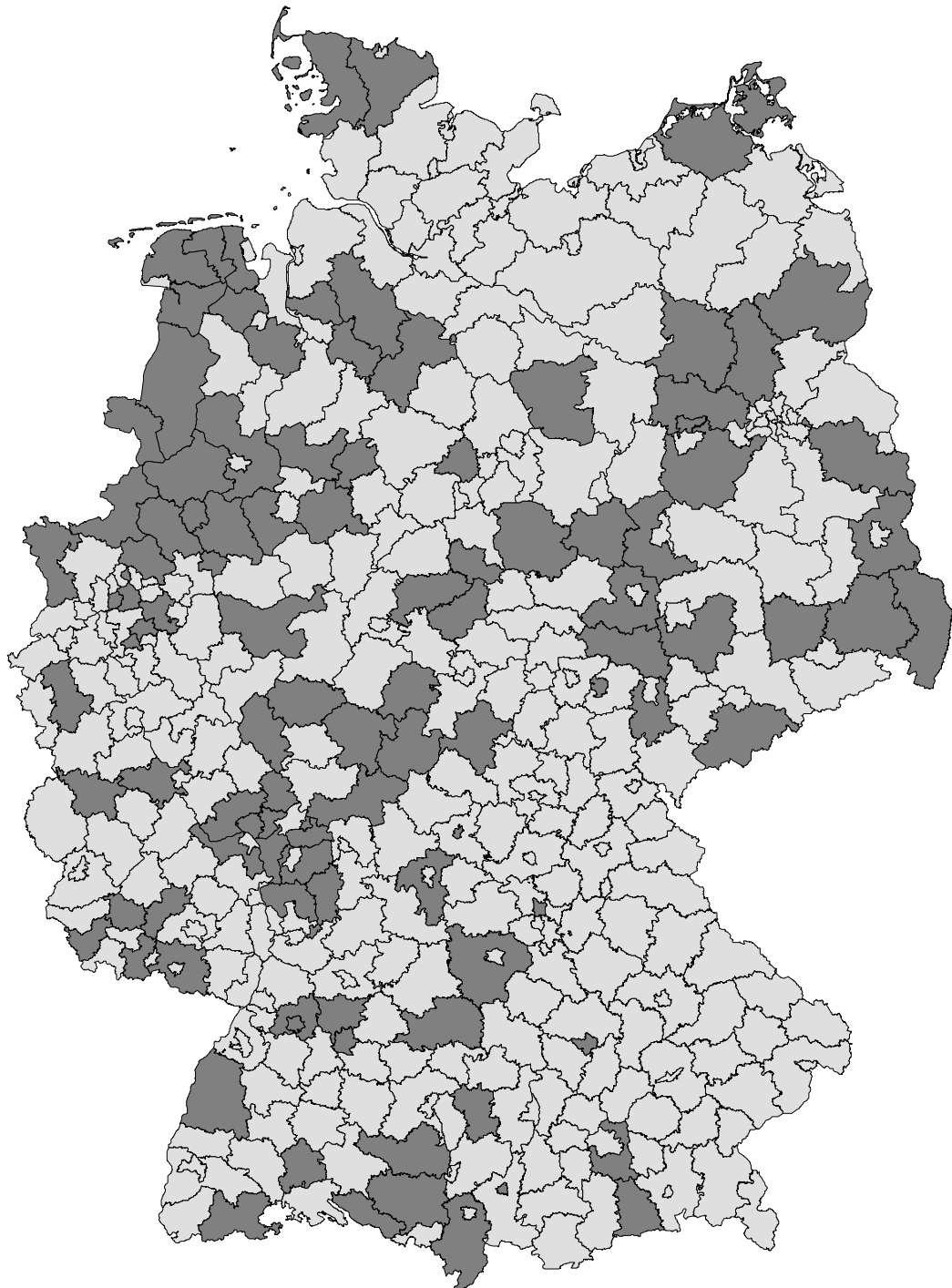


Nürnberg, März 2017

# Jahresbericht 2016

zur Zielerreichung im Bereich Grundsicherung



## **Impressum**

Zentrale der Bundesagentur für Arbeit  
Bereich Controlling (CF 1)  
Regensburger Straße 104  
90478 Nürnberg

# Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Zielsystem</b> .....	<b>5</b>
<b>2 Planungs- und Zielvereinbarungsprozess</b> .....	<b>7</b>
<b>3 Zielnachhalteprozess</b> .....	<b>9</b>
<b>4 Zielerreichung</b> .....	<b>10</b>
4.1 Auf einen Blick.....	10
4.2 Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt.....	11
4.3 Integrationsquote.....	12
4.4 Bestand an Langzeitleistungsbeziehern.....	13
4.5 Qualitätsstandards.....	14
4.5.1 Kundenzufriedenheit.....	14
4.5.2 Prozessqualität.....	15
4.6 Finanzen.....	16
<b>5 Handlungsfelder – Handlungsschwerpunkte</b> .....	<b>17</b>
<b>Glossar</b> .....	<b>18</b>

# Zusammenfassung

**Der deutsche Arbeitsmarkt zeichnete sich weiterhin durch eine hohe Arbeitskräftenachfrage aus. Der Beschäftigungsaufbau ging mit rückläufigen Arbeitslosenzahlen, aber auch einer gestiegenen Erwerbsneigung der inländischen Bevölkerung und Arbeitsmigration aus anderen EU-Staaten einher. Die Integrationsquote hat sich etwas schwächer entwickelt als geplant – insgesamt kann aber eine positive Ergebnisbilanz gezogen werden.**

Die deutsche Wirtschaft hat 2016 ihren moderaten Aufschwung fortgesetzt. Im Vergleich zum Vorjahr ist die deutsche Realwirtschaft um +1,9% gewachsen. Wichtigste Konjunkturstütze blieb der inländische Konsum, der von der positiven Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt getragen wurde.

Die Zahl der Erwerbstätigen hat weiter zugenommen und erreichte 2016 den höchsten Stand seit der Wiedervereinigung. Maßgeblich für den Anstieg war wie auch im Jahr zuvor das Wachstum der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung. Das Plus resultiert zum größeren Teil aus Zuwanderung und gesteigener Erwerbsneigung, kam aber auch inländischen Arbeitslosen zugute. Die Arbeitslosigkeit und auch die Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten sind in 2016 entgegen vieler Erwartungen weiter gesunken.

Die Bundesagentur für Arbeit ist im Rahmen des Planungsprozesses unter Berücksichtigung stabiler Wirtschaftsprognosen davon ausgegangen, dass die Ergebnisse im Regelgeschäft weiter verbessert werden können. Dabei wurde weiterhin ein besonderer Schwerpunkt auf die Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit und die Unterstützung von schwerbehinderten Menschen gelegt.

Darüber hinaus fanden die Auswirkungen des verstärkten Zugangs von Flüchtlingen und deren Integrationschancen in den Planungen Berücksichtigung. Für die „Herausforderungen durch Zuwanderung, Flucht und Asyl“ wurde ein neues geschäftspolitisches Handlungsfeld definiert, mit dem Ziel, durch spezielle Geschäftsprozesse, Programme und Initiativen die Chancen für eine zügige Integration von anerkannten Flüchtlingen in den Arbeitsmarkt zu verbessern.

Der Planungsprozess für das Jahr 2016 wurde bereits im August 2015 offiziell begonnen, sodass die gemeinsamen Einrichtungen (gE) rund zwei Monate mehr für die operative Planung nutzen konnten als in den vergangenen Jahren. In der lokalen Planungsphase haben die gemeinsamen Einrichtungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen, der geschäftspolitischen Handlungsfelder und lokaler Aktivitäten, im Austausch mit den Agenturen für Arbeit und den Regionaldirektionen, ihre individuellen Zielstellungen für das Jahr 2016 entwickelt.

Die Zielvereinbarung nach § 48b SGB II zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der Bundesagentur für Arbeit berücksichtigte die so ermittelten Ziele für die Integrationsquote und den Bestand der Langzeitleistungsbezieher. Das Ziel für die Integrationsquote konnte im Jahr 2016 knapp nicht erreicht werden. Der Bestand der Langzeitleistungsbezieher ist hingegen deutlich zurückgegangen, sodass die Zielsetzung der gemeinsamen Einrichtungen auf Bundesebene erfüllt wurde. Insbesondere in der zweiten Jahreshälfte sind zunehmend anerkannte Flüchtlinge in die Betreuung der Jobcenter übergegangen. Die Zahl der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in den gemeinsamen Einrichtungen ist im Vergleich zum Vorjahr dennoch leicht gesunken.

# 1 Zielsystem

Die gesetzlichen Zielstellungen des SGB II bestimmen das Zielsystem.

Das Zielsystem im SGB II ist an den im § 48b Absatz 3 Satz 1 SGB II genannten Zielen „Verringerung der Hilfebedürftigkeit“, „Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit“ und „Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug“ ausgerichtet. In Verbindung mit § 48a Absatz 2 SGB II leitet sich daraus das folgende Zielsystem mit entsprechenden Kennzahlen und Ergänzungsgrößen ab.

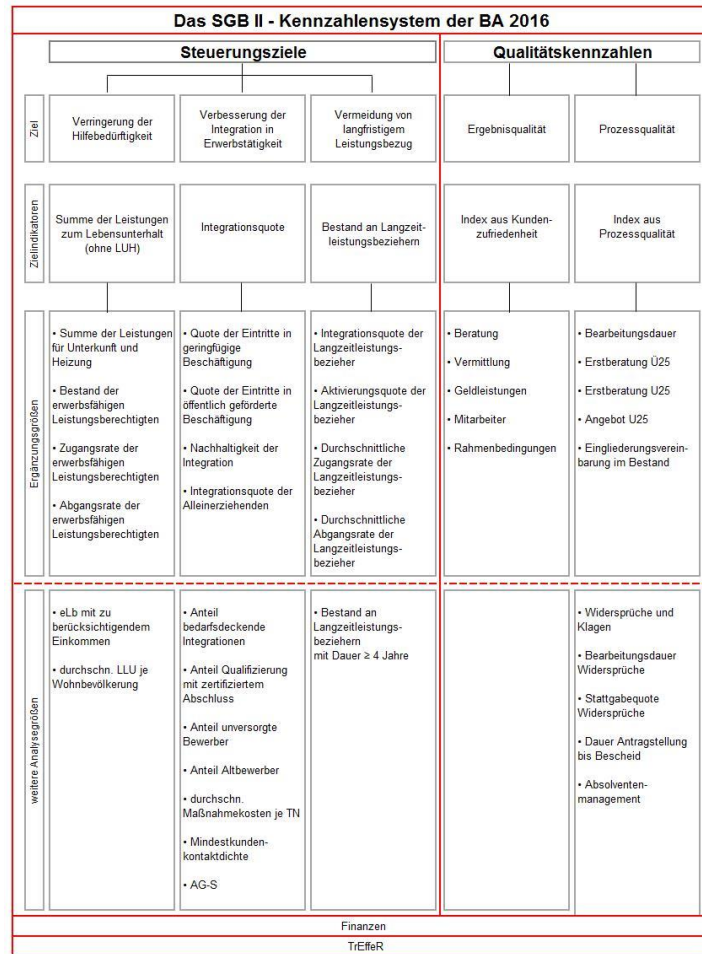



Abbildung 1: Zielsystem 2016 der Bundesagentur für Arbeit

Die Zielindikatoren sind maßgeblich für die Zielnachhaltung. Die gesetzlich definierten Ergänzungsgrößen dienen der Interpretation der Ergebnisse. Darüber hinaus werden weitere Analysegrößen als ergänzende Informationen zur Zielerreichung betrachtet. Das Zielsystem hat sich in den letzten Jahren bewährt. Zur Steigerung der qualitativen Beurteilung der Ergebnisse wurden im Jahr 2016 weitere Ergänzungs- und Analysegrößen hinzugefügt, die als qualitatives Monitoring in die Zielnachhaltung einbezogen wurden. Für den Zielindikator Integrationsquote wurde der „Anteil bedarfsdeckender Integrationen“ sowie als begleitende Größe zur „Nachhaltigkeit der Integrationen“ die „Kontinuierliche Beschäftigung“ ergänzt. Für den Bestand der Langzeitleistungsbezieher wurde der „Bestand an Langzeitleistungsbeziehern mit Dauer > 4 Jahre“ als zusätzliche Analysegröße hinzugefügt.



Seit 2011 bilden die Kennzahlen nach § 48a SGB II für alle Jobcenter (zugelassenen kommunalen Trägern und gemeinsamen Einrichtungen) die Basis für die Zielvereinbarungen und -nachhaltung sowie als Datenbasis für Leistungsvergleiche zwischen den Trägern. Die einheitliche Zielsteuerung bietet Transparenz, fördert die Ergebnisorientierung und die Leistungsfähigkeit aller Jobcenter im Bundesgebiet.

## 2 Planungs- und Zielvereinbarungsprozess

Der Planungsprozess in der Grundsicherung folgt dem bottom-up-Prinzip. Der inhaltliche Austausch zwischen den Ebenen der Organisation unterstützt die fachliche Plausibilisierung und die Vereinbarung ambitionierter Ziele.

Der Planungs- und Zielvereinbarungsprozess in der Bundesagentur für Arbeit basiert auf den „Gemeinsamen Grundlagen zur Planung- und Zielsteuerung im SGB II“, die durch die Bund-Länder-Arbeitsgruppe zur Zielsteuerung entwickelt werden. Die beteiligten Akteure haben einen dezentralen Planungsprozess nach dem bottom-up-Prinzip festgelegt. Innerhalb des gesetzlichen und des geschäftspolitischen Rahmens wird hierdurch eine weitgehende Berücksichtigung lokaler Besonderheiten ermöglicht. Auf diese Weise gelingt es, unter Beteiligung der Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen in den Jobcentern ambitionierte Ziele zu entwickeln und die notwendige Akzeptanz für eine erfolgreiche Zielsteuerung zu schaffen.

In der Bundesagentur für Arbeit ist der Planungsprozess in drei Phasen unterteilt.

Mit dem Versand des Schreibens „Gemeinsame Planungsgrundlagen der Zielsteuerung im SGB II für das Jahr 2016“ wurde der Planungsprozess 2016 in allen Jobcentern begonnen. An die gemeinsamen Einrichtungen richtete der Vorstand ein begleitendes Schreiben, mit dem der geschäftspolitische Rahmen in Form der Handlungsfelder und die Termine des Planungsprozesses in der Bundesagentur für Arbeit kommuniziert wurden.



Abbildung 2: Planungsprozess in den gemeinsamen Einrichtungen

Die lokale Planungsphase in den gemeinsamen Einrichtungen wurde auf drei Monate festgelegt. Innerhalb dieses Zeitraums waren die gemeinsamen Einrichtungen aufgefordert, die lokalen Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt zu bewerten und unter Berücksichtigung der Ressourcen und der geschäftspolitischen Handlungsfelder ambitionierte Ziele für die „Integrationsquote“ und den „Bestand der Langzeitleistungsbezieher“ zu entwickeln. Die Integrationsquote wurde infolge der schwer kalkulierbaren Fluchtmigration differenziert geplant. Für die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten aus den acht zugangsstärksten Asylherkunftsländern wurde eine separate Integrationsquote ermittelt.

Die Planungen waren eng mit dem Arbeitsmarkt und Integrationsprogramm verknüpft und mit den Agenturen für Arbeit und den weiteren Partnern der Trägerversammlung abgestimmt. Für die Dokumentation der strategischen Ausrichtung und der Planungsannahmen haben die gemeinsamen Einrichtungen ein lokales Planungsdokument erstellt, das zugleich eine wesentliche Grundlage für die Plausibilisierung der Planung in den Regionaldirektionen darstellte. Die Plausibilisierungsphase in den Regionaldirektionen umfasste zwei Wochen. Im Rahmen der Plausibilisierung in der Zentrale wurde bewertet inwieweit die Ambition der Zielwerte

mit der zentralen geschäftspolitischen Zielstellung zu vertreten war. Mit einigen Regionaldirektionen wurden durch die Zentrale Gespräche zur Herleitung und Ambition der Zielwerte geführt.

Nach Abschluss der Planung in der Bundesagentur für Arbeit wurden folgende Angebotswerte an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales übermittelt, die ohne weitere Nachverhandlung als Zielwerte in der Zielvereinbarung 2016 berücksichtigt werden konnten.

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

Abbildung 3: Planungsergebnisse SGB II

Nach Unterzeichnung der bundesweiten Zielvereinbarung zwischen der BA und dem BMAS am 12. Mai 2016 wurden die Zielvereinbarungen zwischen den Agenturen für Arbeit und den gemeinsamen Einrichtungen abgeschlossen.



### 3 Zielnachhalteprozess

**Die Steuerungslogik der Bundesagentur für Arbeit sieht bei weitreichender dezentraler Verantwortung eine Steuerung über Zielvereinbarungen vor. Im Rahmen regelmäßig stattfindender Performancedialoge werden die Ergebnisse sowie die Umsetzung der wesentlichen geschäftspolitischen Themen nachgehalten.**

Der Zielnachhalteprozess in der Bundesagentur für Arbeit ist rechtskreisübergreifend und über alle Ebenen der Organisation einheitlich und verbindlich geregelt. Für die Zielnachhaltung wird mit dem Performanceprozess ein übergreifender Ansatz verfolgt. Neben einer Bewertung der Geschäftsergebnisse selbst fließen auch die regionalen Bedingungen auf dem Arbeitsmarkt und die spezifischen internen Voraussetzungen wie die Geschäftsprozesse und Ressourcen mit in die Zielnachhaltung ein.

Der Performancedialog ist als Gesprächsformat definiert. Die Zentrale terminiert pro Jahr mindestens drei Gespräche mit der Geschäftsführung jeder Regionaldirektion. An diesen Terminen ist der gesamte Performanceprozess orientiert. Die Regionaldirektionen und Agenturen für Arbeit organisieren die vorgelagerten Performancedialoge für ihren Bezirk in eigener Verantwortung. Alle Beteiligten stellen sicher, dass zu den Gesprächsterminen die wesentlichen Handlungsfelder identifiziert und mit konkreten Aktivitäten- und Umsetzungsplänen hinterlegt sind.

Im Vorfeld der Gespräche in der Zentrale legen die Regionaldirektionen die wesentlichen Themen für ihren Bezirk in Performanceberichten prägnant dar. Die Berichte enthalten eine inhaltliche Beschreibung der Handlungsfelder, eine Darstellung des Führungshandelns sowie eine fortlaufende Bewertung der Aktivitäten hinsichtlich der angestrebten Wirkung. Die Performanceberichte werden in gleicher Weise auch von den Agenturen für Arbeit und den gemeinsamen Einrichtungen genutzt.

Im Rahmen der Performancedialoge werden die adressierten Themen diskutiert und gegebenenfalls konkrete Maßnahmen zu den identifizierten Potentialen und Risiken vereinbart.

Mit dem Performanceprozess soll im fachlichen Dialog der Führungskräfte eine kontinuierliche Leistungssteigerung der Organisation erreicht werden.

## 4 Zielerreichung

### 4.1 Auf einen Blick

Kennzahl	Prognosewert (Pw)	Dez	Ist	Prognosewert-Ist in %												Ist-Ist VJ <sup>4</sup>	
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		aktuell
<b>Zielindikator - Qualitatives Monitoring</b>																	
Summe der LLU in Mrd. €	JFW	12,196	11,604													-4,9	2,2
Summe der LLU in Mrd. € ohne Asyl/Flucht	JFW	10,887	10,325													-5,2	-3,7
<b>Zielindikatoren - Zielvereinbarung</b>																	
		Ziel		Soll-Ist in %													
				J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	aktuell	
Integrationsquote in %	JFW	24,5	24,5													-0,2	-2,8
Integrationsquote ohne Asyl/Flucht <sup>1)</sup>	JFW	26,1	25,3													-2,9	-0,9
Integrationsquote Asyl/Flucht <sup>2)</sup>	JFW	10,1	14,9													47,1	-15,8
Bestand Langzeitleistungsbezieher in Mio.	JDW	2,144	2,105													-1,8	-2,4
<b>Qualitätskennzahlen</b>																	
Index aus Kundenzufriedenheit in Noten <sup>3)</sup>	GJW		2,46														-1,8
Index aus Prozessqualität	JFW	100	106,1													6,1	-

<sup>1)</sup> nicht berücksichtigt werden die acht zugangsstärksten Asyl-Herkunftsländer (Staatsangehörigkeiten: Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia)

<sup>2)</sup> berücksichtigt werden die acht zugangsstärksten Asyl-Herkunftsländer (Staatsangehörigkeiten: Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia)

<sup>3)</sup> Ist (GJW) beinhaltet Werte des 2. Halbjahr 2016

<sup>4)</sup> Ist-Ist Vorjahr und Deltas zum Vorjahr der Zielindikatoren beziehen sich jeweils auf den 1. Ladestand

Der Arbeitsmarkt zeigte sich im Jahr 2016 weiterhin in guter Verfassung. Die Anzahl der Arbeitslosen ist weiter gesunken, die Erwerbstätigkeit und sozialversicherungspflichtige Beschäftigung sind leicht gestiegen. Der starke Zustrom von Flüchtlingen hat sich insbesondere ab der zweiten Jahreshälfte zunehmend in den Jobcentern ausgewirkt. Die gemeinsamen Einrichtungen stehen mit den Agenturen für Arbeit und den weiteren Netzwerkpartnern vor der Herausforderung, die Flüchtlinge zügig in den Arbeitsmarkt zu integrieren, da Erwerbstätigkeit ein wesentlicher Schlüssel für eine gelingende, gesellschaftliche Integration ist.

Insgesamt kann für das Jahr 2016 eine positive Bilanz der Geschäftsergebnisse in der Grundsicherung gezogen werden. Die Ausgaben für Leistungen zum Lebensunterhalt sind aufgrund der Erhöhung der Regelbedarfe und des Zugangs von asylsuchenden Leistungsberechtigten im Vergleich zum Vorjahr gestiegen, waren jedoch deutlich geringer als zu Jahresbeginn angenommen.

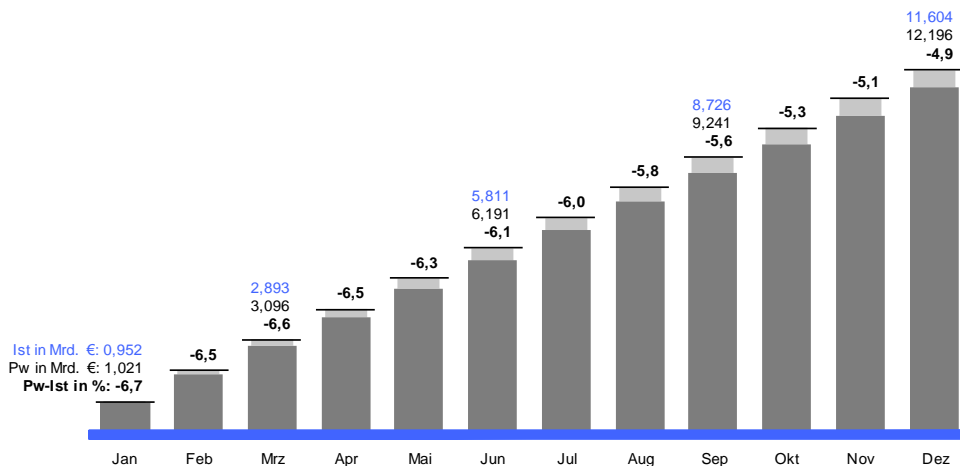
Der Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten reduzierte sich insgesamt gegenüber dem Vorjahr leicht. Der verstärkte Zugang von Asylsuchenden in der zweiten Jahreshälfte konnte noch durch den Rückgang von Kundinnen und Kunden im Regelgeschäft kompensiert werden. Nach wie vor führt knapp die Hälfte der Integrationen in Beschäftigung zu einem Abgang aus dem Leistungsbezug.

Die Integrationsquote ist etwas niedriger als im Vorjahr - rund 791.000 Leistungsberechtigte haben 2016 eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt bzw. eine Ausbildung oder eine selbständige Tätigkeit aufgenommen. Die Integrationsquote der Langzeitleistungsbezieher konnte leicht gesteigert werden und der Bestand ist weiter zurückgegangen.

## 4.2 Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt

Die Leistungen zum Lebensunterhalt lagen 2016 unter den zu Jahresbeginn erwarteten Ausgaben.

Entwicklung im Jahresverlauf (JFW)



Die gemeinsamen Einrichtungen haben im Jahr 2016 für die Sicherung des Lebensunterhalts der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und der Mitglieder ihrer Bedarfsgemeinschaft rund 11,6 Mrd. EUR aufgewendet. Das entspricht Mehrausgaben gegenüber dem Vorjahr in Höhe von 252 Mio. EUR (+2,2%), die im Wesentlichen auf die Erhöhung der Regelbedarfe und den Zugang leistungsberechtigter Flüchtlinge zurückzuführen sind.

Der jahresdurchschnittliche Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB) hat sich gegenüber dem Vorjahr kaum verändert (-0,2%). Diese Entwicklung wurde insbesondere durch die steigende Zahl von Flüchtlingen im Kundenbestand beeinflusst: Während einerseits der Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Regelgeschäft<sup>1</sup> gesunken ist (-4,3%), hat sich andererseits die Zahl der gemeldeten erwerbsfähigen Personen aus den acht zugangsstärksten Asylherkunftsländern fast verdoppelt (+94,7%). So waren bis zum Jahresende mehr als 267.000 Personen aus diesen Ländern in den gemeinsamen Einrichtungen registriert. Das waren zwar rd. 130.000 ELB mehr als im Vorjahr, aber weit weniger als im Rahmen der Planung erwartet. Der zu Jahresbeginn ermittelte Prognosewert zur Ausgabenentwicklung wurde mit -4,9% deutlich unterschritten.

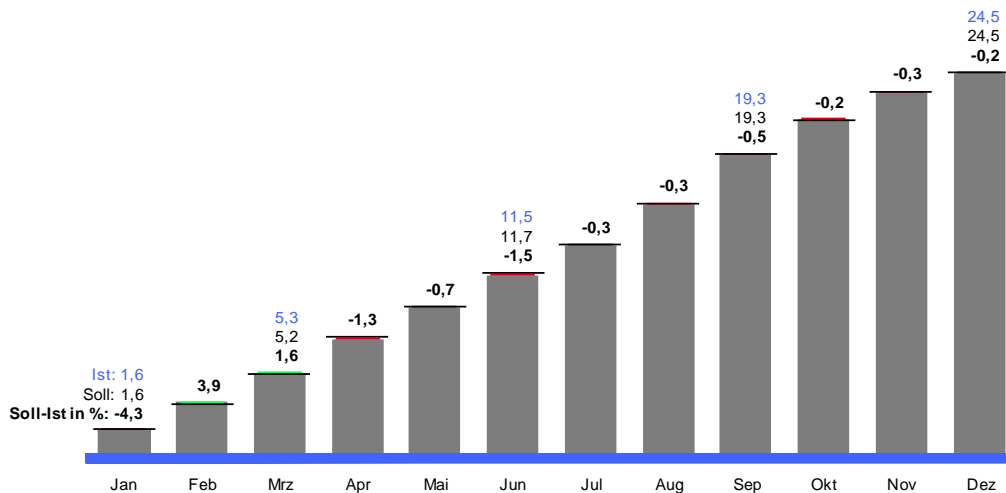
Im Jahr 2016 zeigten sich insbesondere in der ersten Jahreshälfte deutlich mehr Abgänge aus dem Leistungsbezug als im Vorjahr. In der Grundsicherung gelingt es aber weiterhin nur knapp der Hälfte der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten, mit der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit auch die Hilfebedürftigkeit zu überwinden. Das ist häufig auf die vergleichsweise niedrige Entlohnung infolge des geringen Qualifikationsniveaus vieler Kundinnen und Kunden, aber auch auf einen hohen Anteil von Beschäftigungen in Teilzeit zurückzuführen.

<sup>1</sup> Betrachtung ohne der acht zugangsstärksten Asylherkunftsländer (Afghanistan, Eritrea, Irak, Iran, Nigeria, Pakistan, Somalia, Syrien)

## 4.3 Integrationsquote

**Knapp ein Viertel der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten wurde in den Arbeitsmarkt integriert.**

Entwicklung im Jahresverlauf (JFW)



Im Laufe des Jahres 2016 ist es gelungen, rund ein Viertel (24,5%) der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung, Ausbildung oder Selbständigkeit zu integrieren. Die Integrationsquote ist gegenüber dem Vorjahr erwartungsgemäß leicht zurückgegangen (-2,8%), da mit einem verstärkten Übergang anerkannter Flüchtlinge in die Grundsicherung zu rechnen war. Im Rahmen der Planung wurde davon ausgegangen, dass nur etwa jeder zehnte Flüchtling bereits 2016 in den Arbeitsmarkt integriert werden würde. In der Folge wurde für die Integrationsquote ein Zielwert von -2,6% vereinbart.

Das Ziel bei der Integrationsquote wurde mit -0,2% dennoch knapp verfehlt. Insgesamt wurden rund 791.000 Integrationen realisiert; zur Zielerreichung fehlten rund 2.000 Integrationen. Hinsichtlich der Qualität der Integrationen konnten hingegen moderate Fortschritte gemacht werden. Der Anteil der bedarfsdeckenden Integrationen hat sich auf 47,7% leicht erhöht. Die Beschäftigungsverhältnisse bestanden zudem bei 59,1% der Integrationen länger als sechs Monate fort (kontinuierliche Beschäftigung). Das ist ebenfalls eine bessere Bilanz als im Vorjahr.

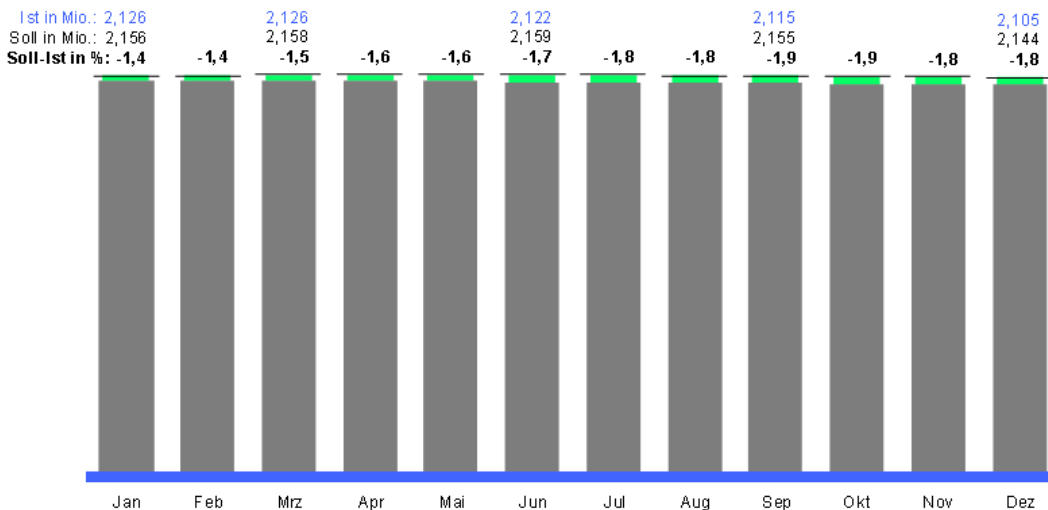
Das BMAS und die BA messen den spezifischen Belangen von Alleinerziehenden eine besondere Bedeutung zu und haben u.a. die Steigerung der Integrationsquote für Alleinerziehende in die Zielvereinbarung 2016 aufgenommen. Von den jahresdurchschnittlich rund 442.000 alleinerziehenden erwerbsfähigen Leistungsberechtigten sind mehr als 95.000 integriert worden. Die damit erreichte Integrationsquote von 21,6% liegt jedoch leicht unter dem Vorjahreswert (21,7%).

Da die Zahl der Flüchtlinge langsamer angestiegen ist als angenommen, fällt die Integrationsquote in der Gruppe der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten aus den acht zugangsstärksten Asylherkunftsländern mit 14,9% noch weit besser aus als geplant. Mit steigendem Anteil von Flüchtlingen in dieser Gruppe wird sich die Integrationsquote im Jahr 2017 absehbar schwächer entwickeln.

## 4.4 Bestand an Langzeitleistungsbeziehern

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

Entwicklung im Jahresverlauf (JDW)



Im Rechtskreis SGB II wird ein großer Teil der Kundinnen und Kunden über einen längeren Zeitraum betreut. Etwa zwei Drittel aller erwerbsfähigen Leistungsberechtigten sind Langzeitleistungsbezieher und aufgrund nicht ausreichender beruflicher Qualifikation und unterschiedlicher Problemlagen auf langfristige Unterstützung durch die Jobcenter angewiesen.

Für das Jahr 2016 haben sich die gemeinsamen Einrichtungen vorgenommen, den Bestand der Langzeitleistungsbezieher um -0,7% zu reduzieren. Im Jahresdurchschnitt umfasste der Bestand rund 2,1 Mio. Kundinnen und Kunden im Langzeitleistungsbezug, das sind etwa 53.000 weniger als im Vorjahr (-2,4%). Das Ziel wurde mit einer Abweichung von -1,8% erreicht.

Die gute Entwicklung ist auch auf ein besseres Integrationsergebnis zurückzuführen. Anders als die Integrationsquote insgesamt, ist die Integrationsquote der Langzeitleistungsbezieher gegenüber dem Vorjahr um +1,7% auf 17,6% gestiegen. Rund 372.000 Langzeitleistungsbezieher ist es gelungen, eine Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt aufzunehmen.

In vielen Fällen werden die Kundinnen und Kunden über Jahre an den Arbeitsmarkt herangeführt. Neben sozialintegrativen Leistungen steht in den Jobcentern auch ein Vielzahl arbeitsmarktpolitischer Instrumente zur Verfügung, um durch individuelle Förderungen einen (Wieder-) Einstieg in den Arbeitsmarkt zu ermöglichen. In 2016 haben (anteilig) mehr Langzeitleistungsbezieher an einer Maßnahme teilgenommen als im letzten Jahr. Die Kundinnen und Kunden wurden überwiegend mit Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung unterstützt oder haben eine Arbeitsgelegenheit angenommen. Es haben aber auch jahresdurchschnittlich knapp 36.000 Langzeitleistungsbezieher an Maßnahmen zur beruflichen Weiterbildung teilgenommen, um dadurch ihre Chancen auf eine dauerhafte Integration in den Arbeitsmarkt zu verbessern.

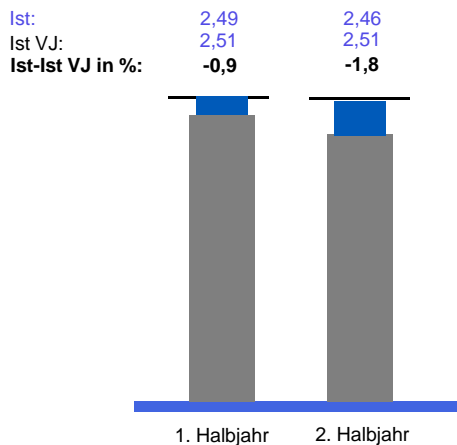
Der Zustrom der Flüchtlinge und Asylsuchenden wirkte bisher noch nicht auf die Bestandsentwicklung der Langzeitleistungsbezieher. Aufgrund verschiedener Vermittlungshemmnisse (z.B. fehlende Deutschkenntnisse, fehlende Qualifikationen etc.) ist der Arbeitsmarktzugang für die genannte Personengruppe erschwert. Es ist daher davon auszugehen, dass ein überdurchschnittlicher Anteil der Kundinnen und Kunden mit Fluchthintergrund zunächst in den Langzeitleistungsbezug übergehen wird.

## 4.5 Qualitätsstandards

### 4.5.1 Kundenzufriedenheit

**Die meisten Kunden sind weiterhin mit den Dienstleistungen der gemeinsamen Einrichtungen zufrieden.**

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert) – Halbjahr



In engem Zusammenhang mit den geschäftspolitischen Zielen der Bundesagentur für Arbeit werden Kundenbefragungen zur Messung der Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit durchgeführt. Die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der BA wird in halbjährlichen Abständen telefonisch erhoben. Befragt werden je Halbjahr und gemeinsamer Einrichtung 100 Neukunden zu den Themenblöcken „Beratung“, „Vermittlung“, „Geldleistungen“, „Mitarbeiter“ und „Rahmenbedingungen“. Die Ergebnisse werden im Schulnotensystem abgebildet und geben Hinweise zur Qualität der Aufgabenwahrnehmung und zu möglichen Verbesserungspotentialen.

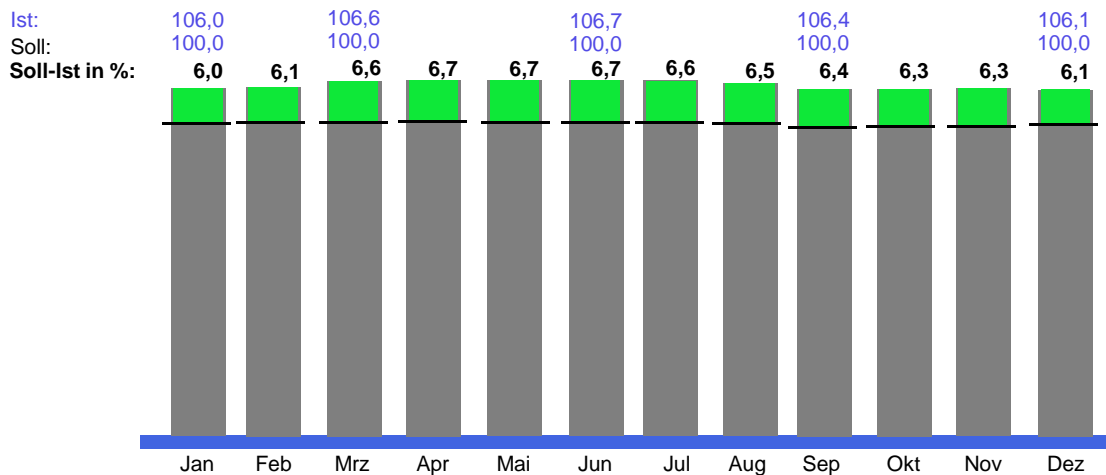
Bei den Befragungen zur Kundenzufriedenheit haben die gemeinsamen Einrichtungen 2016 insgesamt die Note 2,46 erhalten und damit ein gutes Niveau erreicht. Gegenüber dem Vorjahr (Note 2,51) hat sich das Befragungsergebnis etwas verbessert.

Von den Kundinnen und Kunden wurden weiterhin die Rahmenbedingungen in den gemeinsamen Einrichtungen wie Öffnungszeiten und Wartezeiten am besten bewertet (Note 2,19). Der Großteil der Befragten ist mit der Beratung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bereich Markt und Integration (Note 2,43) zufrieden. Jedoch zeigt das Befragungsergebnis auch, dass ein Großteil der Befragten eine intensivere Beratung zu möglichen Hilfestellungen bei persönlichen Problemlagen wünscht. Die Zufriedenheit mit den Mitarbeitern verbleibt auf durchschnittlichem Niveau (2,49). Wie bereits in der Vergangenheit wurde das Beratungsangebot zu Geldleistungen (2,55) zwar weniger gut wahrgenommen als in der Arbeitsvermittlung, jedoch wurde es deutlich besser als noch im Vorjahr (VJ 2,63) beurteilt. Die Rückmeldungen zur Verständlichkeit der Bescheide haben sich nach deren Überarbeitung sukzessive verbessert. In den Befragungen 2016 haben rund 90% der Kundinnen und Kunden angegeben, dass der Bescheid nachvollziehbar war. Die Vermittlungsaktivitäten bewerten die Befragten besser als im Vorjahr (VJ 2,71), jedoch weiterhin kritisch. Aus Sicht der Kundinnen und Kunden besteht sowohl quantitativ als auch qualitativ Verbesserungsbedarf (2,69).

## 4.5.2 Prozessqualität

Weiterhin hohes Niveau bei der Prozessqualität.

Entwicklung im Jahresverlauf (gleitender Jahreswert)



Als steuerungsrelevante Qualitätskennzahl bündelt der Index aus Prozessqualität die definierten Qualitätsstandards der operativen Prozesse in den gemeinsamen Einrichtungen.

In 2016 wurde mit einem Index in Höhe von 106,1 und einer durchgängig guten Entwicklung das Niveau (der Vorjahre) weiterhin gehalten.

Die Bearbeitung der Erstanträge dauerte in den gemeinsamen Einrichtungen durchschnittlich knapp acht Arbeitstage. Die Entscheidung über die beantragten Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts gelingt demnach deutlich zügiger als ursprünglich vorgesehen (durchschnittliche Bearbeitungsdauer maximal 14 Tage).

Die anvisierten Standards für den Beratungs- und Vermittlungsprozess wurden nahezu vollständig erfüllt.

Die erste Beratung neuer Kundinnen und Kunden erfolgte in 83,1% der Fälle innerhalb der geforderten Frist von 15 Arbeitstagen nach der Antragstellung. Bei Jugendlichen zeigt sich einem Erfüllungsgrad von 79,3% zwar eine etwas schlechtere Bilanz, jedoch wurde eine leichte Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr erzielt. Zusätzlich haben 80,6% aller Jugendlichen innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Antragstellung ein konkretes Förderangebot erhalten, um eine schnelle (Wieder-) Eingliederung in den Ausbildungs- oder Arbeitsmarkt zu unterstützen.

Mit durchschnittlich 85,3% aller Kundinnen und Kunden wurde eine gültige Eingliederungsvereinbarung, in der die erforderlichen Leistungen für eine Integration in den Arbeitsmarkt vereinbart worden sind, abgeschlossen.

Die Gesamtzielerreichung wurde durch die guten Prozesse in den gemeinsamen Einrichtungen positiv unterstützt. Auch zukünftig hat die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse einen hohen Stellenwert in der Steuerung der BA.



## 4.6 Finanzen

In den Budgets für Eingliederungsleistungen (EGL) und Verwaltungskosten (VK) haben sich 2016 zwei Sondereffekte deutlich niedergeschlagen. Erstens hat die Ausstattung der Jobcenter mit zusätzlichen Mitteln für flüchtlingsinduzierte Mehrbedarfe zu einer deutlichen Anhebung der Zuteilungsbeträge geführt. Im EGL-Budget wurden den gemeinsamen Einrichtungen (gE) 2,9 Mrd. EUR zugeteilt; 219 Mio. EUR mehr als im Vorjahr (+8,1%). Für Verwaltungskosten wurden vom Bund 3,4 Mrd. EUR bereitgestellt (+12,9%). Zweitens fiel der Umschichtungsbedarf von EGL-Mitteln ins VK-Budget mit 406 Mio. EUR ausnahmsweise geringer aus als im Vorjahr (-85,8 Mio. EUR / -17,4%). Ursächlich hierfür ist aber ausschließlich die Entlastung des VK-Budgets durch die Gutschrift von VBL-Sanierungsgeldern in Höhe von 120 Mio. EUR für die gE. An der strukturellen Unterausstattung des VK-Budgets hat sich dem Grunde nach dagegen auch 2016 nichts geändert. Vielmehr nimmt diese aufgrund von Kostensteigerungen bei Personal- und Sachkosten (Lohn- und Gehaltsanpassung, Preisentwicklung) sowie beim Dienstleistungseinkauf weiter zu.

Das EGL-Budget wurde zu 94,9% verausgabt. Damit konnte die hohe Investitionsquote des Vorjahres (97,7%) zwar nicht erreicht, der Wert des vorvergangenen Jahres aber übertroffen werden (94,3 %).

Mit fast drei Vierteln der verausgabten EGL-Mittel haben die gE auch 2016 ihren Förderschwerpunkt konsequent auf integrationsorientierte Maßnahmen gelegt. Mehr als die Hälfte der Mittel wurden für die Instrumente „Förderung der beruflichen Weiterbildung“ und „Aktivierung und berufliche Eingliederung“ eingesetzt. Zwischen diesen Instrumenten hat sich das Gewicht etwas zu den Aktivierungsmaßnahmen verschoben; nicht zuletzt durch die Veränderung der Kundenstruktur infolge des Zuganges von Flüchtlingen ins Grundsicherungssystem.

Durch den starken Einsatz von Qualifizierungsmaßnahmen soll den Kundinnen und Kunden eine neue berufliche Perspektive eröffnet und sollen ihre Integrationschancen verbessert werden. Mehr als 112.000 Personen (+11,1% mehr als im Vorjahr) haben im Jahr 2016 eine Maßnahme zur beruflichen Weiterbildung begonnen. Die gE haben 2016 mit 568 Mio. EUR fast ein Viertel ihres Budgets (23,9%) in Weiterbildungsmaßnahmen investiert. Aufgrund der Ergebnisse der Vergangenheit ist davon auszugehen, dass etwas mehr als ein Drittel der Kundinnen und Kunden ein halbes Jahr nach Abschluss der Maßnahme in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis stehen.

Fast ein weiteres Drittel des Budgets (777 Mio. EUR oder 32,7%) wurde für Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung aufgewendet. Gegenüber dem Vorjahr haben sich die Ausgaben für diese Maßnahmen um +189 Mio. EUR bzw. +32,2% stark erhöht. 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 191 Mio. EUR unterstützt. Damit konnten drei Viertel der geförderten Kunden nachhaltig in den Arbeitsmarkt integriert werden (6 Monate nach Ende der Förderung sozialversicherungspflichtig beschäftigt).

Die Bedeutung von Maßnahmen auf dem zweiten Arbeitsmarkt hat auch 2016 weiter abgenommen. Auf Arbeitsgelegenheiten entfielen 10,8% des Mitteleinsatzes. Absolut sind die Ausgaben gegenüber dem Vorjahr nahezu konstant geblieben.

Die Zielgenauigkeit des Maßnahmeinsatzes hat sich ausweislich der Eingliederungswirkung im ersten Halbjahr 2016 gegenüber dem Vorjahr weiter verbessert.



## 5 Handlungsfelder – Handlungsschwerpunkte

Die geschäftspolitischen Handlungsfelder wurden auch 2016 weitestgehend kontinuierlich verfolgt und um die Herausforderung durch Zuwanderung, Flucht und Asyl ergänzt. Sie werden auf regionaler Ebene, je nach identifizierten Chancen und Risiken, ausgestaltet. Die Handlungsfelder sind eng mit den Zielen des SGB II verzahnt und können auch zur Erreichung von weiteren lokal vereinbarten kommunalen Zielen beitragen.

Die geschäftspolitischen Handlungsfelder 2016:

1. Jugendliche in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt integrieren
2. Langzeitbezieher / Langzeitarbeitslose aktivieren und Integrationschancen erhöhen
3. Marktnähe leben, Arbeitgeber erschließen und Beschäftigungschancen für schwerbehinderte Menschen verbessern
4. Kunden ohne Abschluss zu Fachkräften ausbilden und in den Markt integrieren
5. Herausforderung durch Zuwanderung Flucht und Asyl bewältigen
6. Rechtmäßigkeit und Qualität der operativen Umsetzung sicherstellen

	Ziele			Qualitätskennzahlen		Kommunale Ziele
	Ziel 1 Hilfebedürftigkeit	Ziel 2 Integration	Ziel 3 Langzeitbezug	Kundenzufriedenheit	Prozessqualität	
1 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"/>
2 Langzeitbezieher/Langzeitarbeitslose aktivieren und Integrationschancen erhöhen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Marktnähe leben, Arbeitgeber erschließen und Beschäftigungschancen für schwerbehinderte Menschen verbessern	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Kunden ohne Abschluss zu Fachkräften ausbilden und in den Markt integrieren	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Herausforderungen durch Zuwanderung, Flucht und Asyl bewältigen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Rechtmäßigkeit und Qualität der operativen Umsetzung sicherstellen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abbildung 4: Geschäftspolitische Handlungsfelder 2016

Die Priorisierung und Ausgestaltung der einzelnen Schwerpunkte erfolgte je nach regionalen Herausforderungen und Rahmenbedingungen, sowie den Chancen- und Problemlagen vor Ort. Die Forcierung der Integrationsarbeit mit Langzeitleistungsbeziehern und schwerbehinderten Menschen hat auch 2016 zu einem Anstieg der Einmündungen in sozialversicherungspflichtige Beschäftigungen am ersten Arbeitsmarkt geführt.

Aufgrund der Änderungen im Asylrecht und den aktuellen Entwicklungen wurde 2016 das neue geschäftspolitische Handlungsfeld „Herausforderung durch Zuwanderung, Flucht und Asyl bewältigen“ rechtskreisübergreifend als Schwerpunkt aufgenommen. Ein differenziertes Monitoring der Zielwerte soll der Herausforderung durch Zuwanderung Rechnung tragen und bietet die Möglichkeit, Potentiale frühzeitig zu erkennen und zielgerichtet zu fördern, um eine schnellstmögliche und nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt und die Gesellschaft zu gewährleisten.

# Glossar

## **Anteil bedarfsdeckender Integrationen**

Die Analysegröße „Anteil der bedarfsdeckenden Integrationen“ wurde im Zielsystem zur qualitativen Beurteilung der Integrationsquote ergänzt. Eine bedarfsdeckende Integration liegt vor, wenn eine erzielte Integration (in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung, in selbständige Tätigkeit oder in voll qualifizierende berufliche Ausbildung) die Hilfebedürftigkeit der gesamten Bedarfsgemeinschaft (BG) innerhalb von drei Monaten nach dieser Integration beendet. Zum Messzeitpunkt (= Stichtag des Berichtsmonats, der drei Monate nach der Integrationsmessung liegt) darf keine Hilfebedürftigkeit mehr vorliegen, also weder der Bezug noch ein Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II bestehen.

Aufgrund der Definition der Analysekenzahl steht diese nur mit einem Zeitversatz von drei Monaten zur Verfügung.

## **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 kostenintensiver sind die zu unternehmenden Anstrengungen, um wieder die Arbeitsmarktreife und im Idealfall die Integration zu erreichen.

## **Bestand an Langzeitleistungsbeziehern mit Dauer 4 Jahre und mehr**

Die ergänzende Analysekenzahl misst die Anzahl der Langzeitleistungsbezieher (LZB) / erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (ELB), die vier Jahre und länger SGB II-Leistungen beziehen. Die Kennzahl wird in einem halbjährlichen Monitoring betrachtet.

## **Index aus Kundenzufriedenheit**

Die Kennzahl ist definiert als gewichteter Index zur Zufriedenheit der Kunden mit dem Service- und Dienstleistungsangebot der gemeinsamen Einrichtungen. Der Index wird berechnet aus den Befragungsergebnissen zu fünf Themenblöcken (Beratung, Vermittlung, Geldleistungen, Mitarbeiter/innen, 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.

## **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.

## **Kontinuierliche Beschäftigung**

Die Kennzahl gibt als Anteilswert an, wie viele ELB innerhalb eines Zeitraums von sechs Monaten nach der Integration durchgängig beschäftigt waren.

## **Langzeitarbeitslose Leistungsbezieher**

Zur Nachhaltung der rechtskreisübergreifenden operativen Schwerpunktsetzung „Reduzierung der Langzeitarbeitslosigkeit“ wird der Bestand und die Entwicklung der Anzahl der Langzeitarbeitslosen nachgehalten. Langzeitarbeitslose sind definiert als Arbeitslose, die mindestens ein Jahr und länger arbeitslos sind.

### **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 15 Arbeitstagen ab Antragstellung eine Erstberatung erhalten haben.

### **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 15 Arbeitstagen ab Antragstellung eine Erstberatung erfolgt.

### **Mindeststandard Angebot U25**

Der Mindeststandard gilt als erfüllt, wenn 80 % der 15-24-jährigen erwerbsfähigen Hilfebedürftigen innerhalb von 30 Arbeitstagen nach Antragstellung ein erstes Förderangebot (bspw. Angebot für eine Arbeit, Ausbildung, Ausbildungsvorbereitung, Weiterbildung, Arbeitsgelegenheit oder flankierende Unterstützungsleistungen des kommunalen Trägers) unterbreitet wird.

### **Nachhaltigkeit der Integrationen**

Die „Nachhaltigkeit einer Integration“ (in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung, in selbständige Tätigkeit oder in voll qualifizierende berufliche Ausbildung) misst als Ergänzungsgröße zur Integrationsquote, ob nach zwölf Monaten noch bzw. wieder eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung vorliegt. Entscheidend ist der Beschäftigungsstatus einer Person zwölf Monate nach der Integration am Stichtag, unabhängig von Unterbrechungen der sozialversicherungspflichtigen Tätigkeit.

Die Daten der Beschäftigungsstatistik werden aufgrund des Meldeverfahrens zur Sozialversicherung nach einer Wartezeit von 6 Monaten veröffentlicht. D.h. die Nachhaltigkeit von Integrationen steht erst nach einer Wartezeit von 18 Monaten zur Verfügung.

### **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.

### **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.