

Jahresbericht 2014 zur Zielerreichung im Bereich Grundsicherung

Nürnberg

Februar 2015



Zielerreichung SGB II 2014



**Bundesagentur
für Arbeit**



Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	3
2	Zielsystem	4
3	Planungs- und Zielvereinbarungsprozess	6
4	Zielnachhalteprozess	8
5	Zielerreichung	9
5.1	Auf einen Blick	9
5.2	Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt	10
5.3	Integrationsquote	11
5.4	Bestand an Langzeitleistungsbeziehern	12
5.5	Qualitätsstandards	13
5.5.1	Kundenzufriedenheit.....	13
5.5.2	Prozessqualität	14
6	Handlungsfelder – Handlungsschwerpunkte	16

1 Zusammenfassung

Der Arbeitsmarkt in Deutschland zeigte sich im Jahr 2014 robust. Nachdem sich die Konjunktur zu Jahresbeginn günstig entwickelt hatte, schwächte sich der gute Trend unter dem Einfluss äußerer Faktoren im weiteren Jahresverlauf wieder ab. Das Wirtschaftswachstum lag letztlich bei 1,5%. Der Arbeitsmarkt blieb jedoch von der verhaltenen Konjunktur unbeeindruckt und entwickelte sich positiv. Die Erwerbstätigkeit und darunter insbesondere die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung sind 2014 weiter gestiegen, und zwar stärker als in 2013.

Dennoch stellen sich die Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt insbesondere für Kundinnen und Kunden der Grundsicherung schwieriger als noch vor einigen Jahren dar. Die Nachfrage richtet sich zunehmend an qualifizierte Fachkräfte. Fehlende Berufsabschlüsse schränken bei vielen Kunden in der Grundsicherung die Chancen auf eine dauerhafte Überwindung der Hilfebedürftigkeit ein.

Im Rahmen der Planung ist die Bundesagentur für Arbeit (BA) davon ausgegangen, dass unter den zu erwartenden stabilen Rahmenbedingungen die Ergebnisse zumindest auf Vorjahresniveau gehalten werden können. Mit den definierten strategischen Handlungsfeldern und den dezentralen Initiativen in den gemeinsamen Einrichtungen wurde aber grundsätzlich eine positive Fortentwicklung der Geschäftsergebnisse angestrebt. Hierzu sollte insbesondere auch die Fortführung der bereits im Jahr 2013 begonnenen Initiative „AusBILDUNG wird was – Spätstarter gesucht“ beitragen, die jungen Erwachsenen durch eine abschlussorientierte Qualifizierung eine zweite Chance auf dem Arbeitsmarkt eröffnet.

Im Planungsprozess 2014 hat die BA noch stärker als bisher auf die spezifischen Kenntnisse der gemeinsamen Einrichtungen hinsichtlich der regionalen Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt und der lokalen Möglichkeiten, den Marktausgleich zu unterstützen, gesetzt. In einem reinen bottom-up-Prozess sollten in der Planung realistische und zugleich ambitionierte Zielstellungen für das Jahr 2014 entwickelt werden. Die Grundlage hierfür bildeten erstmals lokale Planungsdokumente, in denen die gemeinsamen Einrichtungen ihre wesentlichen Planungsannahmen dargestellt und im Kontext der regionalen Initiativen ihre Zielwerte abgeleitet haben.

Im Jahr 2014 ist es der Bundesagentur für Arbeit mit den gemeinsamen Einrichtungen gelungen, die vereinbarten Ziele zu erreichen. Das Integrationsergebnis hat sich gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert und der Bestand der Langzeitleistungsbezieher ist weiter zurückgegangen. Die Ausgaben für Leistungen zum Lebensunterhalt sind gegenüber dem Vorjahr angestiegen, aber der zu Beginn des Jahres ermittelte Prognosewert wurde unterschritten.

Die Kundenzufriedenheit hat sich in allen Themenblöcken positiv entwickelt. Die Kunden haben die Dienstleistungen der Jobcenter mit der Note 2,43 bewertet. Die definierten Standards zur Prozessqualität wurden (mit Ausnahme der Erstberatung von Jugendlichen) erfüllt.

2 Zielsystem

Das Zielsystem im Bereich der Grundsicherung für Arbeitssuchende ist im Wesentlichen unverändert geblieben. Es ist an den in § 48b Absatz 3 Satz 1 SGB II genannten Zielen „Verringerung der Hilfebedürftigkeit“, „Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit“ und „Vermeidung von langfristige Leistungsbezug“ ausgerichtet. In Verbindung mit § 48a Absatz 2 SGB II ergibt sich folgendes Zielsystem mit den entsprechen Kennzahlen und Ergänzungsgrößen. Die Steuerungsziele sind maßgeblich für die Zielnachhaltung. Die gesetzlich festgelegten Ergänzungsgrößen dienen der Interpretation der Ergebnisse. Darüber hinaus werden weitere Analysegrößen als ergänzende Informationen im Zielsystem mitgeführt.

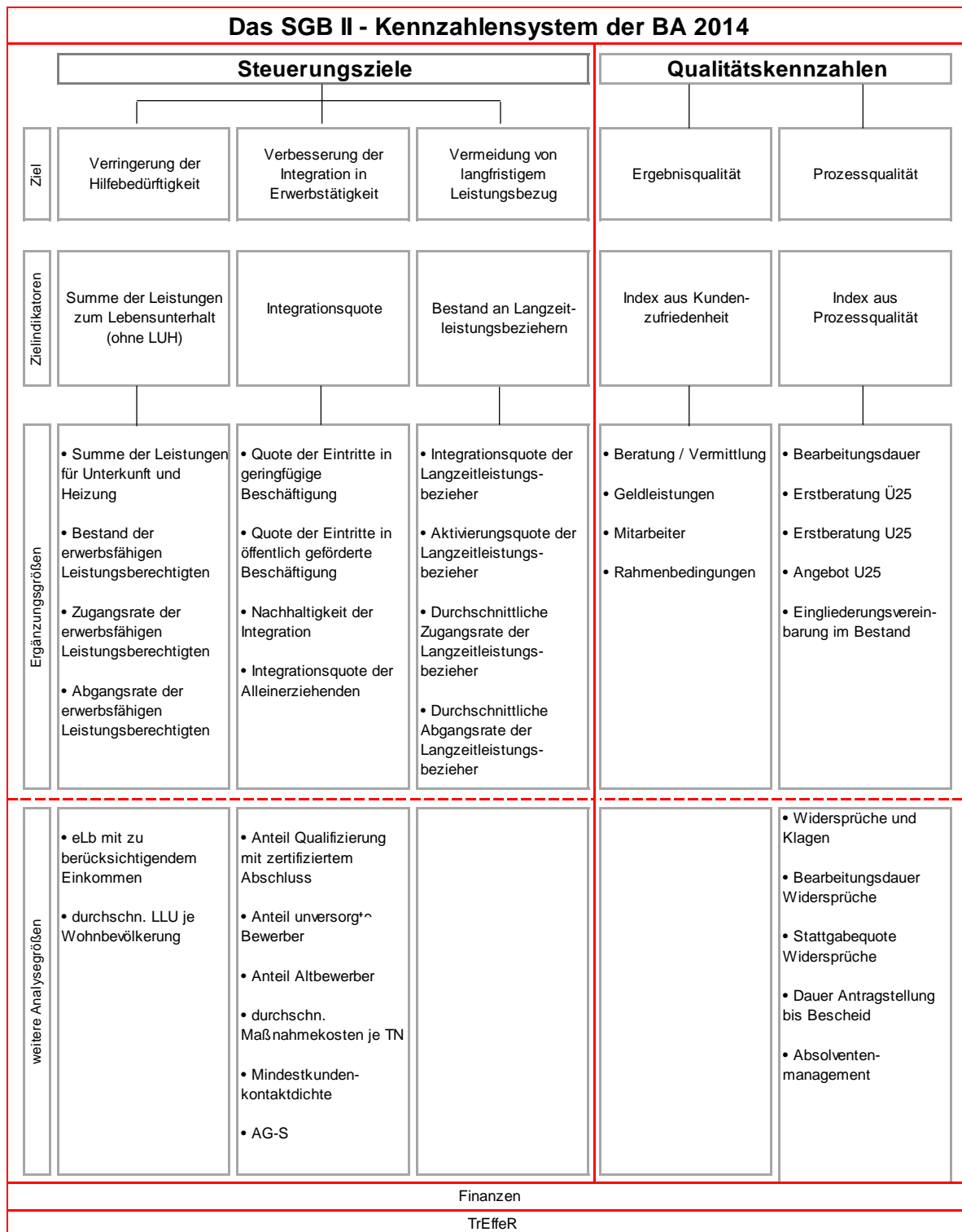



Abbildung 1: Zielsystem 2014 der Bundesagentur für Arbeit



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 dem „Gemeinsamen Planungsdokument für die Zielsteuerung 2014 im SGB II“ vom 30. Oktober 2013 wurde der trägerübergreifende Planungsrahmen für das Jahr 2014 veröffentlicht. Nachdem in den beiden Vorjahren die einheitliche Zielsteuerung nach gleichen Grundsätzen in den gemeinsamen Einrichtungen und zugelassenen kommunalen Trägern etabliert werden konnte, wurde das Verfahren für 2014 weiterentwickelt und auf eine dezentrale Planung umgestellt. Die Jobcenter haben auf der Grundlage ihrer fachlichen Einschätzungen Zielwertvorschläge für die Zielindikatoren „Integrationsquote“ und „Bestand an Langzeitleistungsbeziehern“ entwickelt. Die Entwicklung der „Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt“ wurde wie schon im Jahr 2013 im Zuge eines gesonderten Monitorings über einen Prognosewert beobachtet und nicht dezentral mit einem Zielwert beplant.

Im Vorstandsbrief zur „Planung und Steuerung 2014 für die gemeinsamen Einrichtungen der Grundsicherung“ wurden die Einführung der dezentralen Planung und die trägerspezifischen Steuerungselemente detailliert erläutert sowie die geschäftspolitischen Handlungsfelder für das Geschäftsjahr definiert. Mit der Weiterentwicklung des Planungsprozesses, insbesondere der Einführung der lokalen Planungsdokumente sollte die fachliche Qualität der Zielplanung weiter verbessert werden. Der Planungsprozess für das Jahr 2014 in der BA war in drei Phasen der Zielplanung und einen Abschnitt zum formellen Abschluss der Zielvereinbarungen gegliedert. Die Bundesagentur für Arbeit hat die Planungsphase am 07. November 2013 mit dem Versand des Vorstandsbriefs eingeleitet.

In der ersten Planungsphase, die vom 07. November 2013 bis zum 05. Dezember 2013 lief, haben die gemeinsamen Einrichtungen ihre Planung entwickelt und im lokalen Planungsdokument dokumentiert. Das Planungsdokument verknüpft die zentralen Inhalte des Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramms mit der Zielplanung 2014. Dadurch sollte ein einheitliches, abgestimmtes und systematisches Planungsverständnis gefördert und gleichzeitig das „bottom up“-Prinzip gestärkt werden. In der parallel laufenden Eintritts- und Budgetplanung, die einheitlich über das Planungstool TN-Planning erfasst wurde, haben die Jobcenter die analysierten kunden- und marktseitigen Bedarfe in geplante Maßnahmeeintritte übersetzt, die erwartete Integrationswirkung abgeschätzt und auf dieser Basis den Einsatz des Eingliederungsbudgets geplant. Bei der Festlegung der Angebotswerte für die Zielindikatoren Integrationsquote und Bestand an Langzeitleistungsbeziehern sind die Jobcenter im Rahmen der Planungsdialoge von den Agenturen für Arbeit methodisch und inhaltlich beraten worden.

In der anschließenden zweiten Planungsphase haben die Regionaldirektionen die bottom-up gemeldeten Angebotswerte der Jobcenter plausibilisiert. Bei der Ermittlung auffälliger Werte sind die Angebote der anderen Jobcenter im selben Vergleichstyp, die das BMAS am 06. Dezember 2013 zur Verfügung gestellt hat, sowie die lokalen Planungsdokumente herangezogen worden. Bei nicht nachvollziehbaren Angeboten wurden Gespräche zur fachlichen Plausibilität und ggf. zur Anpassung der Angebote geführt. Mit Abschluss der Planungsphase II sind bis zum 19. Dezember 2013 die durch die RDn plausibilisierten Angebotswerte der gE über TN-Planning an die Zentrale weitergeleitet worden. Die Angebotswerte wurden ohne Rückkopplung mit den Regionaldirektionen durch die Zentrale akzeptiert.

Die BA hat die nachstehenden Angebotswerte an das BMAS übersandt, die ohne weitere Nachverhandlung als Zielwerte in der Zielvereinbarung 2014 berücksichtigt wurden.

	IQ	LZB
	Zielwert in %	Zielwert in %
Nord	-2,8	-0,4
Niedersachsen-Bremen	-0,5	-0,3
Nordrhein-Westfalen	-0,2	0,2
Hessen	-0,8	-0,5
Rheinland-Pfalz/Saarland	-0,5	0,1
Baden-Württemberg	-1,3	-0,2
Bayern	-2,1	-0,6
Berlin-Brandenburg	1,6	-0,9
Sachsen-Anhalt/Thüringen	-1,9	-1,5
Sachsen	-0,7	-1,5
Deutschland	-0,8	-0,5

Abbildung 2: Planungsergebnisse SGB II

Nach Unterzeichnung der bundesweiten Zielvereinbarung zwischen der BA und dem BMAS am 05. März 2014 konnten auch die Zielvereinbarungen zwischen den Agenturen für Arbeit und den gemeinsamen Einrichtungen abgeschlossen werden. Die Regionaldirektionen wurden hierzu durch das Geschäftsführerschreiben vom 10. März 2014 informiert. Der formelle Abschluss aller lokalen Zielvereinbarungen zwischen den Vorsitzenden der Geschäftsführung der Agenturen für Arbeit und der Geschäftsführung der Jobcenter sowie ggf. der Kommune auf Basis der abgestimmten Angebotswerte bis zum 31. März 2014 beendete zugleich den Planungsprozess für das Jahr 2014.

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. Der Vorstand Regionen verantwortet in diesem Zusammenhang die interne Kommunikation und die Umsetzung der Produkte in den Regionaldirektionen.

Im Interesse einer erfolgreichen Fortentwicklung der Organisation und der Geschäftsergebnisse wird ein hoher prozessualer und inhaltlicher Anspruch an den Zielnachhalteprozess gestellt. In den Performancedialogen bewerten der Vorstand Regionen und die Geschäftsführung der Regionaldirektionen die Geschäftsergebnisse im Kontext der Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt und der strategischen Ausrichtung der Dienststellen. Ziel der Performancedialoge ist es, Potenziale für Leistungssteigerungen zu identifizieren und entsprechende Steuerungsmaßnahmen zu vereinbaren.

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 die Themen- und Handlungsfelder identifiziert sind, die für die Performance relevant sind, und die Berichte zum jeweils aktuellen Monatsmonat 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 gemeinsamen Einrichtungen planen die dezentralen Einheiten in eigener Verantwortung.

Im Zielnachhalteprozess bilden Performanceberichte die verbindliche Gesprächsgrundlage. In den Berichten stellen Regionaldirektionen sowie Agenturen für Arbeit und gemeinsame Einrichtungen ihre Erkenntnisse zur Zielerreichung dar. Neben einer Bewertung der Geschäftsergebnisse selbst fließen auch die regionalen Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt und die spezifischen internen Voraussetzungen wie personelle und finanzielle Ressourcen mit in die Betrachtung ein. Die Berichte geben Aufschluss darüber, ob und gegebenenfalls welche regionalen Risiken für die Zielerreichung bestehen, und beschreiben die bereits begonnenen und die geplanten Steuerungsmaßnahmen. Darüber hinaus werden auch zusätzliche Potenziale erklärt, die sich aus besonderen Initiativen oder auch aufgrund veränderter Rahmenbedingungen ergeben. Für die identifizierten Handlungsfelder werden verbindliche Maßnahmen mit einer möglichst konkreten Ergebniserwartung formuliert, die in den Zielnachhalteprozess einbezogen werden.

Im Rahmen eines Monitorings werden für alle Zielindikatoren insbesondere auch die Ist-Ergebnisse sowie Vorjahresvergleiche zur Bewertung herangezogen, welche innerhalb der SGB II-Typen und Organisationsebenen betrachtet werden. Darüber hinaus werden in jedem Quartal Prognosen zur erwarteten Entwicklung aller Zielgrößen zum Jahresende zentral berechnet.

Für die Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt wird kein Zielwert vereinbart. Zu Jahresbeginn wird aus den Planungen der Jobcenter auf Basis der erwarteten Entwicklung der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten ein Prognosewert ermittelt. Der Prognosewert dient als Orientierungshilfe für die Bewertung der Entwicklung der Leistungen zum Lebensunterhalt im Jahresverlauf.

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 (Pw)		Ist	Prognosewert-Ist in %												Prognose-Pw Dez in %	Ist-Ist VJ in %			
	Dez	Dez		J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			aktuell		
Zielindikator - Qualitatives Monitoring																				
2_K100	Summe der LLU in Mrd. €	JFW	11,196	11,196	11,071													-1,1	-1,1	2,0
Zielindikatoren - Zielvereinbarung																				
			Ziel	Soll		Soll-Ist in %													Prognose-Ziel in %	
						J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	aktuell		
2_K200	Integrationsquote in %	JFW	24,1	24,1	24,5													1,7	1,8	0,9
2_K300	Bestand Langzeitleistungsbezieher	JDW	2,227	2,227	2,208													-0,9	-0,9	-1,3
Qualitätskennzahlen																				
2_Q100	Index aus Kundenzufriedenheit in Noten	GJW			2,43															-1,4
2_Q200	Index aus Prozessqualität in %	JFW	100,0	100,0	106,5													6,5		1,3
Ambition der Planung																				
				vereinbarter Zielwert in %																
2_K200	Integrationsquote in %	JFW		-0,8																
2_K300	Bestand Langzeitleistungsbezieher	JDW		-0,5																

¹ Ist Vorjahr und Deltas zum Vorjahr der Zielindikatoren beziehen sich jeweils auf den 1. Ladestand

² Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit aus dem 2. Halbjahr 2014

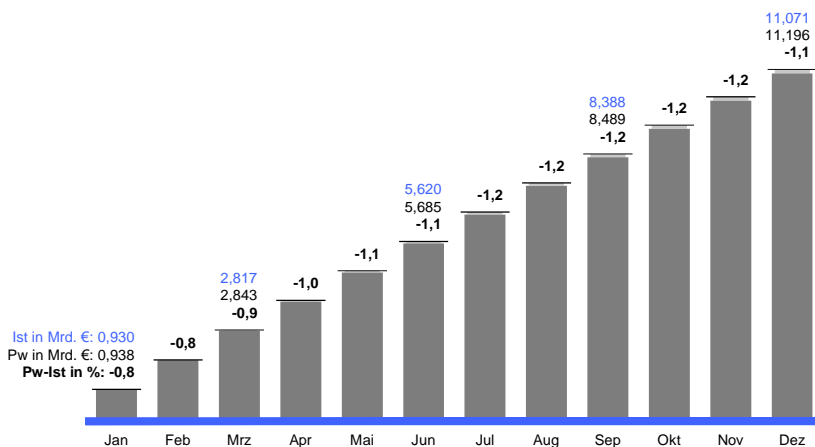
Im Jahr 2014 hat sich der Arbeitsmarkt trotz verhaltener Konjunktur weiterhin robust gezeigt. Der Beschäftigungsaufbau hat sich fortgesetzt und die Arbeitslosigkeit ist weiter zurückgegangen. Arbeitslose haben aber nur begrenzt vom Beschäftigungsaufbau profitieren können, da ihre Profile in berufsfachlicher, qualifikatorischer und regionaler Hinsicht häufig nicht zur Arbeitskräftenachfrage passen. Die Nachfrage nach qualifizierten Fachkräften wird zum Teil bereits durch Zuwanderung qualifizierter Arbeitnehmer gedeckt. Insbesondere für die Kundinnen und Kunden der Grundsicherung stellen sich die Chancen für einen (Wieder-) Einstieg in den Arbeitsmarkt und eine dauerhafte Überwindung der Hilfebedürftigkeit in den letzten Jahren schwieriger dar.

Die Geschäftsergebnisse haben sich im Jahr 2014 vergleichsweise schwach, aber dennoch positiv entwickelt. Die Integrationsquote ist gegenüber dem Vorjahr leicht angestiegen und der Bestand der Langzeitleistungsbezieher weiter gesunken. Die Entwicklung des Bestands der Leistungsbezieher ist allerdings wie bereits im Vorjahr von einer deutlich verringerten Dynamik geprägt. Aufgrund einer Erhöhung der Regelbedarfe zum Jahr 2014 sind die Ausgaben für Leistungen zum Lebensunterhalt trotz einer etwas geringeren Zahl an Leistungsempfängern gegenüber dem Vorjahr angestiegen. Der Prognosewert für 2014 wurde aber unterschritten.

5.2 Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt

Die Ausgaben für Leistungen zum Lebensunterhalt sind schwächer gestiegen als zu Jahresbeginn angenommen.

Entwicklung im Jahresverlauf (JFW)



Die gemeinsamen Einrichtungen haben im Jahr 2014 für die Sicherung des Lebensunterhalts der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und die Mitglieder ihrer Bedarfsgemeinschaft rund 11,1 Mrd. Euro aufgewandt. Der zu Jahresbeginn ermittelte Prognosewert zur Ausgabenentwicklung wurde um -1,1% unterschritten, da sich die Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten etwas günstiger entwickelt hat als im Rahmen der Planung angenommen.

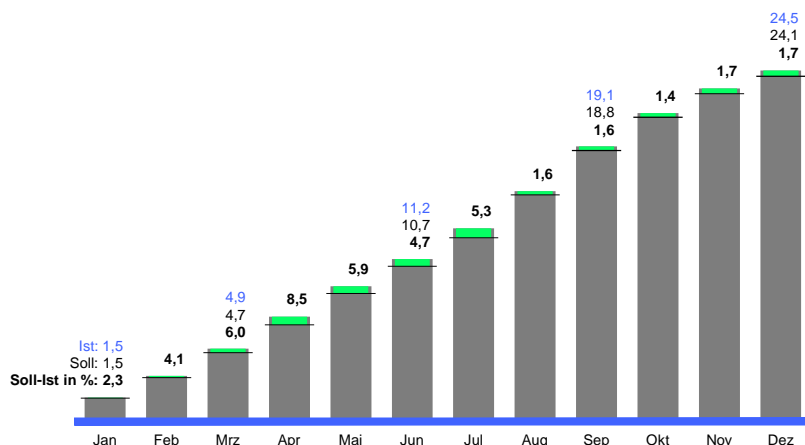
Der jahresdurchschnittliche Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten ist gegenüber dem Vorjahr leicht um -0,7% zurückgegangen. Die Leistungen zum Lebensunterhalt sind allerdings dennoch etwas angestiegen (+2,0%), da mit dem Jahr 2014 die Regelbedarfe erhöht wurden.

Bereits seit dem Jahr 2012 ist eine verringerte Dynamik im Kundenbestand festzustellen. Auf Bundesebene zeigen sich insgesamt zwar keine verstärkten Zugänge in Hilfebedürftigkeit, aber es gelingt den erwerbsfähigen Leistungsberechtigten seltener, ihre Hilfebedürftigkeit mit Unterstützung der gemeinsamen Einrichtungen zu beenden. Dies resultiert einerseits aus verringerten Integrationschancen, aber auch aus der Tatsache, dass infolge eines tendenziell geringen Qualifikationsniveaus der Kundinnen und Kunden häufig nur eine Beschäftigung im Niedriglohnbereich aufgenommen werden kann. Aufgrund vieler Teilzeitbeschäftigungen und der niedrigen Löhne ist etwa die Hälfte der erzielten Integrationen in den Arbeitsmarkt nicht bedarfsdeckend. Die betreffenden Bedarfsgemeinschaften sind trotz Aufnahme einer Erwerbstätigkeit weiterhin auf Leistungen der Grundsicherung angewiesen.

5.3 Integrationsquote

Das Ziel bei der Integrationsquote wurde erreicht, das Ergebnis liegt aber nur geringfügig über dem Vorjahreswert.

Entwicklung im Jahresverlauf (JFW)



Der Zielwert bei der Integrationsquote wurde erreicht. Die Integrationsquote lag zum Jahresende mit 24,5% leicht über dem geplanten Wert (24,1%). Von den jahresdurchschnittlich 3,27 Mio. erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Kundenbestand der gemeinsamen Einrichtungen konnten knapp 800.000 integriert werden. Das geplante Soll wurde somit um +1,7% überschritten.

Zu Jahresbeginn wurden aufgrund der günstigen Witterung und der noch guten konjunkturellen Entwicklung im ersten Quartal erhebliche Steigerungen erreicht, die zum Teil aber mit dem schwachen Vorjahresergebnis zusammenhängen. Ab Mai hat die Integrationsquote merklich an Dynamik verloren. Nach einem auffällig schwachen Integrationsergebnis im August, das durch einen Kalendereffekt zu erklären ist (weniger Arbeitstage, späterer Ferienbeginn in einigen Bundesländern), war die zweite Jahreshälfte von einer geringeren, aber gleichbleibenden Zielerreichung geprägt.

Beschäftigungsmöglichkeiten auf dem 1. Arbeitsmarkt haben sich 2014 für Kunden im Rechtskreis SGB II insbesondere im Bereich der Arbeitnehmerüberlassung, der wirtschaftlichen Dienstleistungen sowie des Handels und der Instandhaltung/Reparatur von Kraftfahrzeugen ergeben. Rund ein Fünftel der Beschäftigungsaufnahmen hat in der Zeitarbeit stattgefunden, die Anteile von wirtschaftlichen Dienstleistungen sowie Handel und Instandhaltung/Reparatur von Kraftfahrzeugen liegen bei 16% bzw. 13%. Im Zusammenhang mit der Initiative der gemeinsamen Einrichtungen zur Fachkräftesicherung bei den Erziehern und Altenpflegern sind die Arbeitsaufnahmen im Gesundheits- und Sozialwesen 2014 um rd. 5% gestiegen.

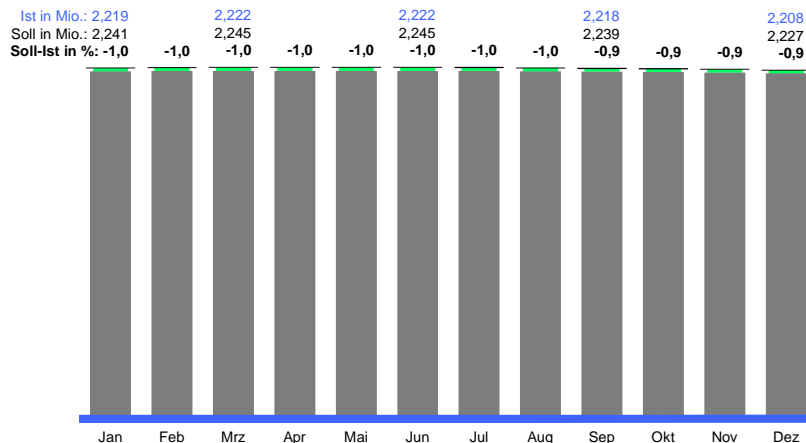
Das Thema Zuwanderung und die uneingeschränkte Arbeitnehmerfreizügigkeit für EU-Mitgliedstaaten wirken sich auch auf die Grundsicherung aus. So ist die Beschäftigung von EU-Ausländern binnen eines Jahres um 19,5% gestiegen. Gleichzeitig hat sich die Zahl der Leistungsempfänger im SGB II bei dieser Personengruppe um 24,1% erhöht.

Das BMAS und die BA messen den spezifischen Belangen von Alleinerziehenden eine besondere Bedeutung zu und haben die Steigerung der Integrationsquote für Alleinerziehende in die Zielvereinbarung aufgenommen. Der Bestand der alleinerziehenden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten ist im Vergleich zum Vorjahr leicht angestiegen. Von den jahresdurchschnittlich rd. 456.000 Alleinerziehenden sind 92.000 integriert worden. Die damit erreichte Integrationsquote von 20,3% liegt leicht über dem Vorjahreswert (+1,1%).

5.4 Bestand an Langzeitleistungsbeziehern

Der Bestand der Langzeitleistungsbezieher ist leicht zurückgegangen; das Ziel wurde erreicht.

Zielabweichung im Jahresverlauf (JDW)



In der Grundsicherung wird ein großer Teil der Kundinnen und Kunden über einen längeren Zeitraum betreut. Etwa zwei Drittel der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten beziehen bereits seit mehr als 21 Monaten Leistungen der Grundsicherung. Viele dieser Kundinnen und Kunden sind aufgrund einer geringen beruflichen Qualifikation und zum Teil persönlicher Problemlagen besonders auf die Unterstützung der Jobcenter angewiesen. Zudem verringern sich die Chancen auf eine Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt mit der Dauer des Leistungsbezugs. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der Vorstand der Bundesagentur für Arbeit haben daher in der Zielvereinbarung einen besonderen Schwerpunkt auf die Vermeidung oder Beendigung von Langzeitleistungsbezug gelegt. Durch die Entwicklung geeigneter Konzepte für eine Aktivierung der Langzeitleistungsbezieher soll es künftig besser gelingen, die Kundinnen und Kunden wieder an die Arbeitsgesellschaft heranzuführen.

Für das Jahr 2014 haben sich die gemeinsamen Einrichtungen vorgenommen, den Bestand der Langzeitleistungsbezieher um -0,5% zu senken. Dieses Ziel wurde erreicht. Im Jahresdurchschnitt umfasste der Bestand rund 2,2 Millionen Langzeitleistungsbezieher, etwa 30.000 weniger als im Vorjahr. Das entspricht einem Rückgang um -1,3%.

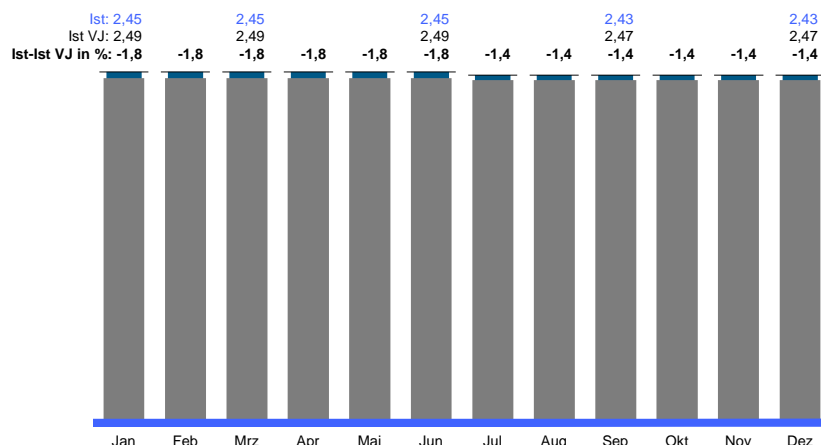
Aufgrund der schwächeren Integrationsergebnisse in den letzten beiden Jahren war in 2014 ein leichter Anstieg der Übertritte in den Langzeitleistungsbezug festzustellen, der aber durch eine leicht erhöhte Abgangsrate weitgehend ausgeglichen wurde. Etwa 360.000 Langzeitleistungsbeziehern ist es gelungen, eine Erwerbstätigkeit auf dem ersten Arbeitsmarkt bzw. eine Ausbildung aufzunehmen oder sich selbständig zu machen. Die Integrationsquote ist gegenüber dem Vorjahr um +1,4% auf 16,3% gestiegen.

5.5 Qualitätsstandards

5.5.1 Kundenzufriedenheit

Gute Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der gemeinsamen Einrichtungen.

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert) – Halbjahr



Im engen Zusammenhang mit den geschäftspolitischen Zielen der BA wurden Kundenbefragungen zur Messung der Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit entwickelt. Der Qualitätsstandard wurde aufgrund der direkten Auswirkungen auf den Arbeitsprozess der gemeinsamen Einrichtungen und den Erfolg bei Vermittlungsbemühungen ins Zielsystem aufgenommen. Die Zufriedenheit mit den Service- und Dienstleistungen der BA wird in halbjährlichen Abständen telefonisch erhoben. Befragt werden je Halbjahr und gemeinsamer Einrichtung 100 Neukunden zu den Themenblöcken „Beratung und Vermittlung“, „Geldleistungen“, „Mitarbeiter“ und „Rahmenbedingungen“. Die Ergebnisse werden im Schulnotensystem abgebildet und geben Hinweise zur Qualität der Aufgabenwahrnehmung und zu möglichen Verbesserungspotenzialen.

Im Jahr 2014 haben die Kunden die Dienstleistungen der Jobcenter insgesamt mit der Note 2,43 bewertet. Die Kundenzufriedenheit hat sich in allen Themenblöcken positiv entwickelt. Im Vergleich zum Vorjahr konnte die Zufriedenheit der Kunden damit noch einmal verbessert werden (2,47). Die beste Bewertung wurde mit der Note 2,15 für den Teil „Rahmenbedingungen“ vergeben. Die Befragten haben auch zu den Mitarbeitern in den Jobcentern, insbesondere zu deren Freundlichkeit und Fachkompetenz, eine positive Rückmeldung gegeben und diesen Fragenblock mit Note 2,47 bewertet.

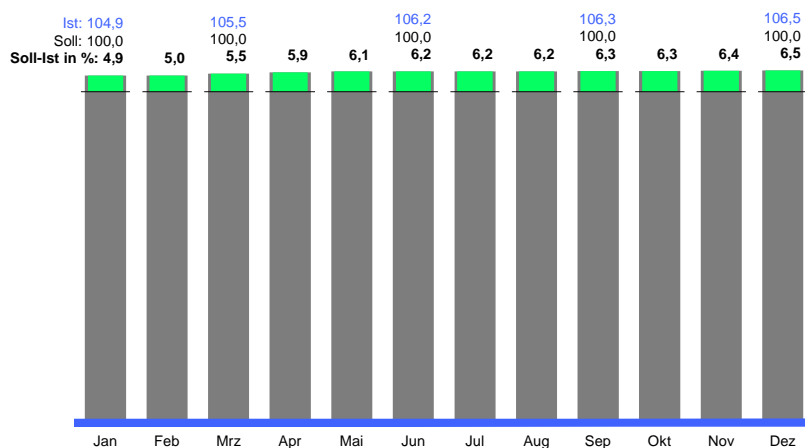
Der Themenblock „Geldleistungen“ wird mit Note 2,52 bewertet. Insbesondere bei der Verständlichkeit der Antragsunterlagen und Erklärung des Leistungsrechts sehen die Befragten noch Verbesserungsbedarf, auch wenn sich das Ergebnis in den letzten Jahren leicht verbessert hat.

Die vergleichsweise schlechteste Benotung wurde unverändert beim Themenblock „Beratung und Vermittlung“ vergeben (Note 2,54). Mit der Erläuterung der individuellen Chancen auf dem Arbeitsmarkt und der Wege zur Verbesserung der beruflichen Situation zeigten sich die Befragten weniger zufrieden als mit dem sonstigen Beratungsangebot. Die Befragung deutet damit auf Verbesserungspotenzial insbesondere im Kerngeschäft der Vermittler hin.

5.5.2 Prozessqualität

Die definierten Standards zur Prozessqualität wurden erfüllt.

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert)



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

Im Jahr 2014 sind sowohl die definierten Standards zur Prozessqualität insgesamt als auch die Teilgrößen „Bearbeitungsdauer“, „Erstberatung“, „Angebot U25“ und „Eingliederungsvereinbarungen im Bestand“ erfüllt worden. Zum Jahresende lag der Index 6,5% über dem Zielwert. Das Ergebnis bei der Prozessqualität konnte damit im Vergleich zum Vorjahr um 1,3% gesteigert werden.

Die Bearbeitung der Erstanträge erfolgt in den Jobcentern unverändert zügig. Im Schnitt dauerte die Bearbeitung der Anträge ab Vorlage der vollständigen Antragsunterlagen sieben bis acht Tage.

Die Erstberatung der Kundinnen und Kunden wurde in 83,8% der Fälle innerhalb der geforderten Frist von 15 Arbeitstagen realisiert. Der Wert hat sich gegenüber dem Vorjahr (81,5%) noch einmal leicht verbessert.

Bei der Erstberatung von Jugendlichen besteht noch Steigerungspotenzial; hier wurde der vorgegebene Standard knapp verfehlt. In 79,0% der Fälle ist die Erstberatung der unter 25-jährigen Kunden innerhalb von 15 Arbeitstagen nach der Antragstellung erfolgt.

Zudem haben die gemeinsamen Einrichtungen 80,4% aller erstberatenen Jugendlichen innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Antragstellung ein konkretes Angebot für eine Arbeits- oder Ausbildungsstelle oder Maßnahmeteilnahme gemacht.

Die Ergänzungsgröße „Eingliederungsvereinbarungen im Bestand“ bildet ab, für wie viele Kunden im Rechtskreis SGB II eine Eingliederungsvereinbarung vorliegt. In 2014 lag eine gültige Vereinbarung bei 86,7% aller Kunden vor.

Trotz der günstigen Entwicklung mit einem aktuell hohen Niveau der Zielerreichung müssen die Prozesse weiter im Blick behalten werden, um die Leistungen für die Kunden kontinuierlich zu verbessern.

Finanzen

Im Jahr 2014 wurden der Bundesagentur für Arbeit 2,67 Mrd. EUR für SGB II-Eingliederungsleistungen zugeteilt. Dadurch standen den gemeinsamen Einrichtungen 162 Mio. EUR mehr für die Förderung von Kunden in der Grundsicherung zur Verfügung als im Vorjahr (+6,4%). Angesichts des tariflich bedingten Anstiegs der Personalkosten und steigenden Ausgaben bei den Sachkosten sind im Jahr 2014 für Verwaltungskosten 4,6% mehr Mittel bereitgestellt worden. Dennoch mussten aus dem Eingliederungsbudget knapp 411 Mio. EUR in das Verwaltungskostenbudget umgeschichtet werden.

Die Eingliederungsleistungen wurden zu 94,3% in Anspruch genommen. Damit liegt die Investitionsquote leicht unter dem Vorjahreswert (97,2%).

Die gemeinsamen Einrichtungen haben ihre Förderung an dem erhöhten Qualifizierungsbedarf der Kundinnen und Kunden der Grundsicherung ausgerichtet. Durch den stärkeren Einsatz von Qualifizierungsmaßnahmen und die Ausrichtung an Branchen, in denen eine hohe Arbeitskräftenachfrage besteht (z.B. Gesundheits- und Erziehungswesen), soll es gelingen, den Kundinnen und Kunden eine neue berufliche Perspektive zu ermöglichen und ihre Integrationschancen zu verbessern. Die gemeinsamen Einrichtungen haben daher im Jahr 2014 rund 558 Mio. EUR, mehr als ein Viertel ihres Budgets (26,1%), für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung investiert. Mehr als 100.000 Kundinnen und Kunden haben im Laufe des Jahres eine Maßnahme zur beruflichen Weiterbildung begonnen. Aufgrund der Ergebnisse der Vergangenheit ist davon auszugehen, dass etwa ein Drittel der Kundinnen und Kunden ein halbes Jahr nach Abschluss der Maßnahme in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis stehen.

Ebenfalls rund ein Viertel des Budgets (rund 528 Mio. EUR bzw. 24,7%) wurden für Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung aufgewandt. Die Maßnahmen sind insbesondere darauf ausgerichtet, die Kundinnen und Kunden an den Arbeits- oder Ausbildungsmarkt heranzuführen und Vermittlungshemmnisse abzubauen. Die Maßnahmen werden in erster Linie bei Bildungsträgern, aber auch in direkter Zusammenarbeit mit Arbeitgebern durchgeführt.

Die Arbeitsaufnahme von Kundinnen und Kunden der Grundsicherung wurde mit Eingliederungszuschüssen in Höhe von knapp 171 Mio. EUR unterstützt. Damit konnten 65% der geförderten Kunden nachhaltig in den Arbeitsmarkt integriert werden (sie waren 12 Monate nach Ende der Förderung sozialversicherungspflichtig beschäftigt).

Einen rückläufigen Stellenwert haben Maßnahmen des zweiten Arbeitsmarktes. Auf Arbeitsgelegenheiten entfielen 13,1% des Mitteleinsatzes. Gegenüber dem Vorjahr sind die Ausgaben um 17 Mio. EUR auf rund 278 Mio. EUR zurückgegangen.

Mit den lokalen Planungsdokumenten wurde auch für die Budgetplanung eine substanzielle Grundlage geschaffen, um die Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit im Ressourceneinsatz weiter zu verbessern. Die gemeinsamen Einrichtungen planen den Einsatz der Maßnahmen auf der Basis einer genauen Analyse des Kundenpotenzials und der konjunkturellen und arbeitsmarktlichen Rahmenbedingungen. Dies lässt für die Zukunft eine sukzessive Verbesserung der Eingliederungswirkung erwarten. Im ersten Halbjahr des Jahres 2014 haben sich die Eingliederungsergebnisse im Vergleich zum Vorjahr insgesamt leicht verbessert.

6 Handlungsfelder – Handlungsschwerpunkte

Die geschäftspolitische Handlungsfelder sind eng mit den Zielen des SGB II verzahnt und markieren besonders wichtige Themen, deren Priorisierung entsprechend der unterschiedlichen Problemlagen vor Ort vorgenommen werden sollte. Die geschäftspolitischen Handlungsfelder wurden 2014 mit großer Kontinuität weiterverfolgt. Die regionale Ausgestaltung erfolgte – wie bereits 2013 – im Hinblick auf die identifizierten Stärken, Schwächen und Chancen. Die geschäftspolitischen Handlungsfelder 2014 lauteten:

1. Kunden ohne Abschluss zu Fachkräften ausbilden (Aus**BILDUNG** wird was)
2. Langzeitbezieher aktivieren und Integrationschancen erhöhen
3. Marktnähe leben, Arbeitgeber 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 (Qualität im Basisgeschäft herstellen)


Geschäftspolitische Handlungsfelder	Ziele			Qualitätskennzahlen		Kommunale Ziele
	Ziel 1 Hilfebedürftigkeit	Ziel 2 Integration	Ziel 3 Langzeitbezug	Kundenzufriedenheit	Prozessqualität	
1 Kunden ohne Abschluss zu Fachkräften ausbilden (Aus BILDUNG wird was)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Langzeitbezieher aktivieren und Integrationschancen erhöhen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Marktnähe leben, Arbeitgeber erschließen und Integrationen realisieren	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Beschäftigungsmöglichkeiten für Alleinerziehende nutzen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Jugendliche in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt integrieren	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Rechtmäßigkeit und Qualität der operativen Umsetzung sicherstellen (Qualität im Basisgeschäft herstellen)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Im Rahmen des geschäftspolitischen Handlungsfeldes „Kunden ohne Abschluss zu Fachkräften ausbilden“ wurde ein zentraler Handlungsschwerpunkt gesetzt:

Initiative Erstausbildung junger Erwachsener

Aus**BILDUNG** wird was
Spätstarter gesucht

Im Jahr 2013 startete die Initiative „AusBILDUNG wird was – Spätstarter gesucht“. Ausgangsbasis war, dass eine hohe Anzahl junger Erwachsener zwischen 25 und 35 Jahren über keinen Berufsabschluss verfügt (1,5 Millionen) und sie dabei auch überdurchschnittlich von Arbeitslosigkeit betroffen waren (329.000). Das Potenzial in dieser Personengruppe soll gewonnen werden, um den Fachkräftebedarf in Deutschland zu decken. Während der Laufzeit der Initiative, von 2013 bis 2015, sollen rechtskreisübergreifend 100.000 junge Erwachsene ohne (verwertbaren) Berufsabschluss motiviert werden, eine abschlussorientierte Qualifizierung zu beginnen.



Die Initiative ist im ersten Jahr erfolgreich gestartet: 2013 sind 27.600 junge Erwachsene in eine geförderte abschlussorientierte Qualifizierung und 5.200 in eine ungeforderte Berufsausbildung eingemündet. Bis Oktober 2014 hat sich die Zahl auf 63.300 erhöht: 30.300 Eintritte aus dem Rechtskreis SGB III, 21.400 Eintritte aus dem Rechtskreis SGB II sowie insgesamt 11.600 Eintritte in ungeforderte Berufsausbildungen. Um das Ziel der Initiative – 100.000 Eintritte – bis zum Ende der Laufzeit noch zu erreichen, sind alle beteiligten Akteure gefordert, ihren Beitrag zur Umsetzung zu leisten.

Zur Unterstützung der Initiative wurden 2013 verschiedene Marketingaktivitäten gestartet. Im Jahr 2014 wurden verstärkt Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber angesprochen, jungen Erwachsenen eine Chance für eine Ausbildung oder betriebliche Umschulung zu geben. Die Initiative „AusBILDUNG wird was“ hat in der Öffentlichkeit einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht.

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 Arbeitsmarktreife 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 ≤ 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 ≤ 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.