



ARBEIT IM BLICK 2024 IM JOBCENTER DÜSSELDORF

AGENDA

- | | |
|---|---|
| 1 Kundenstruktur  | 9 Kundenreaktionsmanagement  |
| 2 Finanzen  | 10 Infrastruktur  |
| 3 Personal  | 11 Außendienst  |
| 4 Beratung-Arbeit-Förderung  | 12 Gesundheit  |
| 5 Finanzielle Hilfen  | 13 Lernen  |
| 6 Bildung und Teilhabe  | 14 Innenprüfung  |
| 7 Rechtsangelegenheiten  | 15 rehapro  |
| 8 Unterhalt und Mietschulden  | 16 Geflüchtete Menschen  |
| | 17 Digitales  |

Hinweis: durch Klick auf das Thema springen Sie direkt zur richtigen Seite

1 KUNDENSTRUKTUR

Bürgergeldbeziehende: 50.796

Bestand an Arbeitsuchenden / Arbeitslosen: 28.732 / 17.471

Erwerbsfähige Leistungsberechtigte: 37.716

- ❖ 18.267 Männer & 19.449 Frauen
- ❖ 6.740 Unter 25
- ❖ 22.916 25 bis unter 55 Jahre
- ❖ 8.060 55 Jahre und älter
- ❖ 8.648 Langzeitarbeitslose
- ❖ 26.137 Langzeitleistungsbeziehende
- ❖ 19.247 Ausländer
- ❖ 4.584 Alleinerziehende
- ❖ 1.056 ohne festen Wohnsitz
- ❖ 631 Aufstocker (Alg I)
- ❖ 8.035 Erwerbstätige erwerbsfähige Leistungsberechtigte (Ergänzer)
 - 3.757 geringfügig Beschäftigte
 - 652 Selbstständige

Nicht Erwerbsfähige Leistungsberechtigte: 13.080

- ❖ 12.579 Kinder unter 15 Jahre
- ❖ 501 15 Jahre und älter

Bedarfsgemeinschaften: 27.623

- ❖ 16.009 Single-BG
- ❖ 4.628 Alleinerziehende-BG
- ❖ 2.440 Partner-BG ohne Kinder
- ❖ 3.902 Partner-BG mit Kindern



2 FINANZEN



❖ **79 Mio. €**

insbesondere für Arbeitsvermittlung, Ausbildungsvermittlung, Beratung, Coaching, Leistungsberatung und -gewährung, Kundentelefonie, Widerspruchs- und Unterhaltsbearbeitung

❖ **410 Mio. €**

für Leistungen zum Lebensunterhalt (davon **182 Mio. €** Leistungen für Unterkunft)

❖ **28 Mio. €**

insbesondere für Arbeitsmarktdienstleistungen, Lohnkostenzuschüsse, Fahr-/Bewerbungskosten

❖ **14 Mio. €**

für Bildung und Teilhabe für Kinder und Jugendliche

❖ insgesamt **531 Mio. €**

3 PERSONAL

Unser Team deckt in Zusammenarbeit mit dem internen Service und der Landeshauptstadt Düsseldorf für das Jobcenter Düsseldorf die Aufgabenschwerpunkte Personalmanagement und Personalentwicklung ab.

Personalzahlen:

Gesamtpersonal

- ❖ **785** Mitarbeitende (**604** von der Bundesagentur für Arbeit / **181** von der Kommune)
 - **253** Männer
 - **532** Frauen

Personalveränderung

- ❖ **73** Abgänge
- ❖ **69** Zugänge

Nachwuchskräfte

Einsatz Nachwuchskräfte der Bundesagentur für Arbeit (Studierende / Auszubildende) und der Kommune (VfA / BoL / Verwaltungswirt*innen) im Rahmen von Praktikumsabschnitten.

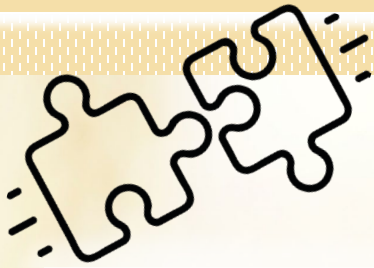
- ❖ **114** von der Kommune
- ❖ **29** von der Bundesagentur für Arbeit

Übernahme von Nachwuchskräften

- ❖ **3** Studierende und **4** Auszubildende von der Bundesagentur für Arbeit
- ❖ **2** Bachelor of Laws und **16** Verwaltungsfachangestellte von der Landeshauptstadt Düsseldorf



4 BERATUNG-ARBEIT-FÖRDERUNG

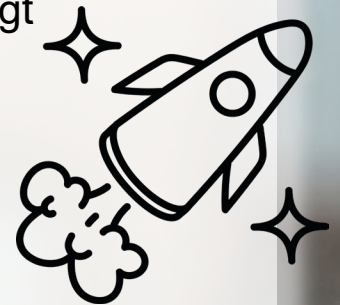


Wir unterstützen unsere Kundinnen und Kunden bei den nächsten Handlungsschritten und gehen in einen offenen Dialog. Daraus erarbeiten wir gemeinsam die nächsten wichtigen Schritte für einen erfolgreichen Eingliederungsprozess in den Arbeitsmarkt. Dazu zählt u.a. das Bewerben auf Stellenangebote, das Nutzen von Qualifizierungsangeboten und die Teilnahme an Beratungsgesprächen.

- ❖ rd. **134.880** Beratungsgespräche geführt
 - davon persönlich **89.315** (inkl. Videoberatung)
- ❖ **7.593** Arbeitsuchende in den Arbeitsmarkt integriert
- ❖ **1.407** berufliche Weiterbildungen bewilligt
- ❖ **1.249** Anträge auf Arbeitsgelegenheiten bewilligt
- ❖ **590** Maßnahmen bei einem Arbeitgebenden und **523** Maßnahmen bei einem Träger durchgeführt
- ❖ rd. **268** Eingliederungszuschüsse bewilligt
- ❖ rd. **420** Anträge für Einstiegsgeld bewilligt

Beschäftigungsförderung:

- ❖ **8.100.000 €** für Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheine
- ❖ **11.000.000 €** für berufliche Weiterbildungsmöglichkeiten
- ❖ **5.600.000 €** für Arbeitsgelegenheiten
- ❖ **17.000** Bearbeitungsaufträge für Beschäftigungsförderung



5 FINANZIELLE HILFEN



Durch finanzielle Hilfen unterstützen wir die Menschen, die Bürgergeld beziehen und auch aus unterschiedlichen Gründen nicht mehr selber für ihren Lebensunterhalt aufkommen können.

Erbrachte Leistungen:

- ❖ rd. **37.682** Neu- und Weiterbewilligungsanträge bearbeitet
 - **6.877** Erstanträge
 - **30.805** Folgeanträge
- ❖ rd. **209 Mio. €** Bürgergeld ausgezahlt
- ❖ für rd. **50.796** Düsseldorferinnen und Düsseldorfer den Lebensunterhalt sichergestellt
 - durchschnittl. monatl. Leistungen pro BG: **1.372 €**
 - darunter: Unterkunft/Heizung: **550 €**
 - Lebensunterhalt/Regelsatz: **425 €**
 - Sozialversicherung: **202 €**

6 BILDUNG UND TEILHABE

Wir sorgen dafür, dass Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene unter 25 Jahren, die in einer Bedarfsgemeinschaft leben, Leistungen aus dem Bildungspaket erhalten. Insgesamt wurden knapp

100.000 Anträge bearbeitet.

Erbrachte Leistungen:

- ❖ Schulausflug: ca. 7000 €
- ❖ mehrtägige Klassenfahrt: ca. 500.000 €
- ❖ Schulbedarf: ca. 1.600.000 €
- ❖ Mittagsverpflegung: ca. 5.500.000 €
- ❖ Teilhabe: ca. 45.000 €



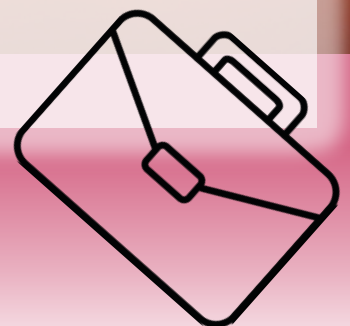
7 RECHTSANGELEGENHEITEN



Wir bearbeiten Anträge zu Rechtsangelegenheiten und kümmern uns um die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden. Falls Menschen mit einer Entscheidung oder einem Bescheid nicht einverstanden sind, haben sie das Recht, Widerspruch gegen unsere Entscheidung einzulegen. Falls der Widerspruch abgelehnt wird, steht ihnen der Weg der Klage vor einem Sozialgericht offen.

Bearbeitete Fälle:

- ❖ Bescheide rd. **230.000** im gesamten Jobcenter
- ❖ Widersprüche: **4.050**
- ❖ Sozialgerichtliche Verfahren: **554**



8 UNTERHALT UND MIETSCHULDEN

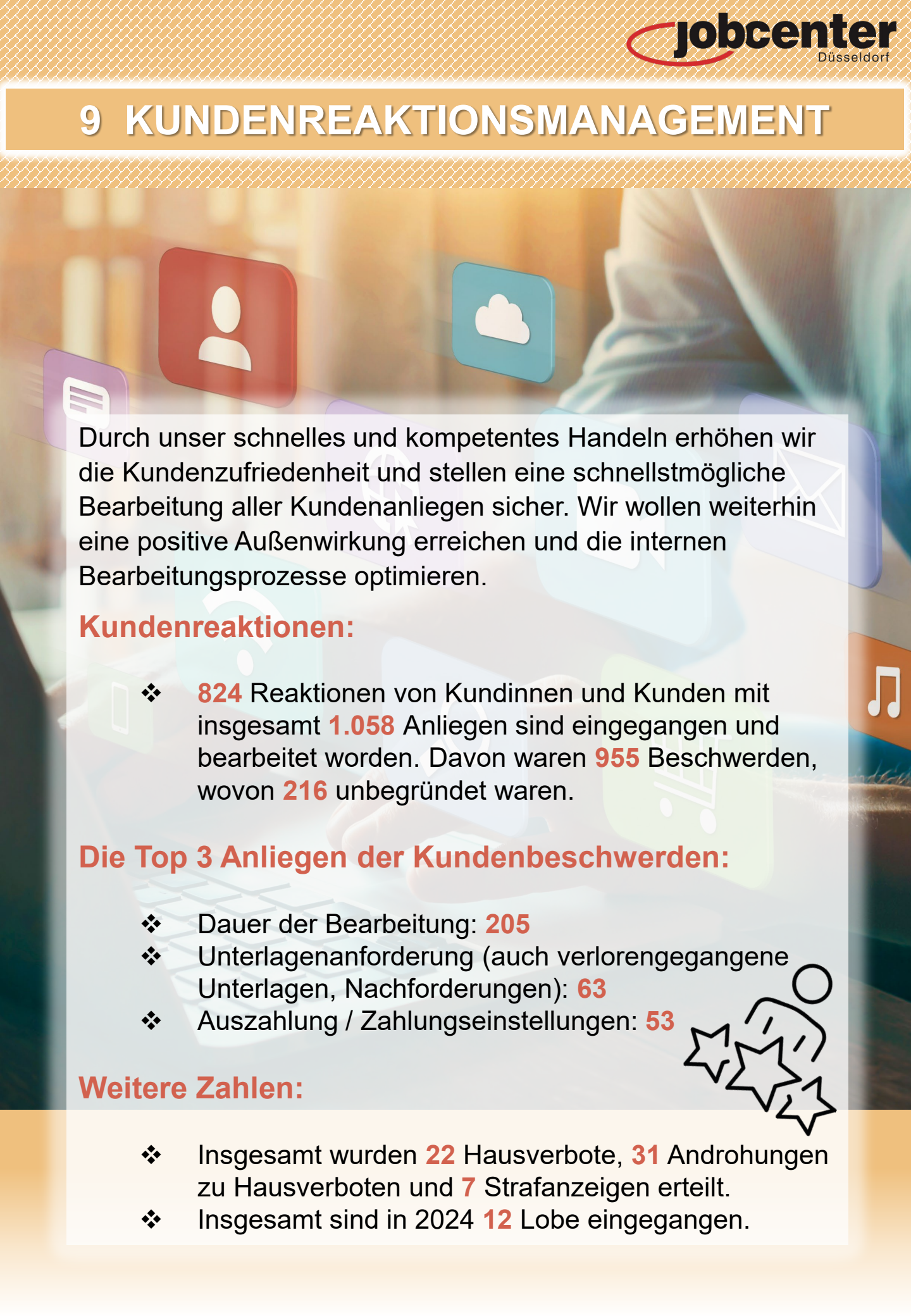


Das Jobcenter ist bei Bürgergeldbezug gesetzlich berechtigt und dazu verpflichtet, gesetzmäßig geschuldete Unterhaltsansprüche zu prüfen und diese gegebenenfalls einzufordern. Darüber hinaus können wir unter bestimmten Voraussetzungen Mietschulden von Kundinnen und Kunden übernehmen, um sie vor einem möglichen Wohnungsverlust zu bewahren.

Übersicht:

- ❖ Unterhaltsfälle: **1.544**
- ❖ Mietschuldendarlehen: **ca. 300.000 €**
- ❖ Genossenschaftsdarlehen: **ca. 40.000 €**

9 KUNDENREAKTIONSMANAGEMENT



Durch unser schnelles und kompetentes Handeln erhöhen wir die Kundenzufriedenheit und stellen eine schnellstmögliche Bearbeitung aller Kundenanliegen sicher. Wir wollen weiterhin eine positive Außenwirkung erreichen und die internen Bearbeitungsprozesse optimieren.


Kundenreaktionen:

- ❖ **824** Reaktionen von Kundinnen und Kunden mit insgesamt **1.058** Anliegen sind eingegangen und bearbeitet worden. Davon waren **955** Beschwerden, wovon **216** unbegründet waren.

Die Top 3 Anliegen der Kundenbeschwerden:

- ❖ Dauer der Bearbeitung: **205**
- ❖ Unterlagenanforderung (auch verlorengegangene Unterlagen, Nachforderungen): **63**
- ❖ Auszahlung / Zahlungseinstellungen: **53**

Weitere Zahlen:

- ❖ Insgesamt wurden **22** Hausverbote, **31** Androhungen zu Hausverboten und **7** Strafanzeigen erteilt.
 - ❖ Insgesamt sind in 2024 **12** Lobe eingegangen.
- 

10 INFRASTRUKTUR

Unser Team Infrastruktur sorgt täglich für einen reibungslosen Ablauf unseres internen Dienstbetriebes und kümmert sich auch um die Immobilien des Jobcenters.

Zahlen aus der Infrastruktur:

- ❖ **214** Materialbestellungen
- ❖ **532** Beschaffungen
- ❖ **720** Maßnahmen im Zusammenhang mit Personalveränderungen
- ❖ **30.000** Zertifizierungen von Berechtigungen in den Fachverfahren
- ❖ **25.000 qm** bewirtschaftete Fläche



11 AUßENDIENST



Düsseldorf

Unsere Kolleginnen und Kollegen prüfen die Rahmenbedingungen vor Ort, ob ein ungerechtfertigter Leistungsbezug oder Leistungsmissbrauch bei Kundinnen und Kunden vorliegt.

Anzahl Außendienstbesuche:

- ❖ Insgesamt gab es **1.648** Prüfaufträge. **3.459** Außendienst-Fahrten wurden durchgeführt.



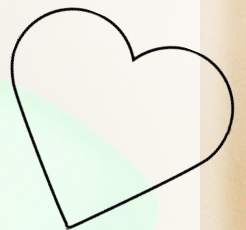
12 GESUNDHEIT



Unser Gesundheitscoach unterbreitet sowohl für unsere Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeitenden des Jobcenters Düsseldorf praktische und nützliche Angebotsaktivitäten für viele besondere Lebenssituationen.

Anzahl Gesundheitsangebote:

- ❖ Insgesamt standen den Mitarbeitenden **50** Gesundheitsangebote zur Auswahl.
 - Daran haben insgesamt **439** Mitarbeitende teilgenommen
- ❖ Für die Kundinnen und Kunden wurden **55** Gesundheitsangebote unterbreitet.
 - Daran haben rd. **514** Kundinnen und Kunden das Angebot wahrgenommen



13 LERNEN



Wir haben in unserem Hause spezielle Lernexpertinnen und Lernexperten, die unsere Mitarbeitenden zu Beratungskonzeption und vielen weiteren fachlichen Themen schulen und weiterentwickeln.

Fachschulungen und Lernbegleitungen:

- ❖ Über **380** Mitarbeitende haben sich bei internen und externen Fachschulungen weiter qualifiziert.
- ❖ **102** Mitarbeitende haben die individuelle Lernbegleitung genutzt.

14 INNENPRÜFUNG



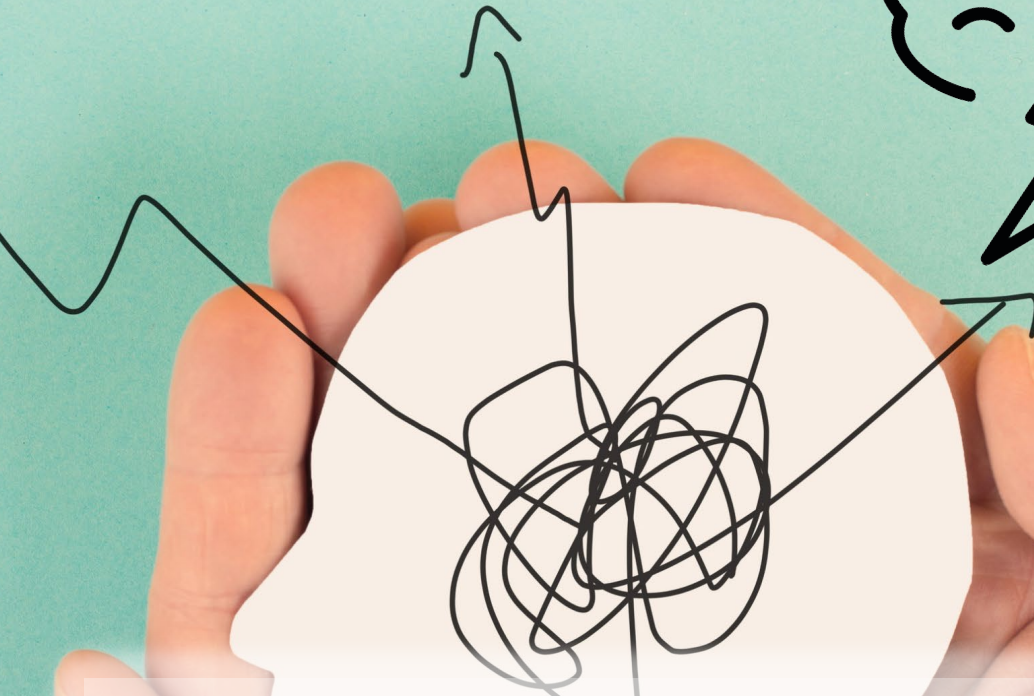
Unsere Innenprüfung begleitet die Schwerpunkte Fallabschlüsse, Verwahrungen, Datenabgleich sowie 17 weitere verschiedene Fachaufsichten und unterstützt den Beauftragten für den Haushalt bei kassenrelevanten Prüfungen.

Die Innenprüfung identifiziert für die Bereiche, die Geschäftsführung und / oder die Träger Risiken aus verschiedenen Erkenntnisquellen. Sie hält diese nach und entwickelt Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Optimierungsmöglichkeiten.

Innenprüfungen:

- ❖ wurden rd. **6.716** Einzelfallprüfungen durchgeführt (dazu gehören u.a. die Unterhaltsfälle)
- ❖ rund **750** Einzelfallprüfungen von Risikothemen der Bundesagentur für Arbeit

15 REHAPRO



Unsere Kolleginnen und Kollegen unterstützen Menschen, deren Leben sich durch eine schwere Krankheit und Arbeitslosigkeit verändert hat. Im **Haus der Gesundheit** erarbeitet das Team mit den betroffenen Menschen einen Plan, um die individuelle Gesundheit zu fördern und mit ihnen gemeinsam eine passende berufliche Perspektive zu entwickeln.

Unterstützende Leistungen:

- ❖ **3.000** Beratungsgesprächen mit Kundinnen und Kunden
- ❖ **900** Beratungsgespräche mit Externen über Kundinnen und Kunden
- ❖ **300** Fallbesprechungen über Kundinnen und Kunden
- ❖ Insgesamt fanden im Haus der Gesundheit **524** Gruppenveranstaltungen mit insgesamt **3.897** Teilnehmenden statt

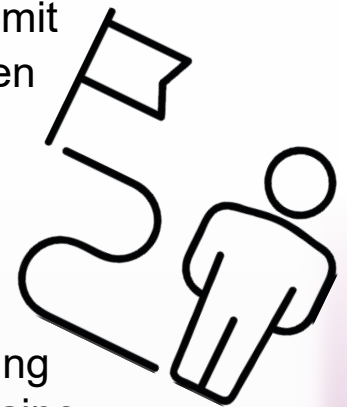
16 GEFLÜCHTETE MENSCHEN



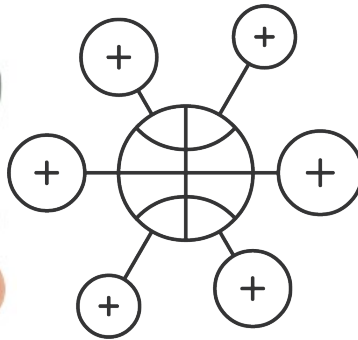
Das Jobcenter Düsseldorf hat viele Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund aus der Ukraine und den sogenannten acht Hauptherkunftsländern unterstützt und diese mit passgenauen Förderinstrumenten erfolgreich in den Arbeitsmarkt integriert.

Aktueller Stand:

- ❖ **11.670** Personen haben eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung
 - davon **2.696** Menschen aus der Ukraine
 - davon **8.974** Menschen aus den acht Herkunftsländern
- ❖ **2.245** Menschen wurden erfolgreich in den Arbeitsmarkt integriert
 - davon **808** Menschen aus der Ukraine
 - davon **1.437** Menschen aus den acht Herkunftsländern



17 DIGITALES



Downloads



Mit jobcenter.digital können unsere Kundinnen und Kunden ihre Anliegen online, schnell, sicher und zeitlich unabhängig erledigen. Dabei können sie Nachrichten schreiben, Unterlagen senden, Anträge stellen, Veränderungen mitteilen und nach Jobangeboten suchen.

Nutzung von jobcenter.digital:

- ❖ In Düsseldorf wurden **6.018** Online-Anträge und **3.418** Weiterbewilligungsanträge auf Bürgergeld gestellt.
- ❖ Insgesamt gingen **37.473** Postfachnachrichten ein und **15.900** wurden versendet.

Unsere Zugriffszahlen auf unserer Homepage:

- ❖ **42.065** Menschen besuchen unsere Website monatlich im Durchschnitt.
- ❖ **20.397** Menschen haben eine Online-Terminierung gebucht.