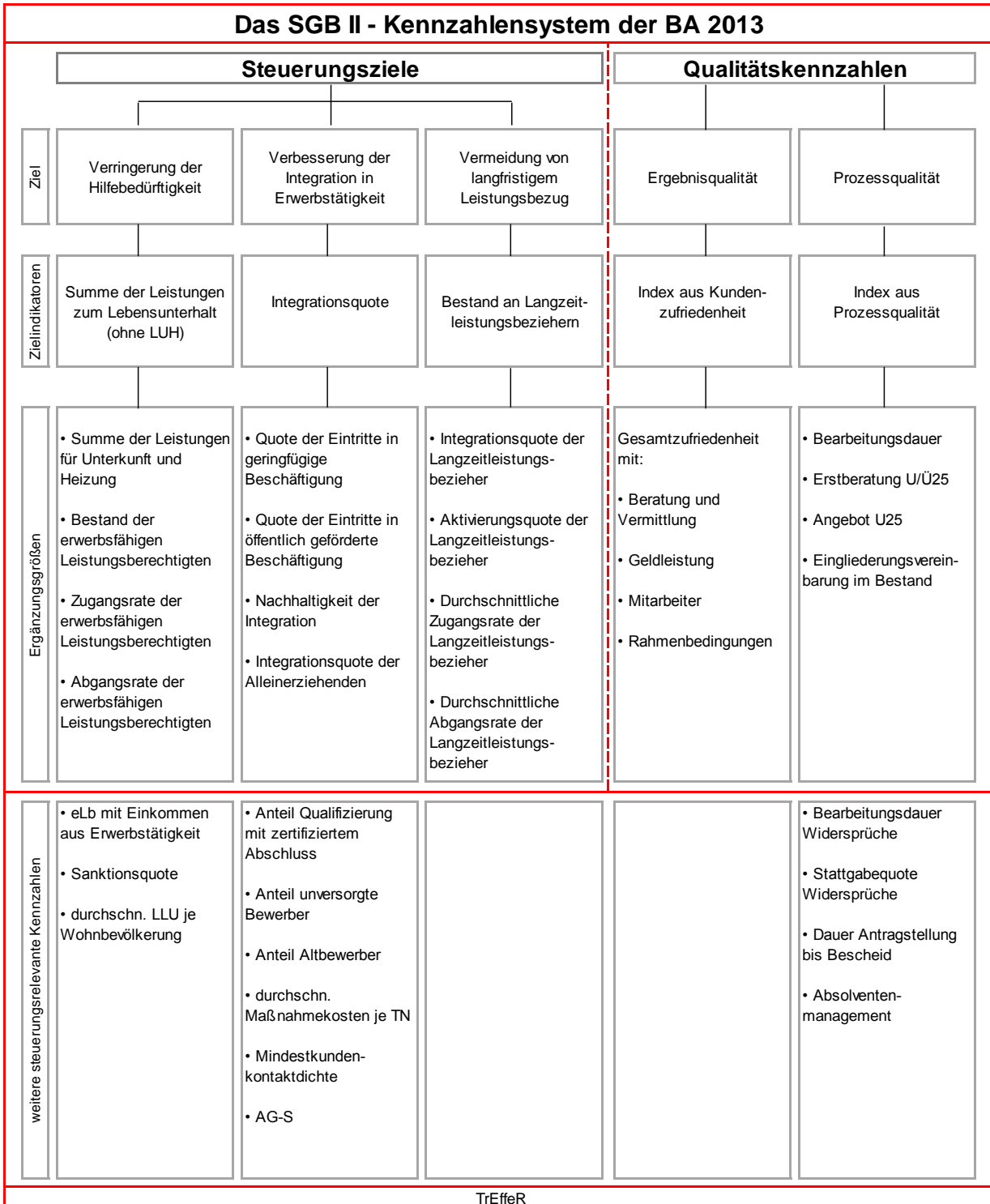
Nach einer durch die europäische Schuldenkrise verursachten Schwächephase zu Jahresbeginn schwenkte die deutsche Wirtschaft im Verlauf des Jahres 2013 wieder auf einen Wachstumskurs ein. Der Arbeitsmarkt zeigte sich in einer guten Grundverfassung – sowohl Erwerbstätigkeit als auch sozialversicherungspflichtige Beschäftigung sind leicht gestiegen. Allerdings haben Arbeitslose nur teilweise profitiert, da ihre Profile oftmals nur unzureichend zur Arbeitskräftenachfrage passen.

In der Erwartung stabiler Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt wurde der Planungsprozess in der Bundesagentur für Arbeit (BA) unter der Prämisse durchgeführt, die Stärken der gemeinsamen Einrichtungen für die Kundinnen und Kunden einzusetzen und im Bewusstsein weiterer Potenziale fortzuentwickeln. Gleichzeitig sollten im Planungsprozess identifizierte Defizite und Herausforderungen berücksichtigt werden. Zentrales Anliegen war hierbei zum einen, dem Langzeitleistungsbezug durch präventive und mittelfristige Integrationsstrategien entgegenzuwirken. Zum anderen wurde insbesondere die Integration der Kundinnen und Kunden der Grundsicherung bei wachsenden qualifikatorischen Anforderungen der Unternehmen als besondere Herausforderung erkannt. Für das Jahr 2013 wurde daher die mehrjährige Initiative „AusBILDUNG wird was – Spätstarter gesucht“ initiiert, die jungen Erwachsenen durch eine abschlussorientierte Qualifizierung eine zweite Chance auf dem Arbeitsmarkt eröffnen soll. Die gemeinsamen Einrichtungen haben unter diesen Gesichtspunkten und unter Einbeziehung regionaler Besonderheiten Angebotswerte entwickelt, um im Wege der ziel- und ergebnisorientierten Steuerung die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

In der Bilanz für das Jahr 2013 zeigt sich, dass die Integrationsergebnisse hinter den Planungen zurückgeblieben sind und in der Folge die Hilfebedürftigkeit etwas höher ausgefallen ist als zu Jahresbeginn erwartet. Die Zielsetzung für eine Reduzierung des Bestands der Langzeitleistungsbezieher konnte hingegen erreicht und damit einem zentralen Handlungsfeld in der Geschäftspolitik Rechnung getragen werden.

## 2 Zielsystem

Der Steuerung der gemeinsamen Einrichtungen im SGB II liegt das im Folgenden dargestellte Zielsystem zu Grunde. Das Zielsystem 2013 der BA basiert auf den Kennzahlen nach § 48a SGB II und weiteren steuerungsrelevanten Kennzahlen. Im Wesentlichen ist es bei den bereits bekannten und etablierten Zielen geblieben. Abgeleitet aus § 1 SGB II sind nach § 48b SGB II die drei Steuerungsziele der Grundsicherung für Arbeitsuchende „Verringerung der Hilfebedürftigkeit“, „Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit“ und „Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug“. Die Kennzahldefinition der Zielindikatoren mit den dazugehörigen Ergänzungsgrößen wurde in einer Rechtsverordnung zu § 48a SGB II festgelegt.



TrEffeR




Abbildung 1: Zielsystem 2013 der Bundesagentur für Arbeit

Im Zuge der Neuorganisation des SGB II wurde bereits im Sommer 2010 für alle Jobcenter (zugelassene kommunale Träger (zkT) und gemeinsame Einrichtungen (gE)) eine Rechtsgrundlage (§ 48a SGBII) geschaffen, die eine neue gemeinsame Datenbasis für die Zwecke des öffentlichen Vergleichs der Leistungsfähigkeit sowie eine gleiche Datengrundlage für die Zielvereinbarungen definiert.

Die über die Anpassung des Zielsystems erreichte Einheitlichkeit dient nicht nur der Transparenz, sondern fördert auch die Leistungsfähigkeit, Ergebnisorientierung und Zielsteuerung aller Jobcenter im Bundesgebiet.

### 3 Planungs- und Zielvereinbarungsprozess

Der Planungs- und Zielvereinbarungsprozess in der Bundesagentur für Arbeit (BA) basiert auf den mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), den Ländern und den kommunalen Spitzenverbänden entwickelten Grundlagen.

Mit Erhalt des „Gemeinsamen Planungsdokuments“ vom BMAS am 19.11.2012, welches den trägerübergreifenden Planungsrahmen beschreibt, wurde im Verantwortungsbereich der BA die dezentrale Planung begonnen. Diese wurde durch einen Brief des Vorstands der BA begleitet, der den Planungsprozess für die gemeinsamen Einrichtungen detailliert, trägerspezifische Steuerungselemente erläutert und geschäftspolitische Schwerpunkte für den Verantwortungsbereich der BA definiert.

Der Bund-Länder-Ausschuss hat für das Jahr 2013 das gemischte System der Zielsteuerung beibehalten, das für die „Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt“ keine Vereinbarung von Zielwerten vorsieht. Die Entwicklung der Ausgaben wurde im Zuge eines (gesonderten) Monitorings beobachtet.

Die Zielindikatoren „Integrationsquote“ und „Veränderung des Bestands an Langzeitleistungsbeziehern“ wurden über Zielwerte gesteuert, die in einem dezentralen Planungsprozess durch die Jobcenter ermittelt wurden. Als Grundlage für die Planung wurden den Jobcentern mit dem Vorstandsbrief die durch die Bund-Länder-Arbeitsgruppe berechneten Referenzwerte sowie die zugehörigen Referenzrahmen übermittelt.

Bei der Entwicklung der Angebotswerte wurden die Jobcenter methodisch und inhaltlich durch die Agenturen für Arbeit beraten. Im Rahmen von Planungsdialogen zwischen Jobcenter und Agenturen für Arbeit wurden während der vierwöchigen Planungsphase die Zielstellungen für das Folgejahr entwickelt. Dabei sollten die Jobcenter besonderes Augenmerk auf die enge planerische Verzahnung der operativen Ziele mit den zur Verfügung stehenden Haushaltsmitteln legen. Im Wege einer frühzeitigen Budget- und Eintrittsplanung für Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik sollte die zielgerichtete und kontrollierte Nutzung des Budgets sichergestellt werden und gleichzeitig mit einer Wirkungserwartung auf das Geschäftsergebnis hinterlegt werden. Ein Schwerpunkt in der Maßnahme- und Qualifizierungsplanung wurde auf Berufe in den Bereichen Erziehung und Pflege gelegt, die auf dem Arbeitsmarkt verstärkt nachgefragt werden und daher eine gute Perspektive für eine nachhaltige Beschäftigung bieten. Den Jobcentern wurde für die Maßnahmeplanung ein Planungswerkzeug zur Verfügung gestellt, welches zugleich im Jahresverlauf die Nachhaltigkeit der Integrationswirkung ermöglichte.

Die Abgabe der Angebotswerte für die „Integrationsquote“ und die „Veränderung des Bestands an Langzeitleistungsbeziehern“ an die Regionaldirektionen war für den 14. Dezember 2012 terminiert. Im Interesse einer integrierten Budget- und Wirkungsplanung wurden die Plandaten in einer einheitlichen Planungsanwendung (TN-Planning) erfasst und gemeldet.

Sofern der Angebotswert außerhalb des Referenzrahmens lag, wurden die dargelegten Gründe durch die Regionaldirektionen fachlich geprüft und ggf. Nachverhandlungen zur Ambition der Planung geführt.

Die Übermittlung der Angebotswerte der Regionaldirektionen an die Zentrale erfolgte zum 21. Dezember 2012. Eine Prüfung dieser Angebotswerte durch die Zentrale war nicht erforderlich, da alle Angebote der Regionaldirektionen innerhalb des Referenzrahmens lagen. Die Angebotswerte wurden ohne Rückkopplung mit den Regionaldirektionen durch die Zentrale akzeptiert.

Die BA hat folgende Angebotswerte an das BMAS übersandt, die dann ohne Nachverhandlung als Zielwerte in der Zielvereinbarung 2013 berücksichtigt wurden.

	Integrationsquote					Veränderung des Bestands an Langzeitleistungsbeziehern				
	Referenzrahmen 2013			Ergebnis		Referenzrahmen 2013			Ergebnis	
	Referenzwert in %	Untergrenze in %	Obergrenze in %	Angebotswert in %	Abw. Referenzwert in %-Pkt.	Referenzwert in %	Untergrenze in %	Obergrenze in %	Angebotswert in %	Abw. Referenzwert in %-Pkt.
<b>Deutschland</b>	0,7%	-0,3%	1,7%	0,2%	-0,5%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,7%	0,8%
<b>100 RD Nord</b>	0,4%	-0,6%	1,4%	0,3%	-0,1%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-2,1%	0,4%
<b>200 RD Niedersachsen-Bremen</b>	0,7%	-0,3%	1,7%	0,2%	-0,5%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,8%	0,7%
<b>300 RD Nordrhein-Westfalen</b>	1,4%	0,4%	2,4%	0,6%	-0,8%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,2%	1,3%
<b>400 RD Hessen</b>	0,8%	-0,2%	1,8%	0,2%	-0,6%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,7%	0,8%
<b>500 RD Rheinland-Pfalz/Saarland</b>	0,7%	-0,3%	1,7%	0,0%	-0,6%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,2%	1,3%
<b>600 RD Baden-Württemberg</b>	0,6%	-0,4%	1,6%	-0,2%	-0,8%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,2%	1,3%
<b>700 RD Bayern</b>	0,4%	-0,6%	1,4%	-0,3%	-0,7%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,5%	1,0%
<b>900 RD Berlin-Brandenburg</b>	0,5%	-0,5%	1,5%	0,4%	-0,1%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-1,9%	0,6%
<b>966 RD Sachsen-Anhalt/Thüringen</b>	0,4%	-0,6%	1,4%	0,6%	0,2%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-2,7%	-0,2%
<b>968 RD Sachsen</b>	0,3%	-0,7%	1,3%	0,0%	-0,3%	-2,5%	-4,0%	-1,0%	-2,4%	0,1%

Abbildung 2: Planungsrahmen und -ergebnisse

Mit Unterzeichnung der bundesweiten Zielvereinbarung am 14. Februar 2013 konnte auch der durch § 48b Abs. 1. S. 1 Nr. 2 SGB II geregelte Abschluss der Zielvereinbarungen zwischen den Agenturen für Arbeit und den gemeinsamen Einrichtungen auf Basis der im Zuge der Planung ermittelten Werte erfolgen. Die Regionaldirektionen wurden hierzu durch ein Geschäftsführerschreiben informiert. Der formelle Abschluss aller lokalen Zielvereinbarungen bis zum 15. März 2013 beendete zugleich den Planungsprozess für das Jahr 2013.

## 4 Zielnachhalteprozess

Die Führung und Steuerung der Bundesagentur für Arbeit über Ziele ist durch ein hohes Maß an dezentraler Verantwortung geprägt. Die ungeteilte Steuerungs- und Ergebnisverantwortung liegt bei den Regionaldirektionen und den Dienststellen vor Ort.

Im Interesse einer erfolgreichen Fortentwicklung der Organisation und der Geschäftsergebnisse wird ein hoher prozessualer und inhaltlicher Anspruch an den Zielnachhalteprozess gestellt, dem in Form der Performancedialoge Rechnung getragen wird. In den Performancedialogen werden die Geschäftsergebnisse im Kontext der Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt und der strategischen Ausrichtung der Dienststellen in einer kurz- und mittelfristigen Perspektive thematisiert und bewertet. In der Logik eines integrierten Managementsystems werden auch Themen wie Personal, Ressourcen und Führungsleistung in den Zielnachhalteprozess einbezogen. Im Wege kurzfristiger Steuerungsmaßnahmen sowie mehrjähriger Strategien sind die Identifizierung und Nutzung von Potenzialen für Leistungssteigerungen sowie die Erfolgsorientierung von zentralem Interesse.

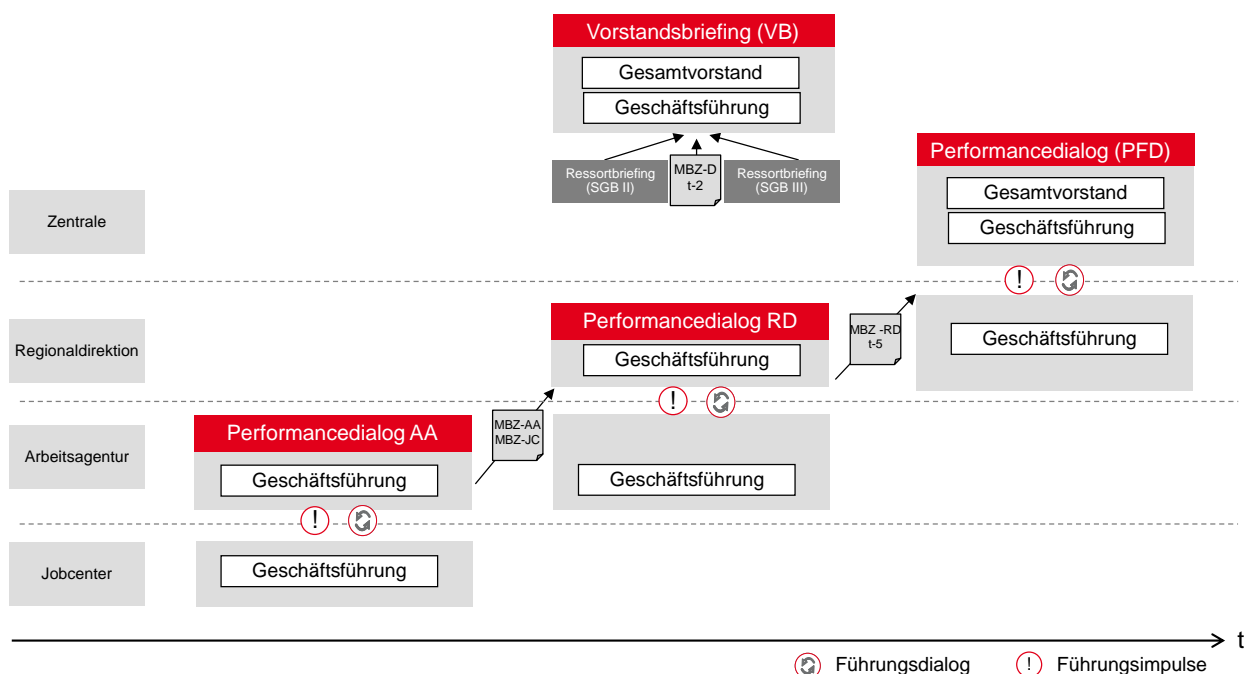



Abbildung 3: Zielnachhalteprozess Bundesagentur für Arbeit

Der gesamte Zielnachhalteprozess ist an den Performancedialogen zwischen der Zentrale der BA und den Regionaldirektionen orientiert, die mindestens drei Mal pro Jahr - darüber hinaus anlassbezogen - terminiert werden. Die Beteiligten stellen sicher, dass zu den Gesprächsterminen auf die Performance wirkende Themen- und Handlungsfelder identifiziert sind und die Berichte zum jeweils aktuellen Monatsbericht vorliegen. Den Performancedialogen mit den Regionaldirektionen geht hierzu auf Ebene der Zentrale ein rechtskreisübergreifendes Vorstandsbriefing voraus, das von den Geschäftsbereichen der Zentrale vorbereitet wird. Die vorgelagerten Performancedialoge zwischen den Regionaldirektionen und den Agenturen für Arbeit sowie den Agenturen für Arbeit und den Jobcentern planen die dezentralen Einheiten in eigener Verantwortung.

Im Zielnachhalteprozess bilden die Monatsberichte zur Zielerreichung (MBZ) die verbindliche Gesprächsgrundlage. In einem standardisierten Format werden Geschäftsergebnisse abgebildet und um spezifische Analysen zu den relevanten Themen- und Handlungsfeldern im Kontext der strategischen Ausrichtung erweitert.





Für die Bewertung der Geschäftsergebnisse werden dabei im Rahmen des Monitorings für alle Zielindikatoren insbesondere die Ist-Ergebnisse sowie Vorjahresvergleiche genutzt, welche innerhalb der SGB II-Typen und Organisationsebenen betrachtet werden. Darüber hinaus werden in jedem Quartal Prognosen zur erwarteten Entwicklung aller Zielgrößen zum Jahresende berechnet.

Für die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt wird davon abweichend zu Jahresbeginn ein Prognosewert ermittelt, der basierend auf den Erkenntnissen zu Jahresanfang als Orientierungshilfe für die Entwicklung der Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt im Jahresverlauf dient.

Für die über Zielwerte gesteuerten Indikatoren „Integrationsquote“ und „Bestand an Langzeitleistungsbeziehern“ wird die Abweichung vom Ziel unterjährig anhand von Soll-Werten dargestellt und als führendes Element in die Zielnachhaltung eingebunden.

# 5 Zielerreichung

## 5.1 Auf einen Blick

Kennzahl		Prognosewert		Ist	Prognosewert-Ist in %												Ist-Ist VJ <sup>1</sup> in %	
		Dez	Dez		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		aktuell
<b>Zielindikator - Qualitatives Monitoring</b>																		
Summe der LLU in Mrd. €	JFW	10,781	10,781	10,825													0,4	2,0
<b>Zielindikatoren - Zielvereinbarung</b>																		
		Ziel	Soll	Ist	Soll-Ist in %												Ist-Ist VJ	
					J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	aktuell	in %
Integrationsquote in %	JFW	25,7	25,7	24,3													-5,7	-5,5
Bestand Langzeitleistungsbezieher in Mio.	JDW	2,237	2,237	2,233													-0,2	-1,9
<b>Qualitätskennzahlen</b>																		
Index aus Kundenzufriedenheit in Noten <sup>2</sup>	GJW			2,47														-2,6
Index aus Prozessqualität in %	JFW	100,0	100,0	103,8													3,8	3,1
<b>Ambition der Planung</b>																		
		Referenzwert in %	vereinbarter Zielwert in %															
Integrationsquote in %	JFW	0,7	0,2															
Bestand Langzeitleistungsbezieher	JDW	-2,5	-1,7															

<sup>1</sup> Ist Vorjahr und Deltas zum Vorjahr der Zielindikatoren beziehen sich jeweils auf den 1. Ladestand

<sup>2</sup> Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit aus dem 2. Halbjahr 2013

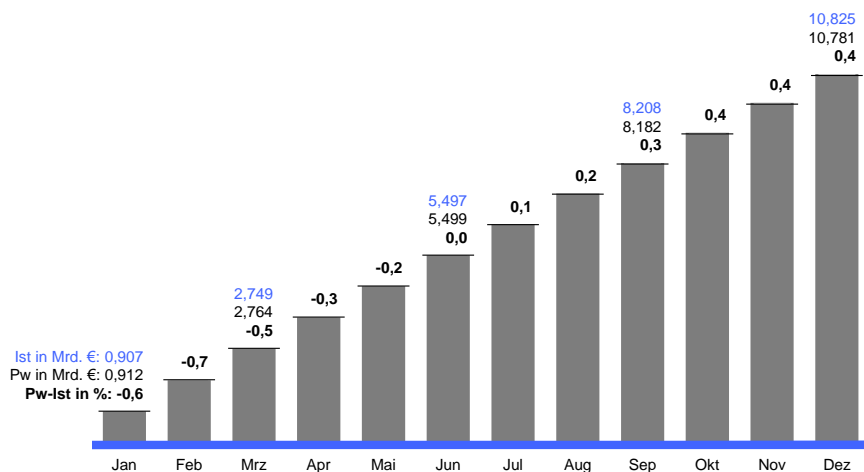
Der Arbeitsmarkt zeigte sich im Jahr 2013 in einer soliden Grundverfassung, jedoch von strukturellen Veränderungen geprägt, die sich spürbar in den Geschäftsergebnissen der Grundsicherung niedergeschlagen haben. An der steigenden Nachfrage nach qualifizierten Fachkräften können die Kundinnen und Kunden der Grundsicherung häufig aufgrund einer fehlenden formalen Qualifikation und anderer Hemmnisse nicht partizipieren, sodass sich ihre individuellen Chancen für einen Wieder-)Einstieg in den Arbeitsmarkt weiter verringert haben.

In der Folge ist für die Geschäftsergebnisse insgesamt eine durchwachsene Bilanz zu ziehen. Die Entwicklung der Integrationsquote in den gemeinsamen Einrichtungen blieb hinter den Erwartungen zurück und das Ziel für das Jahr 2013 wurde nicht erreicht. Die verstärkten Qualifizierungsbemühungen haben sich bislang noch nicht im Ergebnis niedergeschlagen. Der Bestand der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen ist im Wesentlichen unverändert geblieben, sodass die Ausgaben für Leistungen zum Lebensunterhalt mit der Erhöhung des Regelsatzes gegenüber dem Vorjahr angestiegen sind. Aus der Kundengruppe der Langzeitleistungsbezieher/-innen konnte jedoch der geplante Beitrag zum Geschäftsergebnis generiert werden – das Ziel für das Jahr 2013 wurde erreicht.

## 5.2 Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt

Die Leistungen zum Lebensunterhalt haben sich etwas ungünstiger entwickelt als zu Jahresbeginn geplant.

Entwicklung im Jahresverlauf (JFW)



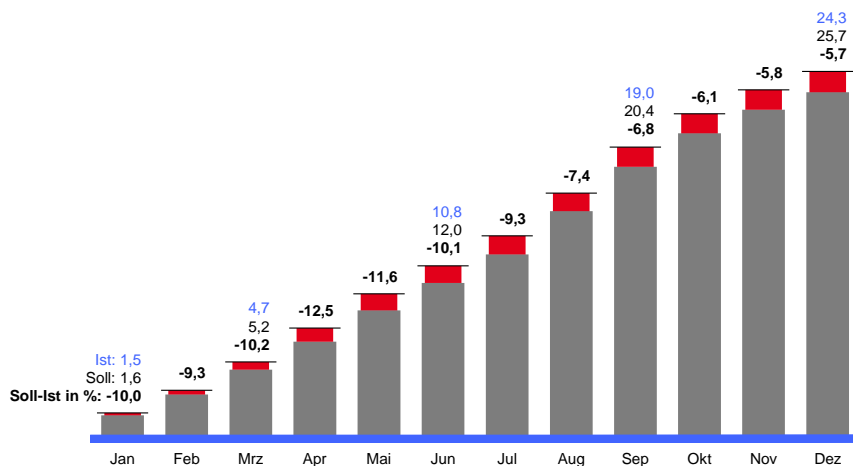
Die Sicherung des Lebensunterhalts wurde durch die gemeinsamen Einrichtungen im Jahr 2013 mit Leistungen in Höhe von rund 10,8 Mrd. Euro unterstützt. Damit haben die gemeinsamen Einrichtungen 44 Mio. Euro mehr ausgegeben als zu Jahresbeginn prognostiziert.

Im Vergleich zum Vorjahr sind die Ausgaben um 215,4 Mio. Euro (+2,0 %) angestiegen. Diese Entwicklung ist einerseits auf eine Erhöhung der Regelsätze zurückzuführen, aber auch in der Entwicklung der Zahl der Leistungsbezieher begründet. Saisonbereinigt ist der Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten seit Mitte des Jahres 2012 nicht mehr weiter zurückgegangen. Dabei sind die Zugänge gegenüber dem Vorjahr nicht angestiegen. Für die Stagnation des Bestands erwerbsfähiger Leistungsberechtigter ist vielmehr die rückläufige Abgangsrate verantwortlich. Es ist deutlich weniger erwerbsfähigen Leistungsberechtigten gelungen, ihre Hilfebedürftigkeit mit Unterstützung der gemeinsamen Einrichtungen zu überwinden. Dies spiegelt sich auch in der Zielerreichung bei der Integrationsquote wider.

## 5.3 Integrationsquote

Das Jahresergebnis bei der Integrationsquote bleibt deutlich hinter den Erwartungen zurück.

Entwicklung im Jahresverlauf (JFW)



In der Bilanz für das Jahr 2013 ist ein weiteres Absinken der Integrationsleistung in den gemeinsamen Einrichtungen zu verzeichnen; knapp ein Viertel der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (24,3 %) wurde integriert. Dieses Ergebnis liegt -5,5 % unter Vorjahresniveau. Das Ziel einer Steigerung der Integrationsquote um +0,2 % wurde mit einer Abweichung von -5,7 % deutlich verfehlt – letztlich fehlten zur Zielerreichung 48.000 Integrationen.

Der starke Rückgang des Integrationsergebnisses in diesem Jahr war einerseits saisonal geprägt, hat aber offensichtlich auch strukturelle Ursachen. So fiel die Integrationsquote auch witterungsbedingt bis April erheblich hinter die des Vorjahres zurück, stabilisierte sich im weiteren Jahresverlauf jedoch nur auf dem bereits niedrigen Vorjahresniveau. So partizipieren die Personen der Grundsicherung von der insgesamt guten Entwicklung der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung kaum. Auch das Thema Zuwanderung gewinnt immer mehr an Bedeutung. Zudem stehen Arbeitslose zunehmend im Wettbewerb mit Zuwanderern.

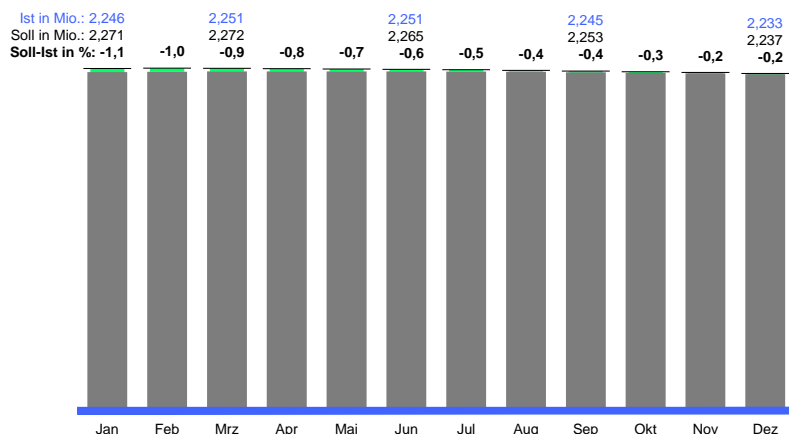
Die Abgangsdynamik aus Arbeitslosigkeit in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung ist in der Grundsicherung besonders stark und anders als in der Arbeitslosenversicherung branchenübergreifend zurückgegangen. Qualifizierungsinitiativen, so z.B. im Bereich der Erziehung und Pflege, zeigen bislang noch keine quantitative Veränderung in der Beschäftigungsaufnahme von SGB II-Arbeitslosen. Im Herbst waren lediglich im Bereich der Arbeitsnehmerüberlassung nennenswerte Steigerungen zu verzeichnen, die zu einer leichten Verbesserung der Geschäftsergebnisse gegen Jahresende beigetragen haben.

Das BMAS und die BA messen den spezifischen Belangen von Alleinerziehenden seit dem Jahr 2012 ein besonderes Maß an Bedeutung bei und haben die Steigerung der Integrationsquote für Alleinerziehende in die Zielvereinbarung aufgenommen. Im Jahr 2013 ist es nicht gelungen, dieses Ziel zu erreichen- die Integrationsquote (20,0 %) liegt -9,2 % unter Vorjahresniveau. Letztlich wurden rund 91.000 der 455.000 alleinerziehenden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten integriert.

## Bestand an Langzeitleistungsbeziehern

Das Ziel für den Bestand der Langzeitleistungsbezieher wird auf Bundesebene erreicht.

Zielabweichung im Jahresverlauf (JDW)



Die Zielvereinbarung zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der Bundesagentur für Arbeit legt einen besonderen Schwerpunkt auf die Vermeidung oder Beendigung von langfristigem Leistungsbezug. Neben der Reduzierung des Bestands an Langzeitleistungsbeziehern um -1,7 % sieht die Zielvereinbarung als weiterführendes Vorstandsziel vor, die Langzeitleistungsbezieher durch aktivierende Maßnahmen an den Arbeitsmarkt heranzuführen.

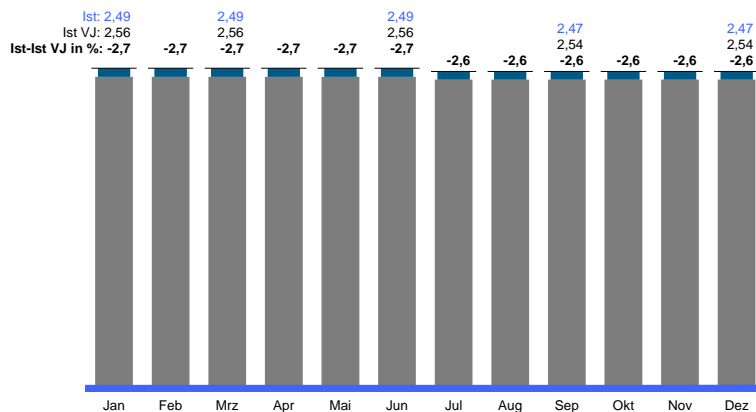
Zum Jahresende wurde auf Bundesebene das Ziel mit einer Abweichung von -0,2 % erreicht. Der Bestand der Langzeitleistungsbezieher ist gegenüber dem Vorjahr um -1,9 % gesunken und umfasste jahresdurchschnittlich 2,2 Millionen erwerbsfähige Leistungsberechtigte. Begünstigend hat auf diese Entwicklung gewirkt, dass weniger erwerbsfähige Leistungsberechtigte in den Langzeitleistungsbezug übergetreten sind. Allerdings ist es auch weniger Langzeitleistungsbeziehern gelungen, die Hilfebedürftigkeit zu überwinden. Im Jahresverlauf konnten letztlich 359.000 Kundinnen und Kunden bzw. 16,1 % der Langzeitleistungsbezieher in den Arbeitsmarkt integriert werden. Im Jahr 2013 haben zudem monatlich durchschnittlich 187.000 Langzeitleistungsbezieher an einer Maßnahme der aktiven Arbeitsförderung teilgenommen, um die individuellen Chancen für eine Arbeitsaufnahme zu verbessern.

## 5.4 Qualitätsstandards

### 5.4.1 Kundenzufriedenheit

Bei der Kundenzufriedenheit hat sich das Ergebnis noch einmal leicht verbessert.

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert) – Halbjahr



\*\* Datenstand 2. Halbjahr 2013

Der Bundesagentur für Arbeit ist es ein wichtiges Anliegen, die Einschätzung der Dienstleistung der Jobcenter seitens der Kundinnen und Kunden zu kennen und mögliche Verbesserungspotenziale aktiv zu nutzen. Zu diesem Zweck wird im Zielsystem in Ergänzung zu den Kennzahlen nach § 48a SGB II die Kundenzufriedenheit als Kennzahl zur Ergebnisqualität einbezogen.

Die Zufriedenheit der Kunden wird halbjährlich durch eine telefonische Kundenbefragung ermittelt. Im Ergebnis bildet ein „Index aus Kundenzufriedenheit“ die Wahrnehmung der Jobcenter durch die Kunden in Schulnotensystematik ab.

Im Jahr 2013 wurden die Dienstleistungen der Jobcenter insgesamt mit der Note 2,47 bewertet. Dabei werden die Rahmenbedingungen in den Jobcentern (wie z.B. Öffnungszeiten) mit der Note 2,18 insgesamt am besten beurteilt. Auch mit den Mitarbeitern (Note 2,50) waren die Kundinnen und Kunden hinsichtlich der Kundenfreundlichkeit und auch der Fachkompetenz grundsätzlich zufrieden.

Der Themenblock der Gewährung von Geldleistungen wird mit einer Note von 2,53 bewertet. Die Kunden zeigen durch ihre Bewertung insbesondere hinsichtlich der Verständlichkeit der Antragsunterlagen und der Verständlichkeit der Erklärungen durch den persönlichen Ansprechpartner Verbesserungsbedarf bei der Leistungsgewährung auf.

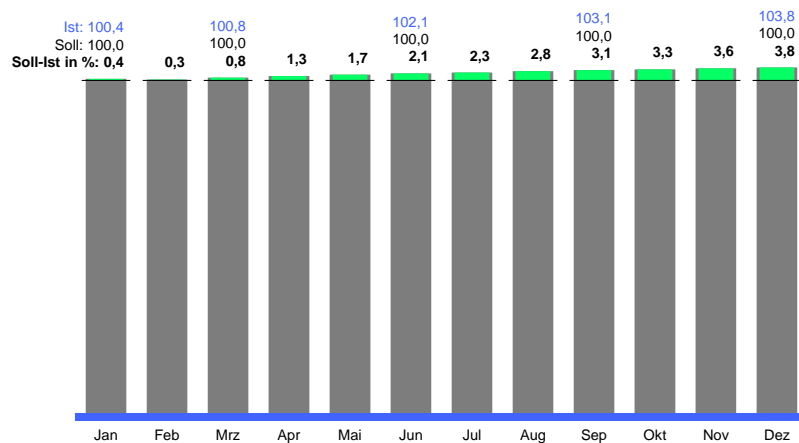
Im Bereich der „Beratung und Vermittlung“ vergeben die Kundinnen und Kunden der Grundsicherung insgesamt mit der Note 2,61 die „schlechteste“ Bewertung. Das Befragungsergebnis zeigt, dass die Kundinnen und Kunden insbesondere auf eine ausführliche Behandlung der individuellen Chancen auf dem Arbeitsmarkt und die Beschreibung der Möglichkeiten zur Verbesserung der beruflichen Situation großen Wert legen.

Die Entwicklung der Ergebnisse der Kundenbefragung zeigt, dass die Jobcenter neben den gesetzlichen Steuerungszielen auch der Kundenzufriedenheit einen hohen Stellenwert einräumen. In allen relevanten Themenblöcken haben sich die Befragungsergebnisse zuletzt kontinuierlich verbessert.

## 5.4.2 Prozessqualität

### Die Prozesse entsprechen insgesamt den definierten Standards.

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert) – Halbjahr



Als weitere steuerungsrelevante Kennzahl bündelt der Index aus Prozessqualität die definierten Qualitätsstandards für die Prozesse in den Jobcentern.

Im Jahr 2013 haben die die Jobcenter die Vorgaben zur Prozessqualität insgesamt und auch zu allen Teilgrößen erfüllt. Der Zielwert wird um 3,8 % überschritten.

Wie sich auch in der Kundenzufriedenheitsbefragung zeigt, gelingt es in den gemeinsamen Einrichtungen, die Erstanträge auf Leistungen der Grundsicherung zügig zu bearbeiten und dadurch den Lebensunterhalt der Kundinnen und Kunden sicherzustellen. Die Anträge wurden durchschnittlich innerhalb von sieben Tagen ab Vorlage der vollständigen Antragsunterlagen abschließend bearbeitet.

Die zeitnahe Beratung der Kundinnen und Kunden der Arbeitsvermittlung im Rahmen eines Erstgesprächs haben die Jobcenter in 86,2 % aller Fälle realisiert. Die Jobcenter haben sich gegenüber dem Vorjahr (rund 79,0 %) deutlich verbessert. Der Qualitätsstandard, mit 80 % der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen innerhalb von 15 Arbeitstagen ein Beratungsgespräch zu beruflichen Perspektiven und möglichem individuellen Unterstützungsbedarf zu führen, konnte somit erfüllt werden. In 87,9 % der Fälle bildet eine zwischen den Kundinnen/Kunden und den Mitarbeitern geschlossene Eingliederungsvereinbarung die Grundlage für den Vermittlungsprozess. Die verbindliche Festlegung von konkreten Hilfen durch die Jobcenter, aber auch Rechten und Pflichten des Kunden, ist für den Integrationsprozess in den Arbeitsmarkt von zentraler Bedeutung.

Die Beratung junger Erwachsener unter 25 Jahren ist im Jahr 2013 in 82,0 % aller Fälle binnen einer Frist von 15 Arbeitstagen gelungen. Damit ist es in diesem Jahr erstmals gelungen, den Qualitätsstandard zu erfüllen. Zudem haben die Jobcenter 84,0% aller Jugendlichen innerhalb von 30 Arbeitstagen ab Antragstellung ein konkretes Angebot für eine Arbeits- oder Ausbildungsstelle, ggf. auch für die Teilnahme an einer Maßnahme gemacht.



## Finanzen

2013 hat der Bund der Bundesagentur für Arbeit 2,51 Mrd. € für Eingliederungsleistungen SGB II zugeteilt. Für die gemeinsamen Einrichtungen bedeutet dies, dass sie 11,9 % weniger Finanzmittel als im Vorjahr für die Förderung von Kunden in der Grundsicherung zur Verfügung hatten. Von diesen Mitteln werden 327 Mio. € im Verwaltungsbudget benötigt und entsprechend umgeschichtet.

Sowohl im Eingliederungs- als auch im Verwaltungsbudget wurden die Finanzmittel intensiver genutzt als im Vorjahr. Das Gesamtbudget wurde zu 98,3 % ausgeschöpft. Für die arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen beträgt die Investitionsquote 97,2 %.

Bei den Fördermaßnahmen legten die gemeinsamen Einrichtungen ihren Schwerpunkt auf die integrationsorientierten Instrumente. Gegenüber 2012 ist der Ausgabenanteil dieser Gruppe um 7 %-Pkt. gestiegen. Die Förderung beruflicher Weiterbildung hatte mit einem Ausgabeanteil von 26,3 % das größte Gewicht, gefolgt von Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (22,1 %). Die Beschäftigung schaffenden Maßnahmen, zu denen insbesondere die Arbeitsgelegenheiten gehören, sind rückläufig. Auch wenn bereits in der Planung ein besonderes Augenmerk auf die Wirksamkeit und Effektivität der Maßnahmen gelegt wurde, ist der Integrationserfolg der Förderung 2013 hinter den Erwartungen zurückgeblieben.

Die Verpflichtungsermächtigungen fällig im Folgejahr wurden zu 83,0 % in Anspruch genommen, damit liegt die Nutzung knapp unter Vorjahresniveau. Die Wirkung der eingesetzten Mittel wird 2014 weiter in den Fokus treten. Entscheidend für den Erfolg wird eine solide dezentrale Planung, ausgehend von der Einschätzung zur Konjunktur- und Arbeitsmarktentwicklung, des Kundenpotentials, der Ressourcen und der strategischen Ausrichtung, sein.



## 6 Handlungsfelder – Handlungsschwerpunkte

Für 2013 wurden die geschäftspolitischen Handlungsfelder aus dem Jahr 2012 weitgehend übernommen. Sie sind aus dem Zielsystem abgeleitet und markieren besonders wichtige Themen, deren Akzentuierungen vor Ort festgelegt werden sollten. Mit dem Wechsel des Begriffs ist aber auch ein Wandel in der Bedeutung verbunden: „Handlungsfelder“ beschreibt die Erwartung, dass die gemeinsamen Einrichtungen örtlich angepasste Strategien entwickeln sollten. Demgegenüber wären „Handlungsschwerpunkte“ örtlich angepasst umzusetzen.

Die geschäftspolitischen Handlungsfelder für 2013 lauteten:

1. Kunden ohne Abschluss zu Fachkräften ausbilden
2. Langzeitbezieher aktivieren und Integrationschancen erhöhen
3. Marktchancen bei Arbeitgebern erschließen und Integrationen realisieren
4. Beschäftigungsmöglichkeiten für Alleinerziehende nutzen
5. Jugendliche in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt integrieren
6. Rechtmäßigkeit und Qualität der operativen Umsetzung sicherstellen

Als einziger zentraler Handlungsschwerpunkt wurde auch 2013 die „Erstausbildung für junge Erwachsene“ festgelegt.

Die Steuerung im SGB II wurde im Jahr 2012 – wie berichtet – entsprechend der veränderten Verantwortlichkeiten aufgestellt. Die Regionaldirektionen tragen die Gesamtverantwortung für die operativen Ergebnisse. Die Zentrale der BA bewertet die Ergebnisse der Regionaldirektionen in Performedialogen. Führungsimpulse folgten daraus z.B. in der Form von Vorstands- oder Geschäftsführerbriefen, beispielsweise (z.T. rechtskreisübergreifend) zur Zielerreichung 2013 (Vorstandsbrief vom 14. Februar 2013).


### Initiative Erstausbildung junger Erwachsener

Aus**BILDUNG** wird was   
Spätstarter gesucht

Um das Fachkräftepotenzial zu heben, haben die Bundesagentur für Arbeit mit ihrem Verwaltungsrat und die Bundesregierung 2013 die rechtskreisübergreifende Initiative „Erstausbildung junger Erwachsener“ gestartet. Ziel der Initiative ist es, während der dreijährigen Laufzeit 100.000 junge Menschen ohne Berufsabschluss für eine abschlussorientierte Qualifizierung zu gewinnen. Die Initiative wird unter dem Motto „AusBILDUNG wird was – Spätstarter gesucht“ geführt.

Die Agenturen für Arbeit und die gemeinsamen Einrichtungen haben ihre Aktivitäten entsprechend darauf ausgerichtet, ihre Kundinnen und Kunden über das Nachholen des Berufsabschlusses zu beraten und ihnen – abhängig von den persönlichen Voraussetzungen – ein passendes Qualifizierungsangebot zu unterbreiten. Angesprochen werden insbesondere die rund 329.000 Arbeitslosen ohne Berufsabschluss zwischen 25 und unter 35 Jahren, von denen knapp 90 % im Bereich der Grundsicherung betreut werden. Auch Berufsrückkehrer/-innen und gering qualifizierte Beschäftigte sollen in die Initiative einbezogen werden.

Als Wege stehen neben der dualen Ausbildung die abschlussorientierten Weiterbildungsmaßnahmen (Voll- und Teilzeitqualifizierungen in einem anerkannten Berufsbild, Externenprüfung, berufsanschlussfähige Teilqualifizierungen) zur Verfügung. Vor allem sollen betriebliche Ausbildungsmöglichkeiten genutzt werden, um von Anfang an eine nachhaltige Integration in den ersten Arbeitsmarkt zu befördern.



Im Jahr 2013 haben insgesamt 59.200 Personen, die von einer Agentur für Arbeit oder einer gemeinsamen Einrichtung betreut werden, eine abschlussorientierte Qualifizierung begonnen. Gegenüber dem Vorjahr entspricht das einem Zuwachs von 24 %. Darunter zählen 27.550 zur Altersgruppe der 25- bis unter 35-Jährigen. Werden die 5.250 Personen hinzugerechnet, die 2013 als sogenannte „Spätstarter“ in eine klassische Erstausbildung eingemündet sind, dann sind es 32.800 Personen zwischen 25 und unter 35 Jahren, die im ersten Jahr der Initiative für eine abschlussorientierte Qualifizierung bzw. Ausbildung gewonnen wurden.

Der insgesamt positive Trend bei der Erschließung zusätzlicher Fachkräfte darf jedoch nicht darüber hinweg täuschen, dass es aus unterschiedlichen Gründen nicht bei allen gelingen wird, sie zu einem Berufsabschluss zu führen. Die gemeinsamen Einrichtungen haben 2013 über alle Altersgruppen hinweg knapp 20.400 Personen mit einer abschlussorientierten Qualifizierung gefördert. Gegenüber dem Vorjahr entspricht das einer Steigerung von 9 %. Es zeigt sich, dass gerade in der Grundsicherung zusätzliche Anstrengungen und intelligente Konzepte notwendig sind, um junge Menschen zu motivieren, einen Berufsabschluss nachzuholen und sie bedarfsgerecht zu fördern.

Zur Flankierung der Initiative hat die BA ab Herbst 2013 eine größere Marketingkampagne durchgeführt. Zielgruppen waren junge Erwachsenen ohne Berufsausbildung, Arbeitgeber und Integrations- und Vermittlungsfachkräfte. Zu den Aktivitäten zählten u.a. eine Rundfunkkampagne und eine Sonderausgabe des Arbeitgebermagazins Faktor A. In dem Erfolgsbuch „Da geht noch was“ erzählen Menschen ihre Geschichten darüber, wie schwer es ist, ohne Ausbildung auf dem Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Sie erzählen aber auch von der Sehnsucht, mehr zu wollen, weil sie wissen, dass sie mehr können. Es sind Geschichten, die Mut machen und zeigen, dass es sich lohnt an die Stärken und Ressourcen dieser Menschen zu glauben und in sie zu investieren.

## Anlage 1 – Glossar

### **Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt**

Das Ziel des SGB II, Hilfebedürftigkeit zu verringern, ist im Wesentlichen in der Veränderung der Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt abgebildet. Leistungen zum Lebensunterhalt sind die Ansprüche, die den Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft (BG) als Differenz zwischen dem Bedarf und eigenem Einkommen zugewiesen werden. Dabei bleiben zahlungsmindernde Sanktionen auf der Ebene der Leistungsansprüche unberücksichtigt. Die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt setzt sich aus den Leistungsarten Arbeitslosengeld II-Regelbedarf (§ 20 SGB II), Mehrbedarfe (§ 21 SGB II), Sozialgeld-Regelbedarf und Mehrbedarfe (§ 23 SGB II) sowie den Einmalleistungen (§ 24 Abs. 1 SGB II) zusammen. Verringert sich diese Summe, verringern sich die einzelnen Komponenten der Hilfebedürftigkeit (Höhe und Dauer des Leistungsanspruchs).

### **Integrationsquote**

Die Kennzahl „Integrationsquote“ stellt die Anzahl der Integrationen im Betrachtungszeitraum zum durchschnittlichen Bestand an erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb) ins Verhältnis. Der Fokus der Eingliederungsbemühungen liegt dabei vor allem auf der langfristigen Überwindung der Hilfebedürftigkeit. Eine Integration liegt vor, wenn ein eLb eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung am ersten Arbeitsmarkt, eine voll qualifizierende berufliche Ausbildung oder eine selbständige Erwerbstätigkeit aufnimmt. Es gilt das Personenkonzept, d. h. pro Berichtsmonat wird je eLb maximal eine Integration berücksichtigt.

### **Bestand an Langzeitleistungsbeziehern**

Der Zielindikator gibt den durchschnittlichen Bestand an Langzeitleistungsbeziehern (LZB) wieder, der seit Jahresbeginn (einschließlich des betrachteten Berichtsmonats) ermittelt wurde. Als Langzeitleistungsbezieher gelten erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die in den vergangenen 24 Monaten mindestens 21 Monate hilfebedürftig waren. Je länger der Kunde Leistungen der Grundsicherung bezieht und ohne Beschäftigung ist, desto weiter entfernt er sich vom 1. Arbeitsmarkt und desto größer und kostspieliger sind die zu unternehmenden Anstrengungen, um wieder die marktreife und im Idealfall die Integration zu erreichen.

### **Index aus Kundenzufriedenheit**

Die Kennzahl ist definiert als gewichteter Index zur Zufriedenheit der Kunden mit dem Service- und Dienstleistungsangebot der gemeinsamen Einrichtung. Der Index wird berechnet aus den Befragungsergebnissen zu vier Themenblöcken (Beratung/Vermittlung, Geldleistungen, Mitarbeiter, Rahmenbedingungen), die unterschiedlich gewichtet werden. Die Befragung findet halbjährlich statt. Pro Träger und Befragung werden jeweils 100 telefonische Kundeninterviews durchgeführt. Die Daten werden vom Zentrum für Kunden- und Mitarbeiterbefragungen der Bundesagentur für Arbeit anonymisiert ausgewertet und im SGB II-Cockpit zur Verfügung gestellt.

### **Mindeststandard Bearbeitungsdauer**

Der Mindeststandard „Bearbeitungsdauer“ erfasst die durchschnittliche Dauer in Arbeitstagen vom Vorliegen der vollständigen Antragsunterlagen (ALG II) bis zum Tag der Entscheidung bei Erstanträgen. Für den Mindeststandard gilt ein Sollwert von 14,0 Arbeitstagen.

### **Mindeststandard Erstberatung**

Der Mindeststandard „Erstberatung“ gilt als erfüllt, wenn mit 80 % der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen (eLb) - ab Vollendung des 25. Lebensjahres - innerhalb von drei Wochen (Zielwert  $\leq$  15 Arbeitstage) ab Antragstellung eine Erstberatung durchgeführt wird.

### **Mindeststandard Erstberatung U25**

Der Mindeststandard „Erstberatung U25“ gilt als erfüllt, wenn mit 80 % der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen, die bei Antragstellung das 15., aber noch nicht das 25. Lebensjahr vollendet haben, innerhalb von drei Wochen (Zielwert  $\leq$  15 Arbeitstage) ab Antragstellung eine Erstberatung durchgeführt wird.



### **Mindeststandard Angebot U25**

Der Mindeststandard gilt als erfüllt, wenn 80 % der 15-24-Jährigen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Antragstellung ein erstes Angebot für eine Arbeit, Ausbildung, Ausbildungsvorbereitung, Weiterbildung oder Arbeitsgelegenheit unterbreitet wird.

### **Qualitätsstandard Eingliederungsvereinbarung im Bestand**

Bei der Richtgröße „Eingliederungsvereinbarung im Bestand“ handelt es sich um den Bestand an Arbeitssuchenden (arbeitslos und nicht arbeitslos) im Rechtskreis SGB II mit einer Eingliederungsvereinbarung. Zum jeweiligen Statistik-Zähltag wird der Bestand an Arbeitssuchenden im Rechtskreis SGB II ermittelt und überprüft, ob bei mindestens 80 % der Arbeitssuchenden eine gültige Eingliederungsvereinbarung vorliegt. Die Betrachtung der Kennzahl „Eingliederungsvereinbarung im Bestand“ soll die qualitativ hochwertige Betreuung der Arbeitssuchenden im Wiedereingliederungsprozess gewährleisten.