



**Jobcenter**  
Wuppertal

# 2022

# Jahresbericht

Jobcenter Wuppertal AÖR

# INHALT

<b>VORWORT</b>	04	<b>JOBCENTER INSIDE</b>	
<b>BILANZ 2022</b>		TECHNIK	38
THOMAS LENZ IM GESPRÄCH	06	HOTLINE	40
<b>FOKUS 2022</b>		DIVERSITÄT	42
CHANCENGLEICHHEIT	18	BERUF & FAMILIE	44
UKRAINE-SERVICE-CENTER	22	<b>AUSBLICK</b>	
GESUNDHEIT	24	WIR ENTWICKELN UNS WEITER – AUCH RÄUMLICH	48
SERVICE	32	<b>ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN</b>	52
JUGENDOFFENSIVE	34	<b>DANKE!</b>	68
		<b>IMPRESSUM</b>	70



# VORWORT



Arno Minas, Vorsitzender des Verwaltungsrats der Jobcenter Wuppertal AöR

Dr. Andreas Kletzander, Vorstand Arbeitsmarkt und Kommunikation



## LIEBE LESER\*INNEN,

Krisen zu managen gehört zunehmend zu den Aufgaben der Jobcenter. War es in 2020 die Corona-Pandemie, kamen in 2021 die Herausforderungen des Hochwassers hinzu. Die Folgen der Corona-Pandemie sind immer noch deutlich spürbar. Wir erreichen die Menschen, denen nach Corona die Rückkehr in das „gewohnte Leben“ nicht so leichtfällt, nur schwer mit unseren Beratungsangeboten.

In 2022 standen wir dann vor einer weiteren bedeutenden Aufgabe – der Betreuung der Menschen, die infolge des russischen Angriffskriegs aus der Ukraine geflohen sind und für die wir Mitte des Jahres zuständig wurden.

Der Spagat zwischen unserem Kerngeschäft, nämlich der Existenzsicherung und der beruflichen Integration und Qualifizierung unserer Kunden\*innen, sowie dem Krisenmanagement hat uns vor enorme Aufgaben gestellt. Dennoch haben wir es erneut geschafft, diese Krisen zuverlässig zu meistern und einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung der gesellschaftlichen Herausforderungen zu leisten.



# BILANZ 2022

## THOMAS LENZ IM GESPRÄCH „WIR KÖNNEN KRISE.“

Seit zehn Jahren organisiert das Jobcenter Wuppertal als „zugelassener kommunaler Träger“ die Grundsicherung für Arbeitsuchende in kommunaler Eigenverantwortung – und damit nah an den Bedürfnissen und Erfordernissen der Stadt. Im Interview spricht der Vorstandsvorsitzende Thomas Lenz darüber, wie sich die Aufgaben und die Arbeit des Jobcenters in dieser Zeit gewandelt haben, welche Rolle das Jobcenter in der Stadtgesellschaft spielt und was geschehen muss, damit das Jobcenter auch in Zukunft zu einer positiven Entwicklung Wuppertals beitragen kann.





## 01 Im vergangenen Jahr hat das Jobcenter Wuppertal sein zehnjähriges Jubiläum als zugelassener kommunaler Träger gefeiert – wie ist Ihre persönliche Bilanz? Was haben Sie als Jobcenter erreicht und was haben Sie vielleicht auch noch nicht erreicht?

Erreicht haben wir sicherlich, dass wir eine sehr moderne Organisation geworden sind, die im Wettbewerb um Fachkräfte große Vorteile hat: Wir sind wirklich viel flexibler geworden, wir sind schnell geworden, wir sind attraktiv geworden, wir haben das Thema Vereinbarkeit von Familie und Beruf gut organisiert. Außerdem glaube ich, dass wir durch unsere Idee der Beschäftigungsförderung einen großen Teil dazu beitragen konnten, dass es in der Stadt besser läuft. Viele Projekte sind erst dadurch möglich geworden, dass wir sie mitrealisiert haben. Ein Beispiel, das viele Menschen kennen, ist die Nordbahntrasse, die es so heute ohne uns nie gegeben hätte und auch heute ohne uns so nicht geben würde – jeden Tag arbeiten dort noch immer 50 Menschen in Beschäftigungsmaßnahmen. Oder die Umwandlung einer alten Textilfabrik zum BOB Campus, einem neuen Ort für Bildung und Qualifizierung, Arbeit und urbane Produktion, Wohnen und Gemeinschaft, Nachbarschaft und Teilhabe. Hinzu kommen viele, viele soziale Projekte. In dieser Organisationsform haben wir zumindest bis zum letzten Jahr unsere Ergebnisse jedes Jahr verbessern können. Insbesondere, was die Vermittlung in Arbeit und Ausbildung betrifft, können wir durchaus zufrieden sein.

### FAKTEN

Rund 500 Menschen waren Ende 2022 im sogenannten sozialen Arbeitsmarkt beschäftigt. Landesweit beispielhaft sind dabei die über 160 Stellen, die zusätzlich von der Stadt Wuppertal gefördert werden, um Aufgaben im kommunalen Interesse erfüllen zu können, beispielsweise die Pflege der Nordbahntrasse.

In das rehapro-Projekt „Bergauf“ wurden die ersten 100 Frauen aufgenommen: Durch vielfältige individuelle Gesundheitsangebote werden sie schrittweise wieder in Arbeit und Gesellschaft integriert.

Was mir persönlich weh tut: Wir hatten das Ziel, dass wir die Jugendarbeitslosigkeit auf null setzen. Das haben wir nicht geschafft. Das liegt im Wesentlichen daran, dass wir seit 2015 rund 15.000 Menschen mit Fluchthintergrund aufgenommen haben. Da sind sehr viele junge Leute mitgekommen, und das dauert natürlich länger, bis man den ganzen Prozess organisiert hat. Aktuell ist auch Corona ein wichtiger Grund. Da haben wir sehr viele junge Menschen verloren, die wir einfach nicht mehr erreichen. Das führt dazu, dass es deutlich mehr freie Ausbildungsplätze gibt, als junge Leute Interesse an Ausbildungsplätzen haben.

### FAKTEN

694 junge Menschen konnten wir in eine betriebliche und weitere 210 in eine außerbetriebliche Ausbildung vermitteln – ein deutliches Plus im Vergleich zum Vorjahr. Hier zählt es sich aus, dass wir für junge Menschen mit erhöhtem Förderbedarf ein breites Spektrum an Ausbildungsberufen anbieten können, beispielsweise in der Fahrradmeisterei. Die Zahlen liegen dennoch deutlich unter jenen, die wir „vor Corona“ erreichen konnten.

## 02 Wie haben sich die Aufgaben und die Arbeit des Jobcenters in den letzten zehn Jahren verändert?

Im Prinzip hat es sich verlagert von einer Organisation, die SGB-II-Leistungen auszahlt, die Ausbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen macht, in Richtung Krisenbewältigung. Alle Krisen, die es in den letzten Jahren gegeben hat, landeten bei uns. Sei es die Finanzkrise, die Flüchtlingsbewegungen aus Syrien und jetzt aus der Ukraine: Das alles schlägt sofort zu uns durch. Als Jobcenter sind wir heute der Hauptmotor für die Integration in die Gesellschaft: Die meisten der Menschen, die aus welchen Gründen auch immer zu uns ins Land kommen, flüchten oder zuwandern, sind in unserem System.

Auch die Coronakrise hatte Folgen: Sie hat unsere Arbeit in der Organisation komplett verändert – und sie hat auch Leute zu uns gebracht, die mit dem System bislang nichts zu tun hatten. Und dann sind da noch lokale Krisen wie das Hochwasser im Jahr 2021: Da ging es natürlich um einen darum, dass Betroffene auf unsere finanzielle Hilfe angewiesen waren.

In all diesen Krisen sind wir als Jobcenter gefragt – sie zuverlässig zu bewältigen, ohne unsere anderen Aufgaben zu vernachlässigen, ist für uns zum Normalfall geworden. Wir können Krise – und das müssen wir auch.





### 03 Über die Kernaufgaben eines Jobcenters hinaus: Welche übergeordneten Ziele verfolgt das Jobcenter als Akteur in der Stadtgesellschaft?

Wir betreuen im Moment rund 48.000 Menschen in der Stadt in einer nicht so einfachen Lebenssituation – bei einer Bevölkerung von 360.000 Menschen spielt das schon eine ganz gewichtige Rolle, ob ein Jobcenter funktioniert oder nicht. Unser Leitgedanke, an dem wir unser Handeln ausrichten, lautet: Wir sind der Garant für den sozialen Frieden. Wenn wir nicht funktionieren, sieht es in der Gesellschaft komplett anders aus.

#### FAKTEN

48.000 Menschen haben wir im Jahr 2022 betreut, davon circa 33.500 laut Trenddiagramm im erwerbsfähigen Alter. Unsere Aufgaben, die materielle Existenz dieser Menschen zu sichern und ihnen den Weg zu sozialer und beruflicher Teilhabe zu ermöglichen, haben wir auch unter schwierigen Rahmenbedingungen zuverlässig erfüllt – nicht zuletzt dank unserer Bereitschaft, auch einmal neue, ungewöhnliche Wege zu gehen.

Trotz erschwelter Rahmenbedingungen und der konjunkturellen Eintrübung im Spätherbst haben wir mit rund 6.700 Vermittlungen in sozialversicherungspflichtige Arbeit oder Ausbildung das zweitbeste Ergebnis der vergangenen zehn Jahre erzielt.

### 04 Mit etwas Abstand zu den akuten Coronakrisenjahren 2020 und 2021: Welche Folgen hatte Corona für die Arbeit des Jobcenters?

Zunächst einmal hatte es interne Folgen. Eine Organisation, die von der Kommunikation mit Menschen lebt, musste ihre Türen verschließen! Von einem auf den anderen Tag haben wir unsere Organisation komplett umgestellt: überwiegend Homeoffice, Videoberatung, telefonische Beratung – das hat technisch gut geklappt. Wir haben in dieser Zeit eine Menge darüber gelernt, was funktioniert, aber auch, was nicht funktioniert. Videoberatung wird nicht angenommen von unseren Kunden\*innen – aber das Homeoffice funktioniert super, weil wir über die E-Akte zu Hause so arbeiten können wie vor Ort auch.

#### FAKTEN

8.626 Menschen haben Neuanträge gestellt. Das bedeutet 719 Neuanträge durchschnittlich im Monat.

Der Gesellschaft insgesamt hat Corona nicht gutgetan. Sehr viele Leute haben sich aus der Gesellschaft herausorganisiert. Es ist unglaublich schwierig, an sie wieder heranzukommen. Das ist eines unserer Hauptprobleme derzeit. Durch neue Formate, durch andere Formen der Ansprache und neue Modelle versuchen wir, diese Leute wieder zu erreichen, insbesondere auch die jungen Leute. Wir gehen inzwischen raus in die Stadtteile, wir stehen auf Schulhöfen, wir werben mit Videofilmen, sind auf Messen vertreten. Aber es ist schwierig – und es ist eine Erfahrung, die ja auch Schulen und andere Einrichtungen machen.

### 05 Was ist intern von den Veränderungen durch Corona geblieben?

Vor Corona hatten wir nur rund 130 Kollegen\*innen, die Homeoffice gemacht haben; inzwischen nutzen rund 620 Mitarbeitende diese Möglichkeit zumindest zeitweise. Teilweise führt das aber zu ähnlichen Problemen wie in der Arbeit mit den Kunden\*innen, denn eine Organisation wie unsere lebt auch von der internen persönlichen Kommunikation. Deshalb versuchen wir zum Teil, die Leute wieder zurückzuholen.

Corona hat auch die Digitalisierung und die Umsetzung von ganz neuen Raumkonzepten vorangetrieben. Wenn unsere Planungen umgesetzt werden, gibt es 2027 im größten Teil unserer Gebäude kein persönlich zugeordnetes Einzelbüro mehr, sondern flexible Raumlösungen, die sich individuell an die Nutzer\*innen und die Nutzung anpassen lassen. Man kann sich das jetzt schon an dem einen oder anderen Standort anschauen, und die Kollegen\*innen sind begeistert. Gelernt haben wir also, dass wir eigentlich kein Büro mehr brauchen, digitales Arbeiten im Homeoffice funktioniert – aber ganz ohne persönliche Kommunikation intern geht es auch nicht.

## 06 Im Februar 2022 kam dann der Ukrainekrieg. Was waren die größten Herausforderungen und wie konnten sie bewältigt werden?

Das kann jemand, der außen steht, kaum nachempfinden. Wenn morgens Busse vor der Tür stehen mit 150, 200 Menschen, die teilweise über Tage unter ganz schwierigen Verhältnissen vor dem Krieg geflohen sind: Dann geht es zunächst einmal um etwas ganz anderes als das, was man üblicherweise vom „Amt“ erwartet – nämlich direkte praktische Hilfe für Menschen, die aus einer schwierigen Situation kommen. Wir haben im Haus der Integration innerhalb von ein paar Stunden Kantinen aufgebaut, weil die Leute Hunger hatten. Wir haben Windeln besorgt, medizinische Versorgung organisiert, dafür gesorgt, dass die Menschen notdürftig finanziell versorgt wurden, um dann die anderen Schritte einzuleiten – Unterkunft und was noch alles folgt. Wenn Sie die ganzen tragischen Geschichten hautnah mitbekommen: Das macht natürlich mit einem was, wenn Sie persönlich so nah dran sind. Es aktiviert aber auch unglaubliche Kräfte, und ich bin meinen Kollegen\*innen sehr dankbar.

Für uns als Jobcenter bedeutet es auch, dass wir 5.000 neue Menschen ins System hineinbekommen haben, die wir unter ganz neuen Vorzeichen betreuen, wo wir wieder anfangen müssen mit Sprache, mit Schule, mit Kindergarten, mit all diesen Dingen. Das ist ein Riesenkraftakt gewesen.

### FAKTEN

Von insgesamt 5.068 aus der Ukraine geflüchteten Menschen sind 4.200 ab dem 1. Juni 2022 neu in unseren Zuständigkeitsbereich gekommen – ein enormer Kraftakt, der nur durch die Bündelung aller Kräfte innerhalb des Jobcenters und im Zusammenspiel mit der Stadt gelingen konnte. In der Wicküler City wurde dazu das Ukraine-Service-Center eingerichtet.

13.000 Menschen mit Fluchtgeschichte gehören zu unseren Kunden\*innen, davon 7.100 aus Syrien, 4.200 aus der Ukraine, 1.000 Personen aus dem Irak und rund 550 aus Afghanistan. Sie haben die gleichen Rechte auf Beratung und Vermittlung wie alle anderen Kunden\*innen auch. Die Integration von Geflüchteten wird damit immer mehr zu einem Kerngeschäft neben der ursprünglichen Aufgabe: der Betreuung von langzeitarbeitslosen Menschen. Ohne Menschen mit Fluchtgeschichte hätten wir deutlich weniger Kunden\*innen – die Stadt Wuppertal hätte aber auch sehr viel weniger Einwohner\*innen.

## 07 Der Wandel geht weiter. Aus dem Arbeitslosengeld II wurde das Bürgergeld. Wie hat sich das Jobcenter darauf vorbereitet und welche Auswirkungen wird das haben?

Formal ging es zunächst darum, die Dinge technisch umzusetzen. Das hat auch super funktioniert. Es hat also am 1. Januar 2023 jeder das Bürgergeld bekommen, wie es der Gesetzgeber vorgesehen hat. Die inhaltlichen Punkte, die zusätzlichen Leistungen in Sachen Integration, die Veränderungen im Bereich Beratung, die kommen ja jetzt erst im Sommer in der Umsetzung. Das bereiten wir alles in Arbeitsgruppen vor, und das wird auch alles gut funktionieren. Auch die Debatte, wie wir denn zukünftig beraten wollen, ist auf einem guten Weg, sodass die Umsetzung des Gesetzes trotz der zeitlichen Enge gut klappen wird.

Was schwierig ist, und das gehört zur Analyse mit dazu, ist, dass viele Menschen das jetzt so verstehen, dass sie eigentlich einmal im Monat ihr Bürgergeld bekommen, wir sie aber ansonsten in Ruhe lassen sollen. Das ist natürlich in zweierlei Hinsicht ziemlich verheerend. Zum einen, was die Ausbildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten anbetrifft, die nicht mehr in dem Maße genutzt werden, wie es nötig wäre, um beispielsweise die freien Ausbildungsplätze zu besetzen.

Und wir haben zum anderen eine gegenteilige Diskussion, die man gesellschaftlich auch wahrnehmen muss – und zwar auf der Seite derjenigen, die mit ihren Steuern das bezahlen, was wir tun. Da höre ich zunehmend auch in unsere Richtung Fragen wie: Warum wird so viel Geld ausgegeben, ohne damit die Erwartung zu verknüpfen, dass Personen im Rahmen ihrer Möglichkeiten zumindest versuchen, da wieder herauszukommen? Man kann das auch verstehen, wenn man weiß, wie viel so ein Jobcenter kostet: Wir haben ein Budget von 450 Millionen Euro im Jahr für 48.000 Menschen – das ist fast ein Drittel des Gesamthaushalts der Stadt, der 1,6 Milliarden Euro beträgt. Ich bin froh, in einem Land zu leben, wo jeder, der sich selber aus welchen Gründen auch immer nicht helfen kann, ein einigermaßen vernünftiges, abgesichertes Leben führen kann. Ich habe aber ein bisschen die Sorge, dass irgendwann die Stimmung kippt, wenn wir das nicht vernünftig organisiert bekommen.



## 08 Fühlen Sie sich in diesen Zeiten ausreichend von der Politik unterstützt, finanziell wie ideell?

Wenn ich das mit ja beantworten würde, würde ich die Unwahrheit sagen. Ich muss nüchtern feststellen, dass unterm Strich das Budget für 2023 gekürzt worden ist – obwohl es neue Leistungen im Gesetz gibt, obwohl wir die ukrainischen Geflüchteten übernommen haben. Weder die Tarifvereinbarungen für unser Personal wurden berücksichtigt noch die sonstigen Kostensteigerungen, die wir und unsere Träger wie alle anderen auch haben.

Was mich zudem persönlich ärgert: Wenn man sich die Bundestagsdebatte zum Bürgergeld angehört hat, dann hat man den Eindruck bekommen, hier sitzen eigentlich nur Menschen, die persönlich Freude daran haben, andere Menschen zu sanktionieren. Das hat mit der Realität nichts zu tun, das hat mit dem Engagement der Kollegen\*innen hier nichts zu tun. Unseren Leitsatz „Wir sind der Garant für den sozialen Frieden“ erlebe ich hier jeden Tag hautnah. Den erlebe ich in Krisensituationen, den erlebe ich aber auch in vielen ganz alltäglichen Einzelfällen. Wir bemühen uns hier jeden Tag und reden mit Menschen, mit denen schon ganz lange niemand mehr geredet hat. Da würde ich mehr Respekt und Anerkennung auch von der Politik erwarten.

## 09 Neue Aufgaben, weniger Geld. Wie schaffen Sie es dann trotzdem, Ihre Aufgaben zu erfüllen?

Nur mühsam! Wir müssen kürzen. Das wird im Moment auch diskutiert. Wir haben wichtige Projekte schon sehr heruntergefahren. Das merkt man jetzt auch. Ich nenne mal als Beispiel die Nordbahntrasse. Wir haben das Problem, dass die Träger ja auch Kostensteigerungen haben, die wir nicht kompensieren können. Wir sind in vielen Bereichen inzwischen an der Grenze, im Jahr 2023 werden wir es noch so einigermaßen schaffen. Wenn sich bei den Mittelzuwendungen nichts verändert, werden wir im nächsten Jahr aber nicht mehr über Kürzungen reden, sondern über Einstellung von ganzen Projekten. Das wäre verheerend als Signal. Es wäre aber auch verheerend für die Stadt.

### FAKTEN

48,4 Millionen Euro haben wir laut BMAS-Bericht für Eingliederungsleistungen ausgegeben. 15.000 Menschen konnten wir damit ein konkretes Angebot machen wie eine Ausbildung, Umschulung oder ein persönliches Coaching.

Die Zahl der Regelleistungsberechtigten stieg gegenüber dem Vorjahr nur um rund 1.000 Personen auf 47.730 Menschen – und dass, obwohl fast 4.200 Menschen aus der Ukraine neu hinzugekommen sind. Es zeigt sich, dass der Arbeitsmarkt seit Corona recht aufnahmefähig ist: So konnten auch unsere Kunden\*innen etwa in Testzentren oder der Lagerlogistik sozialversicherungspflichtige Arbeit finden.

## 10 Schauen wir zehn Jahre voraus. Wie sieht die Wuppertaler Stadtgesellschaft dann aus und welche Rolle wird das Jobcenter in ihr spielen?

Die Wuppertaler Stadtgesellschaft wird jünger und bunter werden. Wir wachsen ja wieder als Stadt, und das ausschließlich aufgrund von Zuwanderung. Das sieht man auch in der Stadt, da sind sehr viele junge Leute aus der ganzen Welt. Diese Entwicklung bildet sich auch in unserer Organisation ab: Inzwischen haben 35 % unserer Kollegen\*innen einen Migrationshintergrund – von der Ägyptologin bis zum Juristen sind die unterschiedlichsten Berufe dabei. Das ist, wenn man es gut macht, richtig schön, weil da unterschiedliche Kulturen zusammenkommen und man aus unterschiedlichen Erfahrungen schöpfen kann. Ähnliches ist in der Gesellschaft zu erwarten: Eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine gute Zukunft der Stadt ist die Integration von Zugewanderten. Wenn das gut funktioniert, dann hat Wuppertal eine große Zukunft, und das Jobcenter Wuppertal wird auch in zehn Jahren der Pol sein, der das auf Verwaltungsebene mit organisieren kann.





# FOKUS 2022

**WAS UNS  
BESONDERS  
WICHTIG  
WAR**



# CHANCEN- GLEICHHEIT

## SO VIELE CHANCEN – WIR MACHEN ES MÖGLICH

So unterschiedlich unsere Kunden\*innen auch sind, eines ist allen gemein: Sie haben erlebt, was es bedeutet, nicht die gleichen Chancen zu haben wie andere Menschen, sich mit ihren jeweiligen Fähigkeiten in die Gesellschaft einzubringen. Als Jobcenter sehen wir unsere zentrale Aufgabe darin, Chancengleichheit herzustellen – und jedem einzelnen Menschen einen individuellen Zugang zu beruflicher und gesellschaftlicher Teilhabe zu verschaffen.



## ZUGÄNGE FÜR ALLE

„Die Gleichstellung von Männern und Frauen ist als durchgängiges Prinzip zu verfolgen“, heißt es im SGB II, das unserer Arbeit zugrunde liegt – für uns geht Chancengleichheit aber weit über Geschlechtergerechtigkeit hinaus. Die Welt unserer Kunden\*innen ist bunt. Die Menschen bringen hochindividuelle Geschichten mit und leben ganz unterschiedliche Leben. Alleinlebende sind ebenso darunter wie Bedarfsgemeinschaften in unzähligen Konstellationen, Menschen mit und ohne Beeinträchtigungen, mit und ohne (anerkannte) Abschlüsse, mit und ohne Zuwanderungsgeschichte. Als Jobcenter ist es unsere Pflicht, jedem dieser Menschen die Möglichkeit zu geben, unsere Angebote zu nutzen. Diese müssen so gestaltet sein, dass sie in die jeweilige Lebenssituation passen.

## FRAUEN IM BLICK

Das Thema Frauenförderung ist im SGB II fest verankert und für uns zentral. Bei der Arbeitsförderung haben wir 2022 mit 46,7 % fast die gesetzlich geforderte Beteiligungsquote von 47,1 % erreicht. Bei der Integration in Erwerbsarbeit und der Beendigung des Leistungsbezugs liegt die Quote allerdings seit Jahren deutlich unter jener bei den Männern und ist ausbaufähig. Auch deshalb haben wir das Projekt „Frauen im Blick“ mit Kollegen\*innen aus allen Geschäftsstellen, Projekten und dem Maßnahmebetrieb ins Leben gerufen – ein internes Forum für Information und Austausch. Was sind die Themen, die unsere Kunden\*innen im Beratungsprozess gerade bewegen? Wo gibt es Lücken? Wo können und müssen wir nachsteuern? Gemeinsam finden wir Antworten auf diese Fragen – die dann gegebenenfalls nach Rücksprache mit dem jeweiligen Fachbereich von den Kollegen\*innen in ihre Teams getragen werden.

## ARBEITSKREIS MIGRATION

Der gesellschaftlichen Entwicklung folgend, rücken Menschen mit Migrationshintergrund immer mehr in den Fokus unserer Arbeit. Um die allgemeine Lebenssituation aller Zugewanderten in Wuppertal zu verbessern, haben sich Einrichtungen der freien Wohlfahrtspflege und das Ressort für Zuwanderung und Migration der Stadt vor Jahren im Arbeitskreis Migration zusammengeschlossen. Nachdem wir zunächst Gast waren, sind wir 2022 reguläres Mitglied geworden. Gleich im ersten Jahr haben wir die jährlich wechselnde Geschäftsführung übernommen. Zum Schwerpunktthema „Frauen mit internationaler Geschichte und Trennung, Scheidung und mögliche Folgen“ nutzten wir ein Online-Format, das auch externen Interessierten offenstand. Mit Experten\*innen haben wir uns zu aktuellen Themen ausgetauscht. So zeigte die Polizei NRW auf, wie sie Opfer schützen kann und wann sie eingeschaltet werden sollte. Das Wuppertaler Frauenhaus informierte über Aufgaben, Angebote und Abläufe sowie über die eigene Beratungsstelle. Wir selbst haben darüber aufgeklärt, mit welchen wirtschaftlichen Hilfen sich der Lebensunterhalt nach einer Trennung oder Scheidung finanzieren lässt. Eine Rechtsanwältin sprach über rechtliche Aspekte, die sich daraus ergeben können, sowie über wichtige Aspekte bei Fällen, in denen Kinder beteiligt sind.

## EINE AUFGABE FÜR ALLE

Um echte Chancengleichheit zu schaffen, muss sie in allen Bereichen mitgedacht werden – beispielsweise in der beruflichen Integration, in der Leistungsgewährung, im Unternehmensservice, im Maßnahmemanagement und im Maßnahmebetrieb. Wichtig ist jeweils zu sehen: Wer ist mein Gegenüber, welche Ressourcen und Ziele liegen vor und welche Instrumente und Angebote sind geeignet, um eine berufliche und soziale Integration zu erreichen. Allen Menschen Zugang zu unseren Angeboten zu verschaffen bedeutet auch, diese so zu kommunizieren, dass sie für alle verständlich sind. Eine einfache und gendergerechte Sprache ist ein Schlüssel, um wirklich alle Menschen zu erreichen – und das ist unser Ziel.



# UKRAINE-SERVICE-CENTER

## AUF EINMAL STANDEN HUNDERTE MENSCHEN VOR DER TÜR

Als uns am 24. Februar 2022 die Meldungen über den russischen Angriff auf die Ukraine erreichten, ahnten manche vielleicht schon, welche Folgen das schon bald für uns haben dürfte: Es war mehr als wahrscheinlich, dass sich viele Menschen auf den Weg in Richtung Frieden und Sicherheit machen würden. Erinnerungen an das Jahr 2015 wurden wach, als tausende Menschen aus Syrien zu uns kamen. Und doch war es eine enorme Herausforderung, mit der unsere Mitarbeitenden wenig später konfrontiert werden sollten – auf beruflicher, aber auch auf persönlicher Ebene. Denn es lässt einen nicht unberührt, wenn auf einmal hunderte Menschen mit oft tragischen Schicksalen vor der Tür stehen. Dann ist nicht Verwaltungshandeln gefragt, sondern sofortige Hilfe, von Mensch zu Mensch – ohne dass der normale Betrieb darunter leidet.

### SPONTANE HILFE IN AKUTER NOT

Schon in der ersten Woche kamen die ersten Menschen mit Plastiktüten und schlafenden Kindern im Arm zum Haus der Integration in der Friedrich-Engels-Allee, wo auch wir als Jobcenter vertreten sind. Weinende, spielende und schlafende Kinder sowie teils stillende Mütter sammelten sich in den Fluren. Die Mitarbeitenden ergriffen die Initiative und besorgten in den ersten Tagen zunächst einmal das Nötigste: Brötchen, Windeln, Süßigkeiten. Schon bald organisierten sie ein tägliches Catering und schmierten selbst eifrig Brote. Im April 2022 wurde entschieden, dass ukrainische Geflüchtete ab 1. Juni 2022 Anspruch auf SGB-II-Leistungen haben. Neben der Grundsicherung erhielten sie auch Zugang zu unseren Beratungs- und Vermittlungsleistungen – und wir bekamen rund 4.000 neue Kunden\*innen. Selbst für eine krisenerprobte Organisation keine leichte Aufgabe.

### ALLE SERVICES AN EINEM ORT

Innerhalb weniger Wochen haben wir gemeinsam mit der Ausländerbehörde, dem Ressort Zuwanderung und Integration sowie dem Einwohnermeldeamt das Ukraine-Service-Center in der Wicküler City eingerichtet, nur wenige Meter vom Haus der Integration entfernt. Hier konnten alle notwendigen Behördengänge an einem Ort erledigt werden. Von der Aufnahme über die Registrierung durch die Ausländerbehörde und das Einwohnermeldeamt bis hin zur Antragsbearbeitung von Sozialleistungsanträgen und zur Organisation der Unterbringung durchliefen die neu Ankommenden auf einer Ebene mehrere Stationen. Innerhalb weniger Monate haben wir mehr als 4.200 Geflüchtete aus der Ukraine mit allem Notwendigen versorgt, sie in unser System übernommen – und Wuppertal für sie zu einem vielleicht nur temporären, vielleicht auch dauerhaften neuen Zuhause gemacht.

Diese große Herausforderung konnte nur bewältigt werden, weil die zuständigen Stellen und vor allem die beteiligten Menschen mit aller Kraft gemeinsam Hand in Hand gearbeitet haben. Die Solidarität innerhalb des Jobcenters hat sich wie bei anderen Krisen zuvor bewährt. Wenn Hilfe gebraucht wird, packen alle mit an. Und so belastend die Situation auch manchmal war: Der von Herzen kommende Dank der geflüchteten Menschen ist ein Lohn, der ebenso zu Herzen geht. Und als Organisation gehen wir einmal mehr gestärkt aus einer Krise hervor.



# GESUNDHEIT!

Arbeitslose Menschen schätzen ihren Gesundheitszustand signifikant schlechter ein als Nichtarbeitslose. Studien bestätigen das: Man geht davon aus, dass mehr als 40 % der langzeitarbeitslosen Menschen unter gesundheitlichen Einschränkungen leiden. Als eines der ersten Jobcenter in Deutschland haben wir schon 2017 damit begonnen, Gesundheits- und Arbeitsförderung zu verzahnen. In Projekten und Maßnahmen geht es zum einen darum, Menschen dazu zu motivieren, präventiv etwas für ihre Gesundheit zu tun. Zum anderen wollen wir Menschen, die bereits erkrankt sind, dabei helfen, die Angebote des Gesundheitssystems auch zu nutzen.



## AUF DEM WEG DER BESSERUNG

Um die Gesundheit von arbeitslosen Menschen zu fördern und ihre Beschäftigungsfähigkeit zu stärken, haben wir 2017 das Projekt „Verzahnung von Gesundheits- und Arbeitsförderung“ gestartet – mit guten Erfolgen. Ende 2022 ist deshalb aus dem Projekt das etablierte Programm „teamw(irk) für Gesundheit und Arbeit“ geworden. Auch während der andauernden Corona-Pandemie im Jahr 2022 haben wir die Herausforderung, die Gesundheit dieser schwer erreichbaren Zielgruppe zu fördern, angenommen.

### GEMEINSAM AKTIV

Bewegung, Ernährung, Sucht und psychische Belastungen waren auch 2022 die zentralen Themen. In den besonders stark betroffenen Quartieren von Wuppertal haben wir unter Beachtung der Hygienevorschriften unsere Gesundheits- und Beschäftigungsprogramme fortgesetzt. Auch Ergotherapie als Einstieg in eine psychotherapeutische Behandlung sowie viele Stunden der „seelischen Sprechstunde“ liefen weiter. Persönliche Beratungsgespräche, etwa zu Kursen der großen Krankenkassen, blieben Tagesgeschäft. Durch eine umfangreiche Ausdehnung unserer Online-Angebote und die Online-Beratung unseres Kooperationspartners Medical-Contact aus Essen konnten wir viele Lücken schließen. Einige der Maßnahmen wurden im Rahmen von Projekten des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS), des Spitzenverbandes der gesetzlichen Krankenversicherung und des Landkreistages/Städtetages durchgeführt – denn Gesundheitsförderung ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe.

### AUFSUCHENDE PRÄVENTION

Grundsätzlich präferieren wir weiterhin den Gedanken der „aufsuchenden Prävention“, da unsere Kunden\*innen vielfach weder die Motivation noch die Leistungsfähigkeit haben, eigene Aktivitäten aufzunehmen. Konkret bedeutet das: Wir gehen dahin, wo die Menschen leben, sich aufhalten oder in Maßnahmen tätig sind, kooperieren mit Stadtteilservices und Werkstätten. Angeboten wurden im Jahr 2022 Aktivitäten wie Lauf- und Kräftetrainings oder Fahrradfahren auf der Nordbahntrasse, Deeskalations- und Selbstverteidigungstrainings mit der Diakonie Wuppertal und individuelles Gesundheitscoaching. Die Angebote wurden gut angenommen – nicht zuletzt deshalb, weil die Teilnahme mit keinerlei Verpflichtung verbunden war.

Der Weg der gesundheitlichen Besserung kann ein langer sein – unsere niedrigschwelligen Angebote motivieren dazu, den ersten Schritt zu machen.



„Die neue Organisationseinheit will auch diesen Zielgruppen eine volle und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft ermöglichen ...“

## GEBÜNDELTE KOMPETENZ FÜR MEHR TEILHABE

Um die erweiterten Möglichkeiten des Teilhabestärkungsgesetzes besser umsetzen zu können, haben wir unsere Ressourcen und Kompetenzen im Bereich der Betreuung von schwerbehinderten Menschen und Menschen mit Rehabilitationsbedarf im November 2022 in der Organisationseinheit „Reha/SB Teilhabeberatung“ gebündelt.

Das Team unterstützt zum einen schwerbehinderte Kunden\*innen bei der Integration in den Arbeitsmarkt. Zum anderen betreut es Menschen, die aufgrund ihrer aktuellen gesundheitlichen Situation oder anderer Vermittlungshindernisse kaum in sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse vermittelt werden können. Ein möglicher Rehabilitationsbedarf soll frühzeitig in den Geschäftsstellen erkannt werden. Ist das der Fall, übernimmt das Team „Reha/SB Teilhabeberatung“ und berät die Menschen zunächst bei der Beantragung der Reha-Maßnahmen. Während des gesamten, oftmals komplexen Verfahrens berät das Team die Rehabilitanden\*innen eingehend und begleitet sie eng – seine Kompetenzen sind auch beim Austausch mit den Reha-Trägern gefragt.

Die neue Organisationseinheit will auch diesen Zielgruppen eine volle und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft ermöglichen und den Zugang zu dafür notwendigen Rehabilitationsmaßnahmen erleichtern.



# BERGAUF MIT DER GESUNDHEIT!

Die Bedürfnisse von alleinlebenden Frauen, die aufgrund schwerer gesundheitlicher Probleme Schwierigkeiten haben, ins Berufsleben zurückzufinden, wurden bislang nicht immer ausreichend berücksichtigt. Es gibt kaum Studien hierzu und auch kaum spezifische Unterstützungsprogramme. Das wollen wir gemeinsam mit den Jobcentern Solingen und Remscheid mit dem fünfjährigen Modellprojekt „Bergauf. Gesundheitsmanagement für Frauen“ im Rahmen des Bundesprogramms rehapro ändern. Rund 700 alleinlebende Frauen können bis zu 36 Monate lang daran teilnehmen. Ziel ist es, zunächst die gesundheitliche Situation der Frauen zu verbessern, um die gesellschaftliche und berufliche Teilhabe zu fördern und Erwerbsminderungsrenten zu vermeiden. Während der gesamten Zeit werden die Frauen von Gesundheitscoaches eng begleitet und unterstützt. Über lokale Experten\*innenrunden und Tagungen arbeiten wir zudem daran, die Zusammenarbeit zwischen Jobcentern und medizinischem System grundlegend zu verbessern.

## DIE MEILENSTEINE 2022

Im Juni 2022 ist Bergauf erfolgreich gestartet. Als zentrale Anlaufstelle dient der Bergauf-Treff am Wall in Wuppertal-Elberfeld. Das Projektteam hat seine Arbeit aufgenommen und eine Homepage mit geschütztem Teilnehmerinnenbereich aufgebaut. Weitere Informationsmaterialien wie ein Poster, ein Infofilm, eine Podcast-Serie und ein Infolyer mit den wichtigsten Anlaufstellen in den Bereichen Gesundheit, Prävention und Teilhabe wurden erarbeitet. Städteübergreifend nehmen bereits rund 100 Kunden:innen am Projekt teil, davon 75 aus Wuppertal.

## DREI PHASEN

### Phase 1

Phase 1 beginnt mit einer umfassenden psychologischen und medizinischen Diagnostik. In zwei mehrstündigen Terminen haben die Frauen Gelegenheit, ausgiebig ihre Situation zu schildern, Fragen zu stellen und sich beraten zu lassen. Schon die Tatsache, dass sich eine Ärztin oder ein Psychologe so viel Zeit für sie nehmen, tut vielen Frauen gut.

### Phase 2

Auf Basis der Diagnostik machen die Gesundheitscoaches dann in Phase 2 individuelle Angebote. Je nach Krankheitsart und -schwere können das passgenaue Präventionsangebote, ärztliche Behandlungen oder auch intensive medizinische Reha-Maßnahmen sein. Die Teilnahme ist freiwillig.

### Phase 3

In Phase 3 erhalten die Frauen Unterstützung bei der Suche nach einer Qualifizierung bzw. einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung. Mit einer Abschlussdiagnostik endet die Projektteilnahme.

## ANALOG UND DIGITAL

Damit alle Frauen über Stadtgrenzen und gesundheitliche Einschränkungen hinweg teilnehmen können, sind Beratungsgespräche, Projektangebote und Gesundheitsinformationen grundsätzlich analog und digital zugänglich. Wenn die technische Ausstattung für eine digitale Teilnahme nicht vorhanden ist, helfen wir mit Leih-Tablets inklusive Datenvolumen aus. Weil gerade bei dieser Zielgruppe Vereinsamung ein wichtiges Thema ist, bietet Bergauf zahlreiche Möglichkeiten, sich mit anderen Betroffenen zu vernetzen und auszutauschen. Aktivierende Freizeitangebote wie „Walk & Talk“, Yoga und gemeinsames Kochen gehören ebenso dazu wie Experten\*innengespräche zu Gesundheitsthemen. Im Rahmen eines persönlichen Gesundheitsbudgets können die Frauen selbst auswählen, welche Angebote sie nutzen – das ermöglicht es ihnen, auch einmal etwas auszuprobieren, zu dem sie sonst keinen Zugang hätten. In einer ersten Evaluation des von der Universität Duisburg-Essen begleiteten Projekts stellten die Frauen besonders die Freiwilligkeit als positiv heraus. Viele Teilnehmerinnen berichten, dass sie gerne zum Bergauf-Treff kommen, weil sich hier immer jemand um sie kümmert – und auch, weil sie hier andere Menschen treffen, die ihre Erfahrungen teilen und die sie verstehen.



# SERVICE

## DIE MENSCHEN SIND MIT UNS ZUFRIEDENER

Seit 2015 werden zweimal im Jahr 100 leistungsbeziehende Bürger\*innen anhand von 29 Fragen telefonisch interviewt, wie zufrieden sie mit der Arbeit des Jobcenters sind. Das Spektrum der Fragen umfasst unter anderem die Themen Beratung, Antragsbearbeitung, Fachlichkeit und Leistungserbringung sowie Service und Erreichbarkeit. Es wird auch die Gesamtzufriedenheit mit dem Jobcenter erfragt. Hier konnte das Jobcenter mit der Note 2,18 seinen besten Wert seit 2015 erzielen. Im Vergleich zum Vorjahr wurden die ohnehin schon durchschnittlich guten Bewertungen leicht übertroffen.

Das ist erfreulich, denn der Servicegedanke wird bei uns großgeschrieben. Verbesserungen der Hotline, die Einführung eines Reaktionsmanagements und eines ganzheitlichen Beratungsansatzes, der alle in einer Bedarfsgemeinschaft lebenden Menschen berücksichtigt, sowie das nun seit 2022 ganzjährig nutzbare Onlineantragsverfahren führten zum Erfolg.

So konnte eine besonders positive Entwicklung bei diesen Rahmenbedingungen festgestellt werden. Die Frage zu den Öffnungszeiten und zu der Dauer des Zeitraums bis zum Termin wurde mit einem „sehr gut (-)“ bewertet, und damit wurde das schon gute Ergebnis vom Vorjahr deutlich überboten.

Ein ähnlich positiver Trend konnte auf der Zufriedenheitsskala bei der telefonischen Erreichbarkeit und bei den Beratungen zu Vermittlungsfragen und zur beruflichen Qualifikation verzeichnet werden. Insgesamt lässt sich sagen, dass sich die Bewertungen in den meisten Fragen weiterhin auf einem guten Niveau befinden. Dabei erstreckt sich das Notenspektrum der Befragung von 1,47 bis 2,54.

Zu einem guten Service gehört auch, auf Beschwerden der Kunden\*innen zeitnah zu reagieren. Unser Beschwerdemanagement sorgt für eine schnelle Bearbeitung. So konnte im Jahr 2022 mit 6,9 Arbeitstagen eine relativ kurze Bearbeitungszeit verzeichnet und diese somit im Vergleich zu den Vorjahren weiter verbessert werden.

Insgesamt wurden 123 Beschwerden eingereicht; im Vergleich zum Vorjahr 2021 gingen sie um 55 % zurück. Dabei war mit 90,2 % die Mehrzahl der Beschwerden nicht gerechtfertigt.

Wenn die berechtigten und unberechtigten Beschwerden zusammen in den Blick genommen werden, handelt es sich um Beschwerden zu Sachentscheidungen in Verbindung mit einer zu langen Bearbeitungsdauer. Der Rückgang des Beschwerdeaufkommens im Vergleich zum Jahr 2021 zeigt sich erfreulicherweise insbesondere bei den Beschwerden zu Verfahren und Zeitablauf. Die positive Entwicklung ist sicherlich auch auf das Qualifizierungskonzept des Jobcenters zurückzuführen, das sich neben fachlichen Inhalten auch mit dem kommunikativen Umgang mit Kunden\*innen beschäftigt.

Diese Zahlen korrespondieren mit der positiven Entwicklung bei der Kundenzufriedenheit und zeugen von unserem Bemühen, den Service für unsere Kunden\*innen stetig zu verbessern.



# JUGEND- OFFENSIVE

## JUNGE LEUTE IN DER CORONA-DELLE

„Junge Menschen klagen in der Corona-Zeit über psychische Probleme, Vereinsamung und Zukunftsängste. Das gilt besonders für diejenigen mit finanziellen Sorgen.“ Das ist im Kern das Ergebnis der beiden Befragungen „Jugend und Corona“, die von den Universitäten Hildesheim und Frankfurt am Main während des zweiten Lockdowns durchgeführt wurden.<sup>1</sup> Auch vor dem Ausbildungsmarkt hat Corona nicht haltgemacht. Zwar werden wieder mehr Stellen angeboten, die Zahl der Ausbildungsinteressierten ist aber weiterhin rückläufig. Um diesen Phänomenen entgegenzuwirken, haben wir 2022 eine Vermittlungsoffensive für volljährige Jugendliche bis 25 Jahre im Leistungsbezug gestartet. Besondere Aufmerksamkeit gilt Schulabgänger\*innen aus den „Corona-Jahrgängen“ 2020 bis 2022, Jugendlichen, die nicht an Fördermaßnahmen teilnehmen, und (allein)erziehenden jungen Frauen.

### GUTER PLAN!

Die Offensive wendet sich mit einem Mix aus bewährten und neuen Angeboten an junge Menschen. Sie eröffnet neue Perspektiven und zeigt auf, wie wertvoll eine Ausbildung für das weitere Leben ist. Dabei geschieht alles auf freiwilliger Basis. „Mach doch, was DU willst“ lautet das Angebot, das auch auf dem Titel des begleitenden Flyers zu finden ist. Am Anfang steht die Einladung, sich (wieder oder erstmals) persönlich von den Coaches beraten zu lassen – im Sinne einer aufsuchenden Betreuung sprechen die Coaches die Jugendlichen dazu auch aktiv zu Hause oder in Jugendtreffs an. Gemeinsam wird überlegt, wie es dann weitergehen kann. Individuell ausgewählte Maßnahmen motivieren die Jugendlichen dazu, berufliche Pläne zu entwickeln und zu verfolgen. Ausbildungsreife Jugendliche werden nach Möglichkeit in eine Ausbildung vermittelt – je nach Bedarf unterstützen die Coaches sie auch während der Ausbildung.

Die Vermittlungsoffensive ist am 1. Oktober 2022 gestartet und konnte in den ersten drei Monaten bereits mehr als 900 Jugendliche erreichen. Genaue Zahlen zu Ergebnissen können erst für 2023 erhoben werden.

### GAME ON!

Mit ungewöhnlichen Aktionen, die nah an den Lebenswelten von jungen Menschen sind, gehen wir neue Wege.

Beim von BECK & CONSORTEN entwickelten Projekt O-Team arbeiten wir mit dem Prinzip der „Gamification“: Wir nutzen den Spieltrieb, um junge Menschen dazu zu motivieren, sich mit Themen der Berufswelt zu befassen. Bei der ersten Runde haben pro O-Team jeweils rund zehn junge Menschen über sechs Wochen hinweg Lernspiele entwickelt, die Ausbildungsberufe zielgruppengerecht darstellen. In Unternehmen haben sie sich zunächst selbst ein Bild davon verschafft, was einen bestimmten Beruf ausmacht. In kreativer Teamarbeit haben die Jugendlichen die Inhalte dann in ein Spiel übersetzt, das einen realistischen Eindruck vom jeweiligen Beruf vermittelt. Bei einer großen Abschlussveranstaltung präsentierten die hoch motivierten Jugendlichen ihre Spiele vor einem begeisterten Publikum, darunter auch potenzielle künftige Ausbildungsbetriebe.

Bei vier BOAH-Camps in Kooperation mit der Diakonie, der GBA und dem Wichernhaus hatten Jugendliche vier Wochen lang die Möglichkeit, an kostenfreien Ausflügen, Veranstaltungen und Coachings teilzunehmen, die nicht nur Spaß machen, sondern auch persönlich und beruflich weiterbringen. Auf dem Programm standen zum Beispiel Fotoshootings inklusive Styling, Betriebsbesichtigungen und Schnupperpraktika in Wuppertaler Unternehmen sowie zum Abschluss eine Netzwerkveranstaltung mit (Ausbildungs-)Betrieben.

Ergänzend dazu wurden elf (allein-)erziehende junge Frauen durch individuelle Coachings dabei unterstützt, realistische Berufsperspektiven zu entwickeln und zu verfolgen.

<sup>1</sup>Quelle: Bertelsmann Stiftung (Hrsg.): „Das Leben von jungen Menschen in der Corona-Pandemie“ (2021).



# JOBCENTER INSIDE



# OHNE TECHNIK GEHT NICHTS

Wenn kurzfristig neue Lösungen und Angebote entwickelt werden müssen – für interne Prozesse und für die Interaktion mit Kunden\*innen oder Kooperationspartner\*innen –, kümmert sich auch unser elfköpfiges IT-Team gemeinsam mit den Kollegen\*innen von der Stadt Wuppertal zuverlässig um die technische Unterstützung.

## NEUE ARBEITSWELTEN IN DER SCHWARZBACH

Um die interne Zusammenarbeit zu verbessern und zugleich neue Arbeitskonzepte zu erproben, wurde der zuvor über mehrere Standorte verteilte Maßnahmebetrieb im Jahr 2022 in einem Bestandsgebäude in der Schwarzbach auf drei neu bezogenen Etagen zentralisiert. Erste Aufgabe für das jobcentereigene IT-Team war die Ausstattung der Mitarbeitenden mit Laptops, die natürlich auch zu Hause genutzt werden können. An den Arbeitsplätzen stehen Dockingstations bereit, mit denen sie sich an Bildschirme und diverse Peripheriegeräte anschließen lassen. Auch für die Kunden\*innen gibt es erstmals eigene Laptops, die etwa im Coaching eingesetzt werden können.

Das Besondere am neuen Standort: Hier laufen zwei Organisationskonzepte parallel. Neben der „klassischen“ Geschäftsstelle wird erstmals das Projekt „Neue Räume 2023“ umgesetzt (siehe S. 48): eine Herausforderung für die Kunden\*innensteuerung – und damit eine Aufgabe für das IT-Team. Zentraler Baustein ist das flexible Desksharing in multifunktionalen Räumen, daneben gibt es spezielle Beratungsräume für spontane und terminierte Gespräche. Über eine erstmals eingesetzte Buchungssoftware können Mitarbeitende Arbeitsplätze und Beratungsbüros buchen. Die Kunden\*innen werden nicht zu festen Räumen eingeladen, sondern erhalten Aufrufnummern – der Beratungsraum kann noch kurz vor Terminbeginn geändert werden.

## BERGAUF DANK IT!

Auch beim Projekt Bergauf (siehe S. 30) war das IT-Team gefragt: Das gemeinsam mit den Jobcentern Remscheid und Solingen sowie externen Partner\*innen durchgeführte, vom Bund geförderte Programm durfte nicht mit vorhandener Software umgesetzt werden. Es musste eine Software beschafft und angepasst werden, die sämtliche Bedarfe des Projekts abbildet und von allen Beteiligten genutzt werden kann. Über einen externen Anbieter wurde zudem eine eigene Internetpräsenz samt geschlossenem Bereich für die Teilnehmenden bereitgestellt. Eine eigens eingerichtete Dateiaustauschplattform erleichtert die Zusammenarbeit. Auch für die technische Infrastruktur im Bergauf-Treffpunkt am Wall sowie für den Anschluss an das städtische Glasfasernetz zeichnet das IT-Team verantwortlich. Zur Buchung von Räumen wird dasselbe flexible System wie in der Schwarzbach eingesetzt.

## AUTOMATISCH UND DIGITAL: ERSTANTRAG UND E-AKTE

Neuanträge auf SGB-II-Leistungen können über das System eines bundesweiten kommunalen IT-Dienstleisters nun online gestellt werden. Sie werden dann automatisiert auf die zuständigen Geschäftsstellen und Teams verteilt, sodass beim ersten Gespräch bereits die wichtigsten Daten vorliegen – eine Arbeitserleichterung für beide Seiten. Rund 200 Anträge liefen 2022 bereits auf diesem Weg ein. Intern findet die E-Akte immer weiter Verbreitung: Sie war schon vor Jahren im Bereich der Leistungsgewährung eingeführt worden, sodass es in Zeiten von Lockdowns kein Problem war, schnell auf Homeoffice umzusteigen. Seit einiger Zeit arbeiten auch das Team Personal und die Vergabestelle mit der E-Akte.

Die Digitalisierung macht auch im Jobcenter Wuppertal Fortschritte – das IT-Team treibt sie voran.



# HOTLINE

## MEHR PERSONAL AM HEISSEN DRAHT

Unser Auftrag ist es, den Lebensunterhalt von Menschen sicherzustellen. Dafür ist es wichtig, jederzeit bestmöglich für unsere Kunden\*innen erreichbar zu sein.

Gerade durch den Corona-Lockdown hat sich gezeigt, dass das Telefon einer der wichtigsten Kontaktkanäle für unsere Kunden\*innen ist. Anliegen können hierüber schnell und trotzdem persönlich geklärt werden. Neue Kommunikationskanäle ergänzen dieses Angebot lediglich. Ende 2021 haben wir eine Reihe von Optimierungsprozessen angestoßen, um die telefonische Interaktion zu verbessern.

Die zentrale Hotline ist während der allgemeinen Geschäftszeiten des Jobcenters durchgängig erreichbar. Damit ist sie eine verlässliche Ansprechpartnerin für alle Anliegen rund um das Jobcenter. Anrufende sollen durch den Kontakt mit der zentralen Hotline bestmöglich beraten und unterstützt werden, sodass in vielen Fällen Fragen und Anliegen bereits hier abschließend geklärt werden können.

### Optimierung des Telefonsystems

Wie viele Anrufe erreichen das Jobcenter jeden Tag? Wie hoch sind die Wartezeiten? Durch eine neue Software können zahlreiche Informationen zum Anrufverhalten der Kunden\*innen ausgewertet werden.

### Neue Personalbedarfsplanung

Auf Basis dieser Auswertungen war es möglich, den Personalbedarf neu zu berechnen und an den tatsächlichen Bedarf anzupassen – er wurde von 5,5 Sollstellen auf 12,5 Sollstellen aufgestockt. Weil am Vormittag mehr Anrufe eingehen als am Nachmittag, sind die geschaffenen 12,5 Sollstellen größtenteils mit Teilzeitkräften besetzt. So steht für jeden Zeitraum das jeweils benötigte Personal bereit.

### Steigerung der Servicequalität

Die Servicequalität ist ein entscheidender Faktor in der Interaktion. Die Ausbildung des Personals ist daher das A und O, Anrufe müssen effektiv und professionell entgegengenommen werden. Dazu zählt die Weiterleitung an die richtige Ansprechperson ebenso wie die richtige Erfassung der Anrufanliegen. Alle Mitarbeitenden haben deshalb entsprechende Schulungen durchlaufen.

### Optimierung und Festlegung von Abläufen

Je besser die internen Abläufe ineinandergreifen, desto besser können die Anliegen der Anrufenden bearbeitet werden. Das bisherige Ticketverfahren wurde durch ein technisch unterstütztes Verfahren abgelöst, das die Arbeit der zentralen Hotline erleichtert.

Bestimmte Fallkonstellationen sind nun bereits voreingestellt und müssen während des Telefonates nur noch mit individuellen Daten gefüllt werden. Das spart Zeit und sichert, dass alle relevanten Informationen abgefragt werden.

Zudem wird gewährleistet, dass die Dokumentation der Anrufe auf dem richtigen Weg alle Empfänger\*innen erreicht, die sie erreichen muss. Unnötige Arbeitsabläufe werden dadurch vermieden.

### Persönliche Bandansage

Eine persönlich eingesprochene Bandansage begrüßt die Anrufenden. Ähnlich wie bei Banken erfragt sie zur Einhaltung des Datenschutzes erste Authentifizierungsmerkmale. Eine unpersönliche Roboterstimme gehört der Vergangenheit an. Sollte doch einmal mehr los sein, wird den Anrufenden mitgeteilt, an welcher Warteposition sie stehen.

### Wissensdatenbank

Das Jobcenter und seine Aufgaben sind vielfältig – nicht alles kann man immer auswendig wissen. Damit die Mitarbeitenden der zentralen Hotline immer über die aktuellen Informationen zu allen Themengebieten verfügen, wurde eine neue Wissensdatenbank eingeführt. Eine Stichwortsuche ähnlich wie bei Wikipedia ermöglicht es, schnell die notwendigen Informationen zu finden, um die Anrufenden bestmöglich und umfassend zu beraten.



# DIVERSITÄT

## WIR SIND EIN BUNTER HAUFEN

**Wir finden: Die Vielfalt unserer Gesellschaft muss sich auch bei uns im Jobcenter widerspiegeln. Das ist im öffentlichen Dienst keineswegs überall so. 26 % der Menschen in Deutschland haben einen Migrationshintergrund, in Wuppertal sind es sogar 40 %. Laut aktuellem Mikrozensus sind unter den bundesweit Beschäftigten im öffentlichen Dienst aber nur circa 9 % Menschen mit Zuwanderungsgeschichte.**

**Bei uns im Jobcenter Wuppertal ist das Bild ein anderes und bunteres. Eine interne Umfrage bestätigte die zuvor nur gefühlte Diversität: 31,8 % der Gesamtbeschäftigten und 23,5 % der Führungsebene weisen einen Migrationshintergrund auf, davon sind rund drei Viertel weiblich und ein Viertel ist männlich.**

### MENSCHEN MIT MIGRATIONS HinterGRUND

**26%**  
in Deutschland

**40%**  
in Wuppertal

**9%**  
im öffentlichen Dienst

**31,8%**  
im Jobcenter Wuppertal

### VIEL VIELFALT

Warum ist das so? Weil uns Diversität wichtig ist und weil wir sie tagtäglich leben. Gleichstellung, Diversität, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie kulturelle Vielfalt sind zentrale Themen in unserer Organisation. Es gehört zu unserer Unternehmenskultur, dass allen Mitarbeiter\*innen eine gleichberechtigte Teilhabe und Gestaltung ihres beruflichen Werdegangs ermöglicht wird. Unser Leitbild bringt zum Ausdruck, dass kulturelle Vielfalt bereichernd und ausdrücklich gewünscht ist.

Dabei ist Vielfalt natürlich nicht nur eine Frage der Herkunft. Schon in unseren Stellenausschreibungen machen wir klar, dass wir uns über jede Bewerbung unabhängig von ethnischer, kultureller oder sozialer Herkunft, geschlechtlicher Identität, sexueller Orientierung, Weltanschauung, Religion, Alter oder Behinderung der Bewerber\*innen sowie deren Familienaufgaben freuen. Im Auswahlprozess geht es dann ausschließlich um die fachliche und persönliche Eignung der Bewerber\*innen.

### GUTES MITEINANDER

In der täglichen Arbeit ist es uns wichtig, dass sich alle Mitarbeitenden mit Respekt und Wertschätzung begegnen. Die Vorgaben des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes, das Beschäftigte vor Benachteiligungen schützt, nehmen wir sehr ernst. So werden schon alle Auszubildenden und Bufdis darüber aufgeklärt, was das Gesetz für ihre Tätigkeit bedeutet – und welche Folgen es haben kann, wenn sie dagegen verstoßen. Zudem sind jährliche Schulungen zu einem bestimmten Thema vorgesehen: Im Jahr 2022 wurden Führungskräfte und Auszubildende zum Thema „Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz“ geschult.

Eine erfreuliche Vielfalt und ein gutes Miteinander in einem gut 800 Köpfe starken Team sind das logische Ergebnis dieser Unternehmenspolitik.



# BERUF & FAMILIE

## DAMIT DER JOB ZUM LEBEN PASST

Nur ein familienfreundlicher Arbeitgeber kann heute noch ein guter Arbeitgeber sein. Dass wir eine familienfreundliche Personalpolitik verfolgen, ist bereits zum dritten Mal durch das unabhängige Zertifikat „audit berufundfamilie“ bestätigt worden. Durch die Unterzeichnung der „Charta zur Vereinbarkeit von Beruf & Pflege NRW“ nehmen wir zudem am gleichnamigen NRW-Landesprogramm teil. Mit beiden Programmen sind konkrete Ziele verbunden, und wir müssen genau dokumentieren, was wir tun, um sie zu erreichen – und das ist eine Menge!



## FAMILIENFREUNDLICHE ANGEBOTE FÜR UNSERE MITARBEITENDEN

1. Flexible Arbeitszeitgestaltung und Homeoffice-Möglichkeiten
2. 30 Belegplätze bei der Kita „Löwenkinder“
3. Neun Betreuungsplätze in der Großtagespflege „miniArribas“
4. Eltern-Kind-Büros in allen Geschäftsstellen
5. Kinderferienbetreuung
6. Kontakthalteprogramm inkl. Elternzeitcafé
7. Vertrauliche Einzelberatung
8. Vorträge für Eltern
9. Babypäckchen zur Geburt eines Kindes
10. Informationsveranstaltungen zum Thema „Pflege von Angehörigen“
11. Pflegeberatung
12. Notfallmappe für alle Mitarbeitenden und Pflegekoffer in allen Geschäftsstellen
13. Drei Pflege-Guides
14. Schulungen zur Antidiskriminierung
15. Regelmäßig stattfindende Workshops zur Schaffung, Weiterentwicklung und Umsetzung der Werte und Kultur-Vorstellungen im Jobcenter

## PFLEGE IST ARBEIT

Der größte Pflegedienstleister in unserer Gesellschaft sind pflegende Angehörige. Schon die Pflege selbst ist eine enorme Belastung – dass diese oft nur schwer mit beruflichen Erfordernissen zu vereinbaren ist, kommt noch hinzu. Bei uns können sich alle Mitarbeitenden, die Angehörige pflegen, darauf verlassen, dass ihre Bedürfnisse in der Arbeitsplatz- und Arbeitszeitgestaltung berücksichtigt werden. Weitere Unterstützung bieten unsere Pflegeguides, bereits drei Mitarbeitende wurden entsprechend qualifiziert. Während der Hochphase der Pandemie informierten sie im Rahmen einer mehrteiligen Remote-Veranstaltung über die Leistungen des Pflegestärkungsgesetzes – das kurzweilige Format mit 20- bis 30-minütigen Infosessions fand großen Anklang. In vertraulichen Einzelgesprächen beraten sie zudem individuell.

## WIR BLEIBEN IN KONTAKT

Auch frischgebackene Eltern werden von uns nach Kräften unterstützt – und das nicht nur mit dem Babypäckchen zur Geburt, das einige nette Goodies enthält. In unser Kontakthalteprogramm können sich nun auch Väter in Elternzeit aufnehmen lassen. Damit erhalten sie ebenfalls alle Informationen rund um Veranstaltungen, Feste, Wiedereinstiegsmöglichkeiten, Stellenausschreibungen, Kinderbetreuungsplätze, Qualifizierungsangebote und vieles mehr.

Im Herbst 2022 konnte nach zwei Jahren Pandemiepause endlich wieder unser alljährliches Elternzeit-Café stattfinden. Bei Kaffee, Kuchen und Bio-Stutenkerlen für den Nachwuchs haben unsere Mitarbeitenden ihre Kollegen:innen in Elternzeit über Neuigkeiten im Personalbereich und über Kinderbetreuungsangebote unseres Kooperationspartners KitaConcept informiert. Zwei Väter berichteten von ihren Erfahrungen während ihrer Teilzeitbeschäftigung in Elternzeit. Der lebhafteste Austausch wurde mit einer Besichtigung bei der Kita „Löwenkinder“ abgerundet.

In Zeiten des Fachkräftemangels liegt es natürlich auch im Interesse des Jobcenters, dass Eltern aus der Elternzeit wieder zurückkehren – mit dem guten Gefühl, dass sie die ganze Zeit über weiter ein geschätzter Teil unseres Teams waren.



# AUSBLICK

## WIR ENTWICKELN UNS WEITER – AUCH RÄUMLICH

Die Jobcenter Wuppertal AÖR führt perspektivisch in allen Liegenschaften neue Arbeitsräume ein. Bereits seit 2022 sind Räume und Flächen der Mitarbeitenden einiger Abteilungen neu gestaltet – die herkömmlichen Bürostrukturen wurden dort zugunsten neuer Arbeitsmodelle aufgegeben. Zurzeit laufen die Planungen für den Umbau der Geschäftsstelle 6 am Hans-Dietrich-Genscher-Platz und für die ehemalige Bundesbahndirektion.

Hier werden 2025 zwei Geschäftsstellen, ein Teil des Maßnahmebetriebs und das neue Zentrum Zukunft für Jugendliche einziehen. Dies ist Anlass für einen weitreichenden Veränderungsprozess, der von einer Arbeitsgruppe geplant und initiiert wird.





**Was bedeuten denn neue Arbeitsmodelle für das Jobcenter?**

Sonja Skuballa: „New Work“ oder „Neue Arbeitsmodelle“ bedeuten nicht nur die Abschaffung der Einzelbüros, also das Arbeiten auf Teamflächen oder Desksharing. Vielmehr handelt es sich um grundlegende Veränderungen der Arbeitsprozesse und der Zusammenarbeit. Wir haben es deshalb mit einer Transformation des Unternehmens und mit einer grundsätzlich neuen Arbeitskultur zu tun, die von Beginn an und Hand in Hand mit den architektonischen Planungen und den Mitarbeitenden vorbereitet und installiert werden muss.

**Was sind die entscheidenden Parameter für neue Arbeitsmodelle?**

Erik Schönenberg: Das hat viele Facetten, die ineinandergreifen. Die Räume sind unser Ausgangspunkt und ziehen sozusagen anderes nach, beispielsweise Fragen nach der Veränderung von Arbeitsabläufen oder dem Teambuilding: Wie entsteht die Identität des Teams und damit des gesamten Unternehmens? Wir gehen zunächst von vier grundlegenden Parametern aus: Mit den neuen Räumen, die wir planen, benötigen wir veränderte Führungsstrukturen sowie ein umfassendes Informationsmanagement, und schließlich begreifen wir uns mit der Entwicklung des Bürgergeldes stärker als lebenslagenorientierte Dienstleistende für Bürger\*innen.

**Wo besteht denn in der Planung der Räume der Paradigmenwechsel?**

Anastasia Kilimann: In den alten Räumlichkeiten, im persönlichen Büro, „kam die Arbeit zu mir“. In den neuen Raumkonzepten gibt es Räume für alle Bedarfe, so entsteht der Paradigmenwechsel zu „Ich gehe zu meiner Arbeit“. Gleichzeitig erlauben die Räumlichkeiten einen Rückzug, eine konzentrierte Beratung und unterschiedliche Chancen, in Teams zu arbeiten.

Auf der einen Seite ist die Handhabung der neuen Raumkonzepte eine große Umstellung für alle, insofern sind wir froh, mit der Schwarzbach erste praktische Erfahrungen zu sammeln. Auf der anderen Seite beziehen wir die Mitarbeitenden auch stärker in die Planung mit ein. So haben wir für die Bundesbahndirektion ein architektonisches Planspiel entwickelt. Dabei haben die Kollegen\*innen die Möglichkeit, einige Räume mitzugestalten.

**Wie verändert sich durch die neuen Arbeitswelten das Thema Personalführung?**

Evelyn Albrecht: Das Thema Führung muss mit den Räumen weiterentwickelt werden. Der Paradigmenwechsel in der Führung ist die höhere Partizipation der Mitarbeitenden. Sie gestalten ihre Arbeit und damit auch die Arbeitsprozesse mehr selber. Die Mitarbeitenden gewinnen eine höhere Eigenverantwortung. Das heißt für die Führung, deutlich mehr Möglichkeiten zu schaffen und ein Miteinander zu gestalten. Hierzu nutzen wir unsere Führungsleitlinien, die mehr Kooperation vorsehen und auf eine größere Mitgestaltung setzen. Dies wird einen Einfluss auf die zukünftige Gestaltung der Arbeitsprozesse haben.

**Wenn die Arbeitsflächen und die Gestaltung in Ort und Zeit freier werden, wie werden die Mitarbeitenden in Kontakt bleiben und sich als Team verstehen?**

Jens Mielcarek: Der Austausch der Mitarbeitenden muss ganzheitlich, d. h. in den Arbeitsprozessen und im Rahmen einer Wissens- und Informationsplattform, „neu“ gedacht werden. Wir müssen noch mehr dafür sorgen, Wissen jederzeit leicht zugänglich zu machen, Kommunikation in verschiedenen Formen jederzeit zu ermöglichen und uns durch intelligente Systeme unterstützen zu lassen. Eine erste Maßnahme wird sein, das Intranet vollständig neu zu konfigurieren und zu einem Social Intranet bzw. zu einem Digital Workplace zu machen. Dafür bedarf es einer ganzheitlichen Austausch- und Informationsplattform, die mit einer einfachen Intranet-Lösung nicht vergleichbar ist. Wir definieren damit unser Ziel und entwickeln mit der IT-Abteilung eine digitale Strategie für das Jobcenter Wuppertal.

**Was haben die Kunden\*innen bzw. die Bürger\*innen davon?**

Erik Schönenberg: Bedingt durch die Einführung des Bürgergeldes wird sich auch die Beratungskultur weiter verändern. Beratung wird nun deutlicher als „Dienstleistung auf Augenhöhe“ und Kooperation verstanden. Das aktuelle Beratungskonzept wird zurzeit überarbeitet. Aber auch die Antragstellung und Leistungsbearbeitung werden durch ein breiteres digitales Angebot modernisiert und vereinfacht werden. Es werden neue Standards in der Beratung entstehen, die Bedarfe und Chancen der Bürger\*innen in den Mittelpunkt stellt.

**DIE MITGLIEDER DER ARBEITSGRUPPE:****Sonja Skuballa**Leitung des Referats Personal,  
Organisation und Qualifizierung im Jobcenter Wuppertal**Erik Schönenberg**

Fachreferent Unternehmensstrategie

**Anastasia Kilimann**

Fachkraft im Team Flächenmanagement und Projekte

**Evelyn Albrecht**

Fachreferentin Personal und Organisation

**Jens Mielcarek**Referent des Vorstands für Finanzen  
und Personal im Jobcenter Wuppertal



# ZAHLEN, DATEN UND FAKTEN

## UNSERE ZAHLEN SIND KEIN GEHEIMNIS

Was haben wir im vergangenen Jahr erreicht? Wie hat sich die Struktur unserer Kunden\*innen entwickelt? Wie vielen Menschen konnten wir eine berufliche Integration ermöglichen? Wie viel Geld wurde zur Grundsicherung und zur beruflichen Eingliederung ausgegeben? Auf den folgenden Seiten machen wir all das und noch **einiges mehr transparent**. Das Jobcenter Wuppertal unterliegt einer mit dem Ministerium für Arbeit,

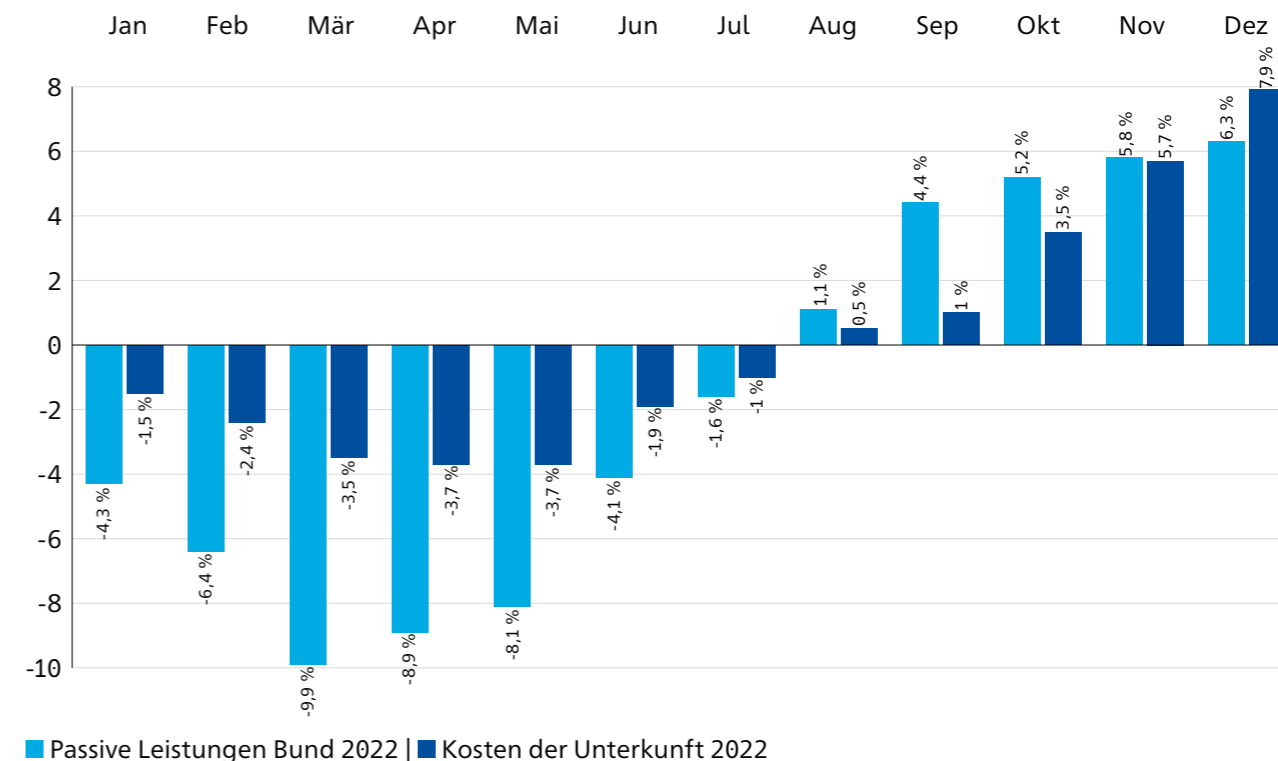


Integration und Soziales des Landes NRW (MAGS NRW) abgeschlossenen Zielvereinbarung für 2022. Zur besseren Vergleichbarkeit der Jobcenter untereinander wurden bundesweit Vergleichsgruppen gebildet, die die strukturellen und regionalen Unterschiede der Jobcenter berücksichtigen. Das Jobcenter Wuppertal gehört zum Vergleichstyp IIIc, in dem 20 Jobcenter überwiegend aus dem Ballungsraum Rhein-Ruhr mit sehr geringer Arbeitsplatzdichte und geringer saisonaler Dynamik bei gleichzeitig hohem Beschäftigungspotenzial in einfachen Tätigkeiten und hohem Migrantenanteil zusammengefasst sind.

## ZIEL 1

### VERRINGERUNG DER HILFEBEDÜRFTIGKEIT

Differenz zum Vorjahresmonat in Prozent



Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

Das Ziel „Verringerung der Hilfebedürftigkeit“ zeigt auf, inwieweit es gelingt, dass erwerbsfähige Leistungsberechtigte ihren Lebensunterhalt unabhängig von der Grundsicherung aus eigenen Mitteln und Kräften bestreiten, damit die Hilfebedürftigkeit insgesamt verringert wird. Für dieses Ziel wird kein Zielwert festgelegt, vielmehr soll es durch existenzsichernde und nachhaltige Integrationen in den Arbeitsmarkt erreicht und über ein Monitoring dauerhaft beobachtet werden. Als Kennzahl zur Bemessung der Verringerung der Hilfebedürftigkeit wird die Veränderung der Summe der Leistungen zum Lebensunterhalt (ohne Leistungen für Unterkunft und Heizung) im Verhältnis zum Vorjahresmonat herangezogen. Im Jobcenter Wuppertal wurden im Dezember 2022 insgesamt 11.979.847 Euro als Leistungen zum Lebensunterhalt ausgezahlt. Damit waren die Leistungen um 6,3 % höher als die Summe der Leistungen im Vergleichsmonat des Vorjahres. Im Vergleichstyp IIIc liegt die Erhöhung bei 6,0 % und im Bundesgebiet bei 14,4 %. Das Jobcenter Wuppertal liegt mit seinem Wert 0,3 Prozentpunkte über dem Durchschnitt des Vergleichstyps IIIc. Bei der Ergänzungsgröße „Kosten der Unterkunft“ liegt die Differenz zu Dezember 2021 bei 7,9 % (Vergleichstyp IIIc 9,0 %, Bundesgebiet 13,7 %). Was genau mit dem Vergleichstyp IIIc gemeint ist, erfahren Sie in der Erklärung auf der vorangegangenen Seite.



## KUNDEN\*INNEN

Vergleich 2021 – 2022

	2021	2022	Differenz
<b>Kunden*innenstruktur (Stand: Dezember)<sup>1</sup></b>			
Bedarfsgemeinschaften	22.809	<b>23.274</b>	465
Personen (RLB)	46.731	<b>47.730</b>	999
Arbeitslose (SGB II)	11.675	<b>13.016</b>	1.341
SGB-II-Quote	16,5 %	<b>16,8 %</b>	0,3 %P
nef-Quote (Kinder unter 15 Jahren)	26,8 %	<b>27,5 %</b>	0,7 %P
<b>Berufliche Eingliederung</b>			
Integrationen in sozialversicherungspflichtige Arbeit, Selbstständigkeit und Ausbildung <sup>2</sup>	6.917	<b>6.483</b>	-434
Eintritte in Maßnahmen <sup>3</sup> (ohne Vermittlungsbudget und fremdfinanzierte Maßnahmen)	30.241	<b>32.320</b>	2.079

<sup>1</sup>Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

<sup>2</sup>Quelle: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

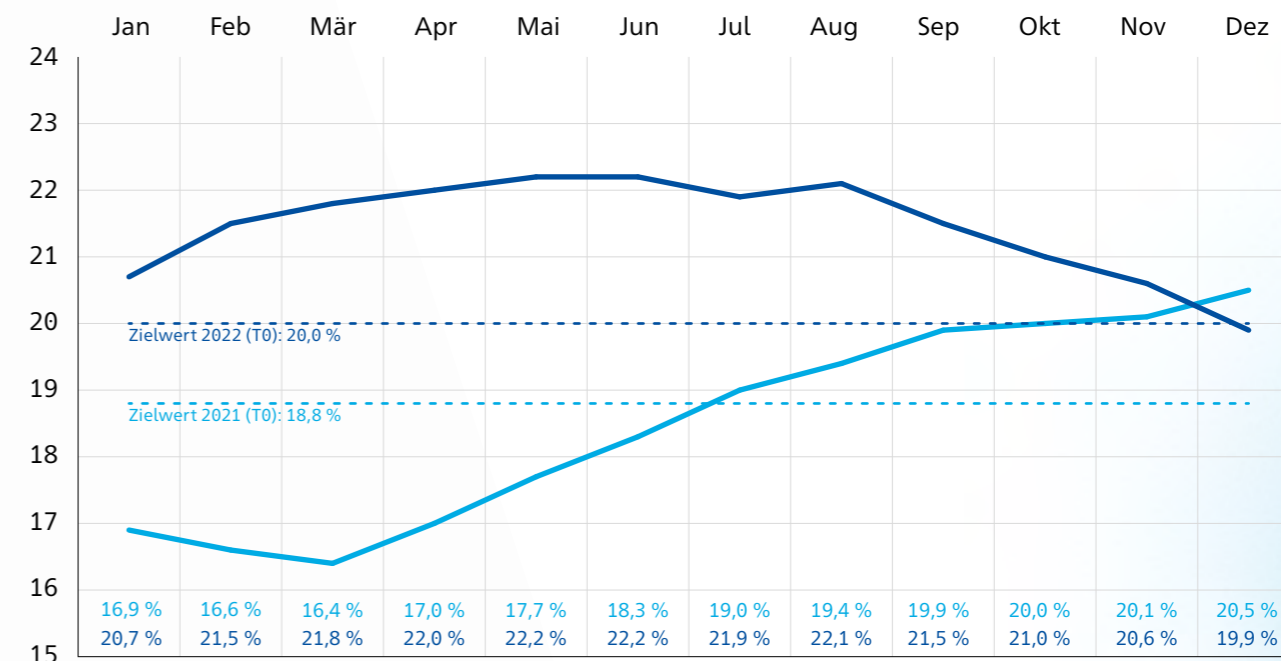
<sup>3</sup>Quelle: Jobcenter Wuppertal AöR; Referat Finanzen und Controlling; Auswertung aus dem Fachsystem KDN

Die Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt hat auch Auswirkungen auf die Entwicklung der Arbeitslosenzahlen. So ist die Anzahl der Personen in dieser Gruppe gestiegen (+ 1.341). Die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften (BG) ist im Vergleich zum Vorjahr um 465 Bedarfsgemeinschaften gestiegen. Auch bei den regelleistungsberechtigten Personen geht die Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt mit einer Steigerung der Zahlen einher – ihre Anzahl hat sich um 999 Personen erhöht. Die SGB-II-Quote ist im Vergleich zum Vorjahr von 16,5 % um 0,3 Prozentpunkte auf 16,8 % gestiegen.

## ZIEL 2

### VERBESSERUNG DER INTEGRATION IN ERWERBSTÄTIGKEIT

Differenz zum Vorjahresmonat in Prozent



■ Integrationsquote 2021 | ■ Integrationsquote 2022

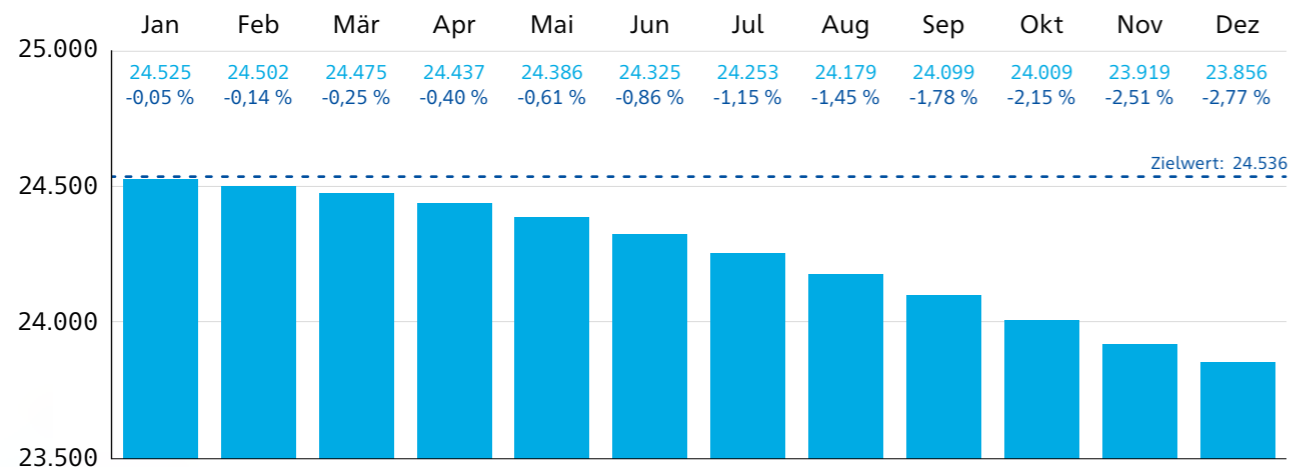
Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

Ziel ist es, durch Erwerbstätigkeit Hilfebedürftigkeit zu vermeiden oder zu überwinden. Zur Bemessung dieses Zieles wurde die Integrationsquote (IQ) als Kennzahl festgelegt. Die Integrationsquote beinhaltet die Summe der Integrationen in sozialversicherungspflichtige Arbeit, Selbstständigkeit oder Ausbildung der vergangenen zwölf Monate im Verhältnis zum durchschnittlichen Bestand der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten der vergangenen zwölf Monate. Dies entspricht 2022 einer Quote von 19,9%. Bei der endgültigen Betrachtung der IQ ist im Vergleich zum Vorjahreswert ein Rückgang von 0,6 Prozentpunkten festzustellen.



### ZIEL 3

## VERMEIDUNG VON LÄNGERFRISTIGEM LEISTUNGSBEZUG



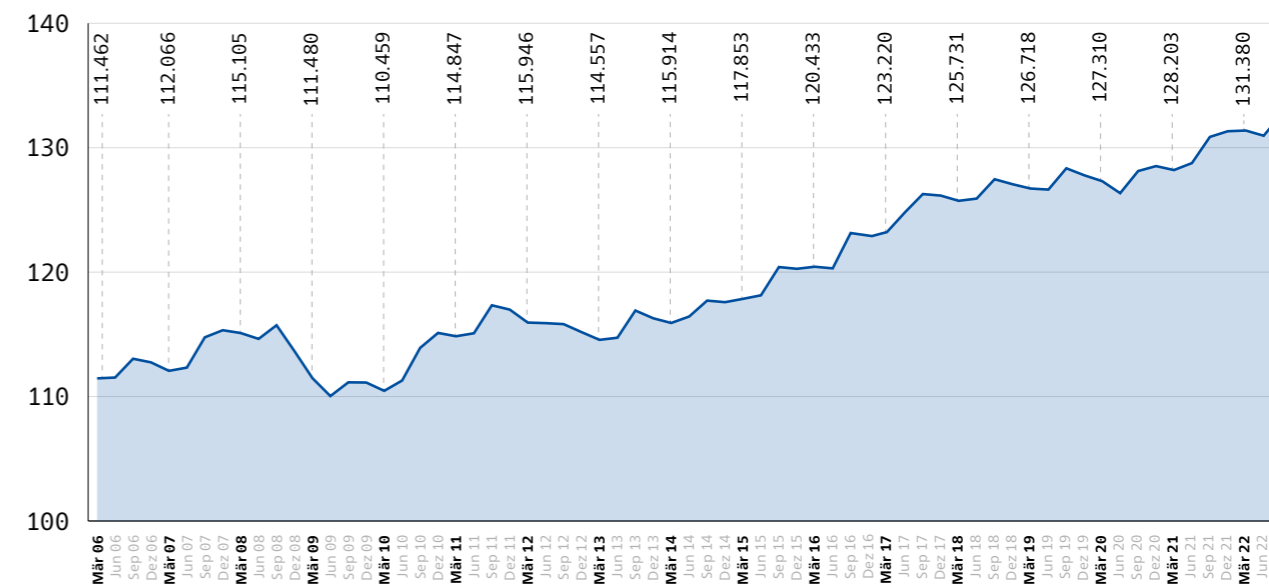
■ Bestand LZB VM gJDW | ■ Abweichung vom Zielwert MAGS/NRW 2022

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

Mit diesem Ziel soll ein besonderes Augenmerk auf diejenigen Leistungsberechtigten gelegt werden, die bereits länger im Leistungsbezug sind bzw. ein entsprechendes Risiko aufgrund besonderer Problemlagen aufweisen. Damit soll ein Beitrag zum generellen Ziel des SGB II geleistet werden, die Dauer des Hilfebezugs zu verkürzen und die Chancen auf soziale Teilhabe sowie die Beschäftigungsfähigkeit auch für marktbenachteiligte Leistungsberechtigte zu verbessern. Personen im Langzeitleistungsbezug sind erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die in den vergangenen 24 Monaten mindestens 21 Monate lang im Leistungsbezug standen. Als Kennzahl zur Bemessung wurde die Veränderung des Bestandes an Langzeitleistungsbeziehenden (LZB) festgelegt. Dabei wird die Zahl der LZB im Bezugsmonat zu der Zahl des Vorjahresmonats ins Verhältnis gesetzt. Bezüglich der durchschnittlichen Anzahl der LZB wurde mit dem MAGS NRW ein Zielwert in Höhe von 24.536 Personen vereinbart. Dieser Wert entspricht dem Ergebnis des Vorjahres (2021). Im Dezember 2022 bezogen im Jahresdurchschnitt 23.856 Personen aus diesem Personenkreis Leistungen vom Jobcenter Wuppertal. Damit lag die Zahl der LZB 680 Personen unter der mit dem MAGS NRW festgelegten Vereinbarung. Das Ziel wurde also sogar noch übertroffen. Im Hinblick auf die enormen Herausforderungen infolge der Fluchtbewegungen aus der Ukraine ist dieser Erfolg besonders hervorzuheben.

## SOZIALVERSICHERUNGSPFLICHTIG BESCHÄFTIGTE IN WUPPERTAL

seit 2006



	Anteile in %	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte am Stichtag Ende ...					Veränderung gegenüber dem Vorjahresstichtag	
		Sep 22	Jun 22	Mär 22	Dez 21	Sep 21	Absolut	In %
<b>Männer</b>	53,0	70.389	69.589	69.761	69.787	69.691	698	1,0
<b>Frauen</b>	47,0	62.315	61.373	61.619	61.536	61.175	1.140	1,9

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

Die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten stieg im Laufe des Jahres 2022 bis September 2022 auf 132.704 Personen an. Im Vergleich zum Vorjahresmonat handelt es sich um einen Anstieg von 1.838 Personen, das entspricht 1,4 % – damit liegt der Anstieg unter den Werten von NRW (+1,8 %) und Bund (+1,7 %). Der Anteil der Männer ist im Vergleich zum Vorjahr um 1,0 % gestiegen, der Anteil der Frauen um 1,9 % im Vergleich zum Vorjahr.

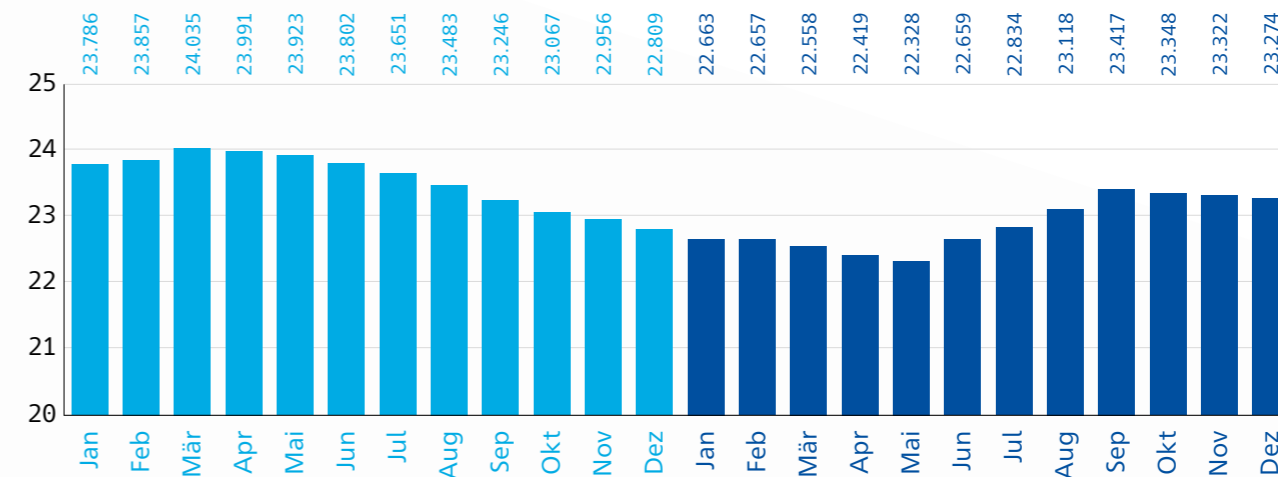


## FINANZIELLE RAHMENBEDINGUNGEN

Vergleich 2021 – 2022

	2021	2022	Differenz
<b>Passive Leistungen (Leistungen des Bundes)</b>			
Regelleistung	135.690.805 €	<b>134.274.566 €</b>	-1.416.239 €
Mehrbedarfe	9.674.183 €	<b>8.831.137 €</b>	-843.046 €
Leistungen nach § 24 SGB II	418.908 €	<b>367.087 €</b>	-51.821 €
Sozialversicherungsbeiträge	53.484.299 €	<b>51.945.530 €</b>	-1.538.769 €
Zuschüsse zu Versicherungsbeiträgen	801.068 €	<b>642.043 €</b>	-159.025 €
Sonstige gesetzliche Leistungen	6.189.098 €	<b>7.894.573 €</b>	1.705.475 €
Abzgl. Einnahmen	-6.859.060 €	<b>-6.936.860 €</b>	-77.800 €
<b>Ergebnis Leistungen des Bundes</b>	<b>199.399.303 €</b>	<b>197.018.076 €</b>	<b>-2.381.227 €</b>
<b>Leistungen der Stadt Wuppertal (Einnahmen berücksichtigt)</b>			
Kosten der Unterkunft	124.548.292 €	<b>125.108.166 €</b>	559.874 €
Einmalige Leistungen	1.834.832 €	<b>2.959.336 €</b>	1.124.504 €
Leistungen für Bildung und Teilhabe	6.582.374 €	<b>8.914.489 €</b>	2.332.116 €
<b>Aktive Leistungen</b>			
Leistungen zur beruflichen Eingliederung	47.975.053 €	<b>51.419.203 €</b>	3.444.150 €
<b>Verwaltungskosten</b>			
Verwaltungskosten Anteil Kommune (15,2 %)	7.692.062 €	<b>7.916.922 €</b>	224.860 €
Verwaltungskosten Anteil Bund (84,8 %)	42.936.607 €	<b>44.819.469 €</b>	1.882.862 €
<b>BUT</b>			
Schulausflüge/Klassenfahrten	149.835 €	<b>766.095 €</b>	616.261 €
Schulbedarfspaket	1.758.527 €	<b>1.770.511 €</b>	11.984 €
Schüler*innenbeförderungskosten	- €	<b>- €</b>	0 €
Lernförderung	1.897.700 €	<b>2.283.996 €</b>	386.296 €
Mittagsverpflegung	2.562.048 €	<b>3.764.395 €</b>	1.202.347 €
Soziale und kulturelle Teilhabe	214.265 €	<b>329.492 €</b>	115.228 €
	<b>6.582.374 €</b>	<b>8.914.489 €</b>	<b>2.332.115 €</b>

## BEDARFSGEMEINSCHAFTEN IN WUPPERTAL



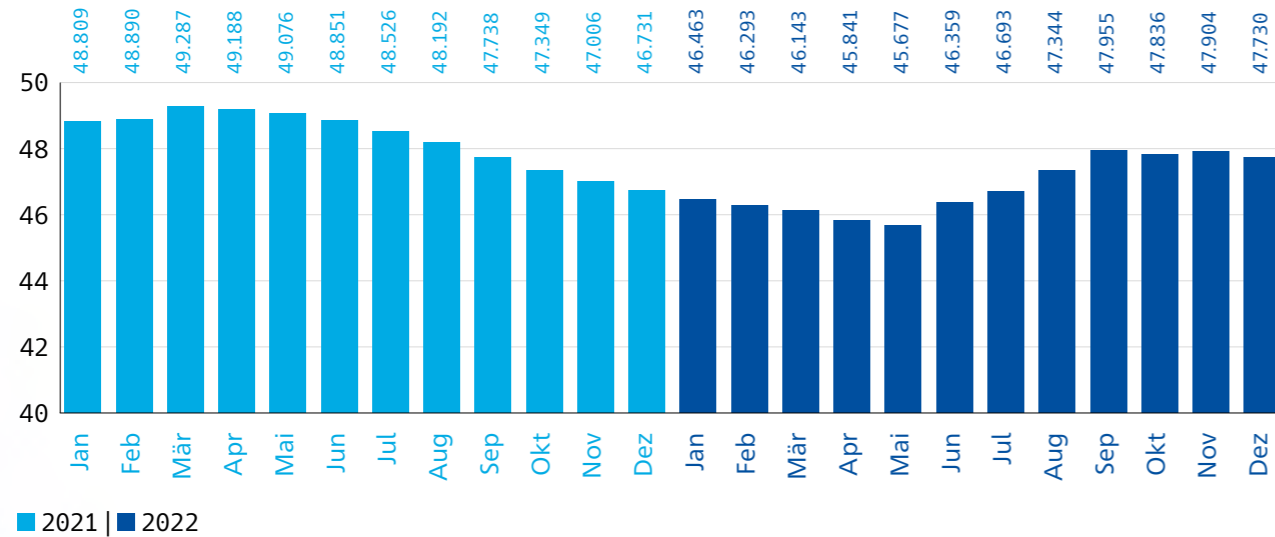
■ 2021 | ■ 2022

Quelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

Mit der Anzahl der Bedarfsgemeinschaften lässt sich die Entwicklung der Grundsicherung für Arbeitsuchende abbilden: Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Bedarfsgemeinschaften bis Mai 2022 gesunken, ehe ein kräftiger Anstieg im Sommer festzustellen war. Die Anzahl stagnierte bei leicht fallender Tendenz im vierten Quartal des Jahres 2022.



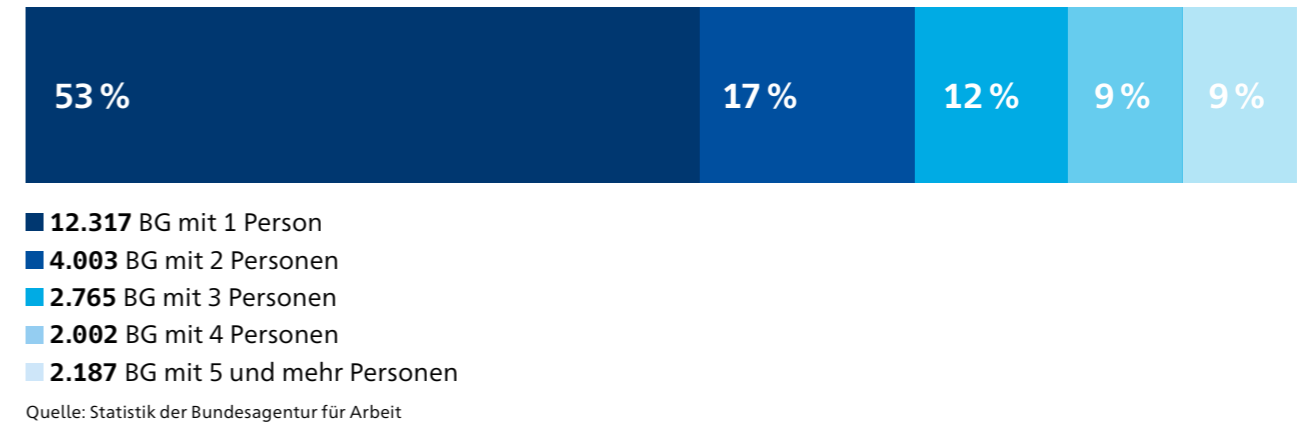
## REGELLEISTUNGEN LEISTUNGSBERECHTIGTE PERSONEN (RLB)



Ein ähnlicher Trend wie bei der Anzahl der Bedarfsgemeinschaften lässt sich auch bei der Anzahl der Leistungsberechtigten feststellen. Während die Zahl von März 2021 bis Mai 2022 kontinuierlich bis auf 45.677 Personen fiel, stieg sie von Juni 2022 bis September 2022 an, um im Anschluss auf ähnlichem Niveau zu stagnieren. Diese Wellenbewegung lässt sich – wie auch bei der Entwicklung der Bedarfsgemeinschaften – mit der Überleitung der geflüchteten Menschen aus der Ukraine ins SGB II erklären.

## STRUKTUR DER BEDARFGEMEINSCHAFTEN (BG)

Stand: Dezember 2022



Einpersonenbedarfsgemeinschaften sind in Wuppertal mit 53 % (12.317) am stärksten vertreten. Dieser hohe Anteil hängt unter anderem mit der rechtlichen Definition der Bedarfsgemeinschaft zusammen und entspricht nicht in allen Fällen auch Single-Haushalten. Leben zum Beispiel Kinder über 25 Jahre mit ihren Eltern in einem Haushalt, bilden sie eine eigene Einpersonenbedarfsgemeinschaft.



## ERWERBSFÄHIGE UND NICHT ERWERBSFÄHIGE LEISTUNGSBERECHTIGTE PERSONEN

Stand: Dezember 2022



- 14.649 nicht erwerbsfähige Leistungsberechtigte (NEF)
- 33.081 erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB)

### NICHT ERWERBSFÄHIGE



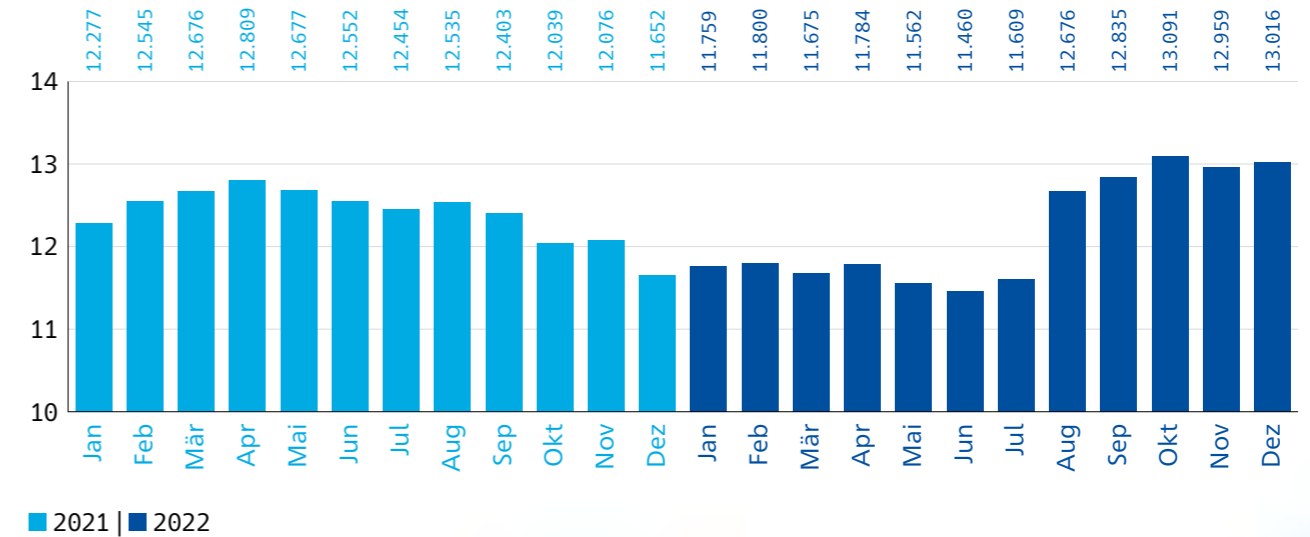
- 7.635 NEF-Männer
- 7.001 NEF-Frauen

### ERWERBSFÄHIGE



- 15.966 ELB-Männer
- 17.109 ELB-Frauen

## ARBEITSLSENQUOTE SGB II

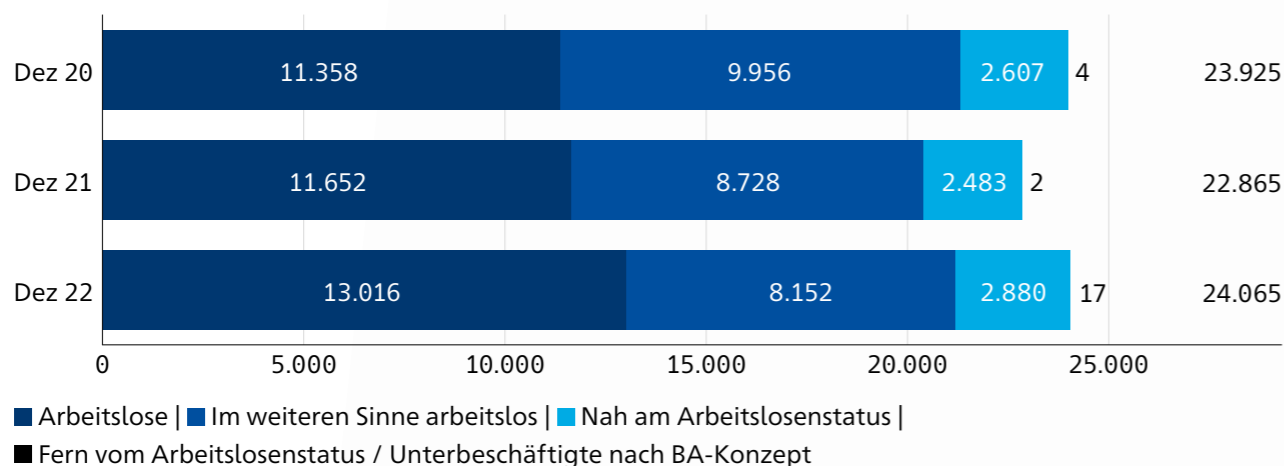


Die Anzahl der Arbeitslosen nach dem SGB II lag mit 13.016 Personen im Dezember 2022 um 11,7 % über dem guten Vorjahreswert (11.652 Arbeitslose). Von Januar 2021 bis Juni 2022 tendierte die Arbeitslosenzahl auf einem niedrigen Niveau, bevor sie in der zweiten Jahreshälfte 2022 signifikant anstieg. Die Arbeitslosenquote im SGB II lag im Dezember 2022 bei 7,0 % und im Vorjahr bei 6,3 %.



## KOMPONENTEN DER UNTERBESCHÄFTIGUNG – RECHTSKREIS SGB II

Stand: Dezember 2022



Mit der Arbeitslosenzahl wird ein Großteil der Personen abgebildet, die beschäftigungslos sind, Arbeit suchen und dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen. Andere beschäftigungslose arbeitssuchende Personen oder Personen, die schon einen Weg in subventionierte Beschäftigung gefunden haben, werden ergänzend im gestuften Konzept der Unterbeschäftigung ausgewiesen.

## KOMPONENTEN DER UNTERBESCHÄFTIGUNG

### Arbeitslose

Die monatlich veröffentlichte Zahl der Arbeitslosen

### Personen, die im weiteren Sinne arbeitslos sind

Teilnehmer\*innen an Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung und Personen, die aufgrund ihres Alters (sog. 58er-Regelung) nicht mehr als Arbeitslose geführt werden

### Unterbeschäftigte im engeren Sinne

Teilnehmer\*innen an Qualifizierungsmaßnahmen, Beschäftigte am zweiten Arbeitsmarkt, vorruhestandsähnliche Regelungen, kurzfristige Arbeitsunfähigkeit

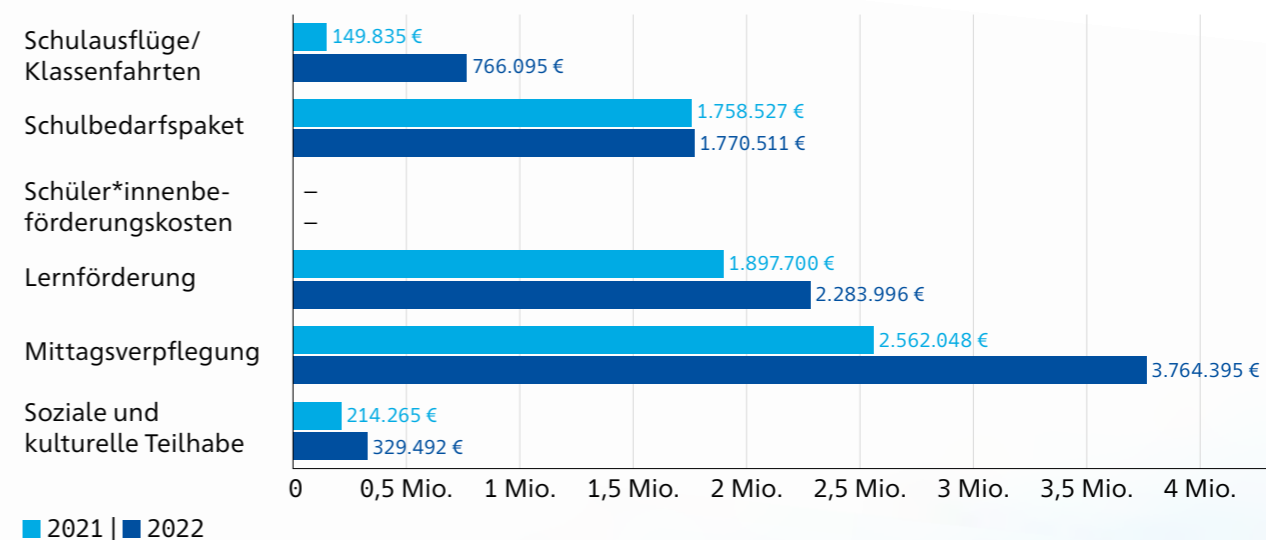
### Unterbeschäftigte nach Konzept der Bundesagentur für Arbeit (BA-Konzept)

Personen in Kurzarbeit, Altersteilzeit und geförderter Selbstständigkeit

Insgesamt werden hierunter 24.065 Personen gefasst. Damit liegt die Unterbeschäftigung mit 11.049 Personen unter der Zahl der arbeitslosen Personen. Insgesamt ist die Anzahl der Unterbeschäftigten zum Vorjahresmonat (11.213) um 164 Personen gesunken. Die Zahl der Arbeitslosen ist im selben Betrachtungszeitraum jedoch signifikant von 11.652 auf 13.016 Personen gestiegen.

## LEISTUNG FÜR BILDUNG UND TEILHABE

seit 2021



Seit Frühjahr 2011 werden die Leistungen für Bildung und Teilhabe (BuT) vom Jobcenter Wuppertal gewährt. Die Leistungen sollen Kindern und Jugendlichen bessere Bildungs- und Zukunftschancen ermöglichen. Insgesamt wurden im Jahr 2022 BuT-Leistungen in Höhe von 8,9 Millionen Euro gewährt – das sind 35,4 % mehr als im Vorjahr. Den größten Anteil machten die Leistungen für Mittagsverpflegung aus, die im Vergleich zum Vorjahr um 46,9 % gestiegen sind. An zweiter Stelle stehen die Aufwendungen für die Lernförderung (+20,4 %), gefolgt von den Aufwendungen für das Schulbedarfspaket (+0,7 %).



# DANKE!

**Im Jobcenter Wuppertal arbeiten jeden Tag viele Menschen gemeinsam dafür, dass die im Gesetz abstrakt bezeichneten Leistungen auch in jedem Einzelfall und ganz konkret bei den Menschen ankommen. Sie arbeiten in zahlreichen Teams und in über 60 Tätigkeiten für eine gemeinsame Aufgabe. Wir bedanken uns bei allen Kollegen\*innen, bei allen Leistungseinheiten und bei den Beschäftigten, die neben ihrer eigentlichen Tätigkeit auch Sonderaufgaben übernommen haben.**

## **Der Vorstand des Jobcenters**

KDN-Fachbetreuung  
 Anti-Korruptionsbeauftragter  
 Auszubildende  
 Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt  
 Beauftragte Lernförderung  
 Beauftragte KAoA „Übergang Schule–Beruf“  
 Beratungsfachkräfte Informations- und Koordinierungsstelle zebera  
 Bundesfreiwilligendienstleistende  
 Datenschutzbeauftragte  
 Empfangskräfte  
 Existenzgründungsberater\*innen  
 Experten\*innen Berufliche Integration  
 Experten\*innen Leistungsgewährung  
 Fachbereichsleitungen  
 Fachkraft Drittmittelprojekte  
 Fachkräfte Eingangszone  
 Fachkräfte Leistungsgewährung  
 Fachkräfte Maßnahmenmanagement und Maßnahmebetrieb  
 Fachreferent des Vorstandes Finanzen und Personal  
 Fachreferent\*in Maßnahmebetrieb  
 Fachreferent Regionaler Arbeitsmarkt  
 Fachreferentin Unternehmenskommunikation  
 Fachreferent Unternehmensstrategie  
 Fachreferentin Wirksamkeitscontrolling und Qualitätsmanagement  
 Führungsunterstützung der Fachbereichsleitungen  
 Fachreferat Recht  
 Geschäftsstellenleitungen

Gesundheitsbeauftragter  
 Gleichstellungsbeauftragte  
 Hotline  
 Innenrevision  
 Integrationsfachkräfte  
 Jobcoaches im Maßnahmebetrieb  
 Fachkraft Jugendberufshilfe  
 Leitung Maßnahmebetrieb  
 Personalrat  
 Projektleitung  
 Projekt rehapro  
 Rechtsbehelfsstelle  
 Referat Finanzen, Controlling und IT  
 Referat Objektmanagement und Verwaltung  
 Referat Personal, Organisation und Qualifizierung  
 Referat Wirtschaft und Projekte  
 Rückforderung/OWiG  
 Schwerbehindertenvertretung  
 Servicekräfte der Eingangszonen  
 Sicherheitsbeauftragte  
 Teamleitungen  
 Team Flächenmanagement und Projekte  
 Team Reha/SB Teilhabeberatung  
 Team Selbstständige  
 Team START.KLAR  
 Unterhaltsheranziehung  
 Unternehmensservice  
 Vermittlungsoffensive  
 Vorstandsbüro und Beschwerdemanagement  
 Zentraler Ermittlungsdienst



# IMPRESSUM

## Herausgeber

Jobcenter Wuppertal AöR  
 Thomas Lenz, Vorstandsvorsitzender  
 Bachstraße 2  
 42275 Wuppertal  
 Telefon 0202 74763-0  
 jobcenter@jobcenter.wuppertal.de

## WEITERE VORSTANDSMITGLIEDER

Dr. Andreas Kletzander, Vorstand Arbeitsmarkt und Kommunikation  
 Verantwortlich im Sinne des Presserechts  
 Telefon 0202 74763-802  
 andreas.kletzander@jobcenter.wuppertal.de

Uwe Kastien, Vorstand Finanzen und Personal  
 Telefon 0202 74763-809  
 uwe.kastien@jobcenter.wuppertal.de

## DER VERWALTUNGSRAT JOBCENTER WUPPERTAL AÖR

**Arno Minas**, Vorsitzender, Geschäftsbereichsleiter Wirtschaft, Stadtentwicklung, Klimaschutz, Bauen und Recht  
**Christian Schmidt**, Stadtverordneter im Rat der Stadt Wuppertal für die CDU  
**Cornelia Krieger**, Stadtverordnete im Rat der Stadt Wuppertal für BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN  
**Dilek Engin**, Abgeordnete des Landtags NRW für die SPD  
**Gérard Ulsmann**, Stadtverordneter im Rat der Stadt Wuppertal für die FDP  
**Lucas Twardowski**, Stadtverordneter im Rat der Stadt Wuppertal für die SPD  
**Rajaa Rafrafi**, Stadtverordnete im Rat der Stadt Wuppertal, parteiunabhängig

## COPYRIGHT

Die Beiträge dieser Ausgabe sind urheberrechtlich geschützt. Die Verwendung – auch auszugsweise – ist nur mit Genehmigung des Jobcenters gestattet. Alle Rechte vorbehalten.

## Redaktion und Text

Guido Halfmann

## KONZEPTION UND GESTALTUNG

die guerillas GmbH

## Fotos

Silke Kammann

## DRUCK

Rudolf Glaudio GmbH & Co. KG



Das Jobcenter Wuppertal wurde für seine strategisch angelegte familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik mit dem Zertifikat audit berufundfamilie ausgezeichnet.



Mitglied der Landesinitiative  
 NRW inklusiv







**Jobcenter**  
Wuppertal