

Mensch und Arbeit im Mittelpunkt

jobcenter
team.arbeit.hamburg

INHALT

05	Vorwort
06	Unsere Geschichte – unser Ziel
08	Jobcenter team.arbeit.hamburg – eine gemeinsame Einrichtung
10	Auf einen Blick – unsere Zahlen
11	Welche finanziellen Mittel wir zur Verfügung haben
12	Für wen wir arbeiten – unsere Kundinnen und Kunden
15	Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – unser Leitbild
18	Der erste Kontakt – unsere Eingangszone
18	Der schnelle Draht zum Jobcenter – unser Service-Center
20	Der Weg in Arbeit – unser Bereich Markt und Integration
20	Kompetente Beratung – unsere Integrationsfachkräfte
23	Die arbeitsmarktpolitischen Instrumente – unsere Eingliederungsleistungen
24	Die Nähe zu Unternehmen – unser gemeinsamer Arbeitgeber-Service
27	Wir sichern den Lebensunterhalt – unser Bereich Leistungsgewährung
28	Alles unter einem Dach – die Jugendberufsagentur Hamburg
30	Vielfalt als Chance – unsere kulturelle Öffnung
33	Unsere Vision – das Jobcenter der Zukunft
34	Flächendeckend und kundennah – unsere Standorte

IMPRESSUM

HERAUSGEBER: JOBCENTER TEAM.ARBEIT.HAMBURG

REDAKTION: HEIKE BÖTTGER UND KIRSTEN MAASS

GESTALTUNG: CARSTEN THUN

FOTOS: CARSTEN THUN | KRISZTIÁN BÓCSI

DRUCK: RIEMER DRUCK

© Jobcenter team.arbeit.hamburg 2014

JOBCENTER-TEAM-ARBEIT-HAMBURG@JOBCENTER-GE.DE

WWW.TEAM-ARBEIT-HAMBURG.DE



„Die Grundsicherung für Arbeitsuchende soll es Leistungsberechtigten ermöglichen, ein Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht.“
§ 1 Absatz 1 Zweites Buch Sozialgesetzbuch

Jobcenter team.arbeit.hamburg ist eine gemeinsame Einrichtung der Agentur für Arbeit Hamburg und der Freien und Hansestadt Hamburg mit dem Auftrag, das Sozialgesetzbuch II umzusetzen.

Mit der als „Hartz IV“ bekannt gewordenen Grundsicherung für Arbeitsuchende wurde ein Sicherungssystem geschaffen, das zwei zentrale Ziele verfolgt: Es soll Arbeitsuchenden und ihren Familien ermöglichen, „ein Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht“ und sie zugleich bei der Überwindung ihrer Hilfebedürftigkeit unterstützen. Diesen gesetzlichen Auftrag umzusetzen, ist nicht immer leicht. Unsere Kundinnen und Kunden haben meistens Biographien mit Ecken und Kanten und sind teilweise schon länger ohne Arbeit. Oft haben sie keinen Schul- oder Berufsabschluss, persönliche Probleme, gesundheitliche Einschränkungen, Schwierigkeiten im sozialen Umfeld oder als „Aufstocker“ einfach nur einen schlecht bezahlten Job.



Friedhelm Siepe
Geschäftsführer
Jobcenter team.arbeit.hamburg

Die Vielfalt unserer Kundinnen und Kunden verlangt nach vielfältigen Angeboten und individuellen Lösungsansätzen. Jobcenter team.arbeit.hamburg geht daher auch neue Wege: Neuerungen wie die Jugendberufsagentur Hamburg und das Pilotprojekt Jobcenter der Zukunft unterstützen unseren Auftrag und haben nicht nur bundesweit für Aufmerksamkeit gesorgt, sondern bereits zum jetzigen Zeitpunkt erste spürbare Erfolge mit sich gebracht.

Die vorliegende Broschüre steht im Zeichen der stetigen Weiterentwicklung von Jobcenter team.arbeit.hamburg und lädt Sie dazu ein, das bundesweit größte Jobcenter näher kennenzulernen. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie alles Wissenswerte über Jobcenter team.arbeit.hamburg: Wie wir arbeiten, worauf wir besonderen Wert legen und wie unsere Vision für die Zukunft aussieht.

Friedhelm Siepe
Geschäftsführer Jobcenter team.arbeit.hamburg

UNSERE GESCHICHTE – UNSER ZIEL

*Jobcenter team.arbeit.hamburg ist mit über
2.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 16 Standorten
das mit Abstand größte Jobcenter in Deutschland.*

Mit der bundesweiten Einführung des Sozialgesetzbuches Zweites Buch (SGB II), das die Arbeitslosenhilfe und die Sozialhilfe zusammengeführt hat, wurde im Jahr 2005 von der Freien und Hansestadt Hamburg und der Agentur für Arbeit Hamburg zunächst eine Arbeitsgemeinschaft, die sogenannte „ARGE“, gegründet. Im Wesentlichen ging es darum, die Existenzsicherung aus „einer Hand“ zu organisieren und für jede Erwerbsfähige und jeden Erwerbsfähigen den Zugang zum Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Am 1. Januar 2011 hat Jobcenter team.arbeit.hamburg als gemeinsame Einrichtung der beiden Träger die ARGE abgelöst, deren Grundstruktur jedoch erhalten geblieben ist.

Als Folge politischer Entscheidungsprozesse sind seit 2005 zum SGB II über 70 Gesetzesnovellen ergangen. Jobcenter team.arbeit.hamburg hat den Auftrag, die gesetzlich vorgegebenen Regelungen des SGB II umzusetzen. Dafür stehen wir unseren Kundinnen und Kunden in insgesamt 16 Standorten zur Verfügung. Neben der Zentrale von Jobcenter team.arbeit.hamburg ergänzen weitere Organisationseinheiten Deutschlands größtes Jobcenter: die Aus- und Fortbildung, das Integrationsleistungs-

center, das Unterhaltsteam und die Rechtsstelle. Die Rechtsstelle von Jobcenter team.arbeit.hamburg bearbeitet unter anderem Widersprüche und Klagen der Kundinnen und Kunden sowie Ordnungswidrigkeiten.

Oberste Priorität hat für uns, arbeitslose Hamburgerinnen und Hamburger in sozialversicherungspflichtige und tariflich entlohnte Beschäftigung zu vermitteln und ihre Hilfebedürftigkeit zu beenden. Nach dem gesetzlich vorgegebenen Prinzip „Fördern und Fordern“ wird die Eigenbemühung der Kundinnen und Kunden, Arbeit zu finden, gefördert und unterstützt.

Durch die erfolgreiche Beratung und Vermittlung von Arbeitssuchenden stärkt Jobcenter team.arbeit.hamburg die Wirtschaftskraft Hamburgs und trägt durch die Leistungsgewährung dazu bei, den sozialen Frieden in unserer Stadt zu sichern.



JOBCENTER TEAM.ARBEIT.HAMBURG – EINE GEMEINSAME EINRICHTUNG

Jobcenter team.arbeit.hamburg ist eine gemeinsame Einrichtung von zwei Trägern. Die beiden Träger sind die Freie und Hansestadt Hamburg – vertreten durch die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration – und die Agentur für Arbeit Hamburg.

In dem Aufsichtsorgan, der Trägerversammlung, wird unter anderem über das Arbeitsmarktprogramm und den Finanzplan entschieden. Das Gremium entscheidet über das Arbeitsmarktprogramm, die jährlichen Zielvereinbarungen und den Finanzplan, aber auch über organisatorische, personalwirtschaftliche, personalrechtliche und personalvertretungsrechtliche Angelegenheiten.

Die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, die Agentur für Arbeit Hamburg und Jobcenter team.arbeit.hamburg verständigen sich jährlich auf die Schwerpunktsetzungen der gemeinsamen Arbeitsmarktpolitik. Damit werden die Voraussetzungen für Synergieeffekte und Transparenz über die Förderansätze von Agentur für Arbeit Hamburg, Stadt und Jobcenter team.arbeit.hamburg geschaffen.

Die gute Zusammenarbeit spiegelt sich auch in den Kooperationsvereinbarungen mit den Behörden der Freien und Hansestadt Hamburg und den sozialen Beratungsstellen wider, die einen kundenorientierten und pragmatischen Zugang in das Hamburger Hilfesystem gewährleisten. Diese sogenannten flankierenden Leistungen umfassen Hilfs- und Beratungsangebote mit dem Ziel, Vermittlungshemmnisse, wie beispielsweise Schulden, Suchterkrankungen oder psychosoziale Probleme, zu kompensieren und somit die Lebenssituation unserer Kundinnen und Kunden nachhaltig zu verbessern.

Die Vorteile beider Träger werden genutzt, um erfolgreich als gemeinsame Einrichtung handeln zu können.

Mit dem gemeinsamen Arbeitgeber-Service stellen die Agentur für Arbeit Hamburg und Jobcenter team.arbeit.hamburg allen privaten und öffentlichen Arbeitgebern einen kompetenten Ansprechpartner bei ihrer Suche nach geeignetem Personal zur Verfügung. Darüber hinaus nutzt Jobcenter team.arbeit.hamburg Dienstleistungsangebote der Arbeitsagentur. Das Service Portfolio umfasst neben Leistungen aus dem Bereich Ärztlicher und Berufspsychologischer Dienst auch operative Dienstleistungen aus den Bereichen Personal, Infrastruktur und Beschaffungswesen.

Der zentrale Beirat und die sieben bezirklichen Beiräte haben den gesetzlichen Auftrag, Jobcenter team.arbeit.hamburg beratend zu unterstützen.

Der zentrale Beirat befasst sich mit den gesamthamburgischen Belangen von Jobcenter team.arbeit.hamburg. In dem partnerschaftlichen Forum sind Fach- und Unternehmensverbände, Vereine, Innungen, Kammern, die Kirchen und Gewerkschaften vertreten. In diesem Gremium findet ein beratender Austausch über die Arbeitsmarktpolitik in Hamburg statt. Hierbei werden auch die aus der Arbeit der bezirklichen Beiräte resultierenden Impulse und Fragestellungen behandelt.

In den sieben bezirklichen Beiräten sind unter anderem die

Bezirksverwaltungen, Gewerkschaften, Arbeitgeber, Wohlfahrtsverbände und Schulen vertreten. Ihre Aufgabe ist es, die Netzwerkbildung zwischen den Beiratsmitgliedern und den gesellschaftlichen Akteuren innerhalb der Bezirke zu fördern sowie unsere Projekte beratend zu begleiten.

Eine wichtige Rolle spielen auch die Kontakte zur Hamburger Wirtschaft, die insbesondere durch den gemeinsamen Arbeitgeber-Service gepflegt werden.

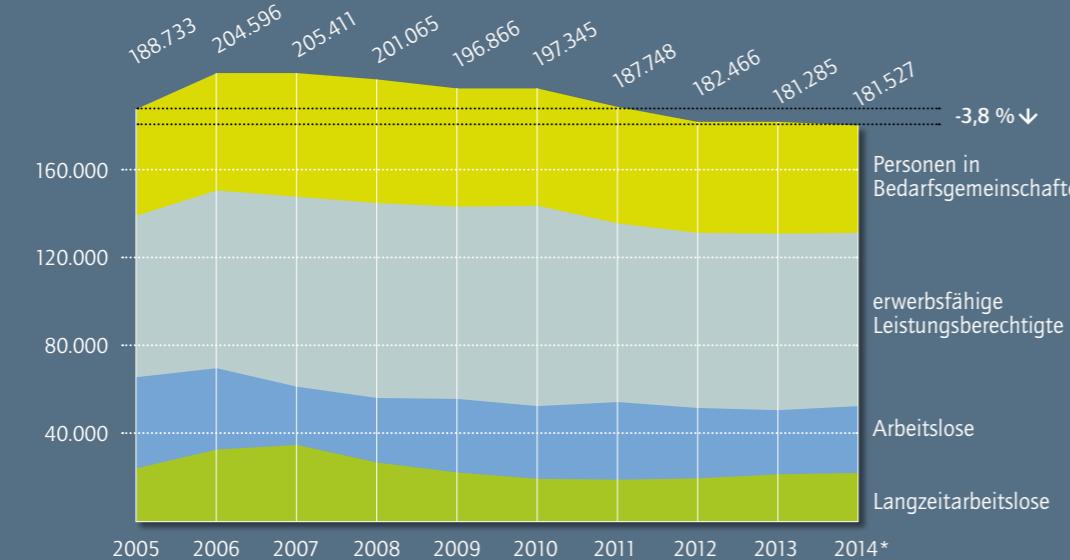
WER ERFOLGREICH SEIN WILL, BRAUCHT PARTNER!

AUF EINEN BLICK – UNSERE ZAHLEN

Jobcenter team.arbeit.hamburg beschäftigt über 2.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 16 Standorten im gesamten Hamburger Stadtgebiet. Diese sorgen dafür, dass rund 180.000 Menschen in 100.000 Haushalten (sogenannte Bedarfsgemeinschaften) mit SGB II-Leistungen unterstützt werden.

Von den 130.000 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten sind rund 50.000 arbeitslos, davon rund 20.000 langzeitarbeitslos. Jährlich bringt Jobcenter team.arbeit.hamburg rund 30.000 Kundinnen und Kunden in Ausbildung und Arbeit.

KUNDENSTRUKTUR 2005-2014



* Daten für 2014 als Prognose

Quelle: BA Statistik September 2014

WELCHE FINANZIELLEN MITTEL WIR ZUR VERFÜGUNG HABEN

Mit über 1 Milliarde Euro unterstützen wir hilfebedürftige Hamburgerinnen und Hamburger.

Jobcenter team.arbeit.hamburg bewirtschaftet Steuergelder. Die Höhe der Mittel, die den Jobcentern für die Eingliederungsleistungen und Verwaltungskosten zur Verfügung steht, wird durch den Deutschen Bundestag beschlossen und jährlich durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales festgelegt. Die Ermittlung der Budgetanteile für die einzelnen Jobcenter erfolgt mit der Eingliederungsmittelverordnung.

Wir sind uns unserer Verantwortung gegenüber dem Steuerzahler bewusst und fühlen uns der Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit verpflichtet.

Die Bundesagentur für Arbeit finanziert die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts (insbesondere Regelbedarf bei Arbeitslosengeld II sowie Sozialgeld) und die Leistungen zur Eingliederung in Arbeit (z. B. Beratung und Vermittlung, Qualifizierungen, Arbeitsgelegenheiten). Rund 400 Millionen Euro setzt Jobcenter team.arbeit.hamburg jährlich für Arbeitslosengeld II bzw. Sozialgeld und rund 100 Millionen Euro für Leistungen zur Eingliederung in Arbeit ein.

Die Freie und Hansestadt Hamburg stellt mit jährlich rund 500 Millionen Euro die Mittel insbesondere für die Kosten der Unterkunft und Heizung zur Verfügung und finanziert darüber hinaus die sogenannten flankierenden Leistungen, wie zum Beispiel für Kinderbetreuung, Schuldner- und Suchtberatung.

Die Verwaltungskosten von rund 150 Millionen Euro werden zu rund 85 % vom Bund getragen. Der Finanzierungsanteil der Freien und Hansestadt Hamburg beträgt rund 15 %.

Jobcenter team.arbeit.hamburg unterstützt mit jährlich über einer Milliarde Euro hilfebedürftige Hamburgerinnen und Hamburger und leistet damit einen wesentlichen Beitrag zum sozialen Frieden in der Stadt.

FÜR WEN WIR ARBEITEN – UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN

Wer sind die Hamburgerinnen und Hamburger, die bei uns im Jobcenter betreut werden? Welche Erfahrungen haben sie gemacht? Welche Stärken und Talente haben sie? Pauschale Antworten auf diese Fragen gibt es nicht. Der Kundenzirkel von Jobcenter team.arbeit.hamburg ist ein Spiegelbild unserer Gesellschaft: Unter unseren Kundinnen und Kunden sind sowohl Nachwuchskräfte und berufliche Neueinsteiger als auch erfahrene und gestandene Persönlichkeiten, darunter zum Beispiel mehrsprachige Migrantinnen und Migranten, Menschen mit Behinderung und ehemalige Selbständige. Das Spektrum reicht von der Akademikerin und dem Akademiker bis zu Menschen ohne Schul- oder Berufsabschluss, von Schul- oder Studienabsolventen bis zu Menschen, die schon mehrere Jahre auf dem Arbeitsmarkt nicht Fuß fassen konnten.

In Hamburg unterstützen wir rund 180.000 Personen in 100.000 Haushalten mit sogenannten Hartz-IV-Leistungen; rund 50.000 der Leistungsberechtigten sind arbeitslos.

JEDER MENSCH, DER ZU UNS KOMMT, HAT EINE SEINE
PERSÖNLICHE UND BERUFLICHE GESCHICHTE – FÜR UNS
ZÄHLT IMMER DIE INDIVIDUELLE LEBENSSITUATION.

Hartz IV zu beziehen bedeutet nicht, keine Arbeit zu haben; nicht jede und jeder unserer Kundinnen und Kunden ist arbeitslos. Knapp zwei Drittel von ihnen gehen einer gesellschaftlich relevanten Tätigkeit nach, das heißt sie sind entweder erwerbstätig und „stocken auf“, weil sie den Lebensunterhalt nicht allein durch ihre Arbeit finanzieren können oder betreuen ihre Kinder, absolvieren eine Schul- oder Berufsausbildung oder pflegen ein Familienmitglied.

Jobcenter team.arbeit.hamburg unterstützt auch diejenigen, die sich zunächst beispielsweise um ihre Wohnungslosigkeit, Gesundheit, Verschuldung oder ihre Kinderbetreuung kümmern müssen, bevor sie sich auf den Weg zurück in das Berufsleben machen können.



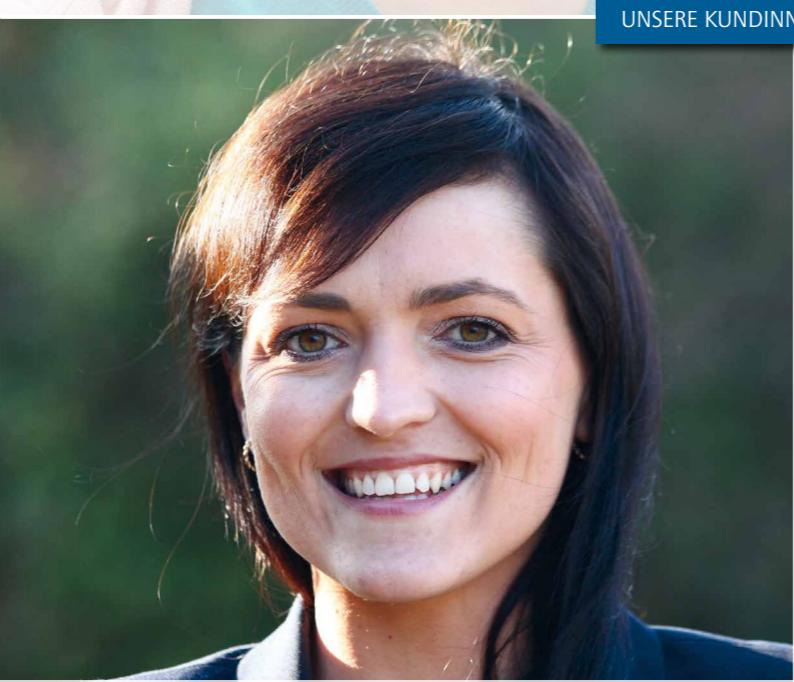
„Durch die motivierende, menschliche und auch oft humorvolle Art meines Arbeitsvermittlers habe ich mich während der Jobsuche immer gut beraten gefühlt.“ Maryam L.



„Mein Arbeitsvermittler hat mir geraten, eine Umschulung zum Speditionskaufmann zu machen. Jetzt bin ich bei einer Spedition fest angestellt – und glücklich!“ Mir Habib Z.



„Meine Arbeitsvermittlerin hat mir eine neue Perspektive aufgezeigt. Nach verschiedenen Helfertätigkeiten beginne ich jetzt eine Fortbildung zur Kassiererin.“ Ilona K.



„Mein Arbeitsvermittler hat mich sehr bei meinen Bewerbungen unterstützt – selbst nachdem ich zur Überbrückung eine Helfertätigkeit aufgenommen habe, hat er mir Mut gemacht. Dann hat er mir zu meiner jetzigen Stelle bei Jobcenter team.arbeit.hamburg verholfen.“ Giedre P.



GUT QUALIFIZIERTES PERSONAL IST DIE BASIS
PROFESSIONELLER BERATUNG.

UNSERE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER – UNSER LEITBILD

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die anspruchsvolle Aufgabe, eine differenzierte Gesetzeskonstruktion mit Leben zu füllen und sie bestmöglich im Sinne aller Beteiligten auszustalten. Wenn der vorgegebene gesetzliche Rahmen und die Wünsche einzelner Kundinnen und Kunden nicht zusammenpassen, können die gesetzlichen Regelungen des SGB II nach dem Prinzip „Fördern und Fordern“ in ein Spannungsfeld führen. Dies ist nicht immer leicht zu bewältigen und stellt hohe Anforderungen an die Arbeit im Jobcenter.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übernehmen Verantwortung für ihren Beitrag zur Qualität der Arbeit von Jobcenter team.arbeit.hamburg. Sie haben den direkten Kontakt zu unseren Kundinnen und Kunden und prägen das Bild von Jobcenter team.arbeit.hamburg in der Öffentlichkeit.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Betreuung und Beratung unserer Kundinnen und Kunden ist die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Jobcenter team.arbeit.hamburg nimmt die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ernst. Mit einer eigenen zentralen Aus- und Fortbildung sichern wir unseren Beschäftigten

den Zugang zu einem vielfältigen Seminarangebot: Das Spektrum reicht von Fachschulungen bis hin zu Qualifizierungen in Beratungs- und Kommunikationstechniken. Die Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eine intensive persönliche Beratung unserer Kundinnen und Kunden ist die Basis für den Weg zurück auf den Hamburger Arbeitsmarkt.

Es ist für uns selbstverständlich, untereinander und mit unseren Kundinnen und Kunden wertschätzend und respektvoll umzugehen.

Jobcenter team.arbeit.hamburg versteht sich als lernende Organisation. Mit unserem Leitbild haben wir eine Grundlage für unser Handeln geschaffen. Das Leitbild definiert die Maßstäbe der Zusammenarbeit nach innen und nach außen. Es beschreibt, wofür wir stehen, was wir wollen und welche Grundsätze und Werte uns wichtig sind. Dabei haben wir ein Idealbild beschrieben. Unsere Hoffnung und Erwartung ist, dass die beschriebenen Grundsätze und Werte gelebt werden und wir täglich ein bisschen besser werden.

Unser Leitbild selbst löst keine alltäglichen Probleme, aber es soll für uns Ansporn und Herausforderung sein, an ihnen zu arbeiten.

Mehr Informationen zu unserem Leitbild:



Sebastian Brkitsch
Leistungssachbearbeiter

„Ich verstehe Existenzsicherung als Notanker, denn meine Kundinnen und Kunden benötigen das Grundlegendste: Unterkunft, Heizung, Warmwasser, Elektrizität und Geld für das tägliche Leben. Unsere Aufgabe ist es, ihnen ein menschenwürdiges Dasein zu ermöglichen. Dass dabei kein Fall dem anderen gleicht, ist die tägliche Herausforderung meiner Arbeit.“

Katharina Hartung
Integrationsfachkraft, Jugendberufsagentur Hamburg
„Meinen Kundinnen und Kunden biete ich freie Jobs an, spreche aber auch über ihre berufliche Entwicklung. Denn gerade junge Leute sollten alles daran setzen, um über eine Ausbildung ein selbstbestimmtes Leben führen zu können.“



UNSERE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Maike Schünemann
Integrationsfachkraft
„Als Integrationsfachkraft stehe ich meinen Kundinnen und Kunden als persönliche Ansprechpartnerin bei der Vermittlung in Arbeit zur Verfügung. So kann ich kontinuierlich den Integrationsprozess begleiten und unterstützen. Gemeinsam suchen wir den individuellen Weg zurück in das Berufsleben.“

Christian Schmied
Leistungssachbearbeiter
„In den Teams der Leistungssachbearbeitung sind wir Ansprechpartner für alles, was mit der Sicherung des Lebensunterhalts unserer Kundinnen und Kunden zu tun hat. Wertschätzung und Respekt im Umgang mit meinen Kundinnen und Kunden sind für mich dabei selbstverständlich.“



DER ERSTE KONTAKT – UNSERE EINGANGSZONE

Die Eingangszonen der Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg sind die ersten Anlaufstellen für unsere Kundinnen und Kunden. Bei erstmaliger Antragstellung werden grundsätzlich die Anspruchsvoraussetzungen für Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II erfragt. Anschließend werden die notwendigen Antragsunterlagen ausgehändigt und der weitere Weg im Jobcenter erläutert. In den Eingangszonen geben wir Auskünfte zu leistungsrechtlichen Fragen, klären Anliegen und vereinbaren Termine bei der zuständigen Fachkraft.

DER SCHNELLE DRAHT ZUM JOBCENTER – UNSER SERVICE-CENTER

Für allgemeine Anfragen steht unseren Kundinnen und Kunden das Service-Center von Jobcenter team.arbeit.hamburg von montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr zur Verfügung. Unter der Service-Hotline 040. 2485-1999 helfen unsere Beraterinnen und Berater schnell weiter. Die Dienstleistungen des Service-Centers sparen den Kundinnen und Kunden in vielen Fällen auch einen Termin vor Ort. Freundlichkeit und Kompetenz kennzeichnen die Arbeit auch unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service-Center.



„IN DER EINGANGSZONE EMPFANGEN WIR JEDEN KUNDIN UND JEDEN KUNDEN SO,
DASS EVENTUELLE UNSICHERHEITEN SCHON BEIM ERSTKONTAKT SOWEIT WIE MÖGLICH
ABGEBAUT WERDEN. EIN FREUNDLICHES AUFTREten IST VORAUSSETZUNG FÜR EIN
RESPEKTVOLLES MITEINANDER.“ PETER KUPFER, MITARBEITER IN DER EINGANGSZONE

DER WEG IN ARBEIT – UNSER BEREICH MARKT UND INTEGRATION

Für jede Kundin und jeden Kunden mit individuellen Stärken und Schwächen einen Integrationsfahrplan zurück auf den Hamburger Arbeitsmarkt zu entwickeln, an den beide Seiten glauben, ist nicht immer leicht. Wir suchen gemeinsam Lösungen und fördern durch passgenaue Angebote die Fähigkeiten unserer Kundinnen und Kunden und sorgen dafür, dass sie den Anforderungen des Arbeitsmarktes gewachsen sind.

Aufgabe von Jobcenter team.arbeit.hamburg ist es, Integrationsaussichten auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern und damit gleichzeitig dem Fachkräftebedarf der Arbeitgeber gerecht zu werden. Wir suchen nach Lösungen für die unterschiedlichsten Lebenssituationen unserer Kundinnen und Kunden.

Wir wissen um die Schwierigkeiten, die bestimmte Personengruppen wie Langzeitarbeitslose, Ältere, Alleinerziehende oder schwerbehinderte Menschen auf dem Arbeitsmarkt haben. Wir unterstützen und fördern unsere Kundinnen und Kunden auf dem Weg zurück auf den Arbeitsmarkt. Im Gegenzug sollen sich die Hilfebedürftigen mit unserer Unterstützung aktiv und eigenverantwortlich bemühen, ihren Lebensunterhalt langfristig selbst zu bestreiten. Motivation und Hilfe zur Selbsthilfe sind deshalb ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit.

Wir erarbeiten einen für jede Kundin und jeden Kunden individuellen Weg aus der Arbeitslosigkeit und schöpfen dabei aus einer Vielzahl von Fördermöglichkeiten.

KOMPETENTE BERATUNG – UNSERE INTEGRATIONSFACHKRÄFTE

Für eine erfolgreiche Integration ist die individuelle Beratung und Betreuung der Kundinnen und Kunden durch eine persönliche Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner von großer Bedeutung. Unsere Fachkräfte arbeiten eng mit ihren Kundinnen und Kunden zusammen.

Bei den Integrationsfachkräften von Jobcenter team.arbeit.hamburg erfahren unsere Kundinnen und Kunden je nach individueller Ausgangslage kompetente Beratung zum Arbeitsmarkt. Wir helfen und unterstützen auf dem Weg zurück in das Berufsleben und erarbeiten gemeinsam mit ihnen die hierzu notwendigen Schritte. Diese werden in einer individuellen Eingliederungsvereinbarung festgehalten.

Bei Bedarf erhält jede Kundin und jeder Kunde das Angebot einer Qualifizierungsförderung, beispielsweise zum nachträglichen Erwerb eines Berufsabschlusses oder zur Erlangung bestimmter Fertigkeiten und Zusatzqualifikationen. Wenn es erforderlich ist, erhalten sie auch Hilfestellung bei gesundheitlichen Einschränkungen, familiären Konflikten sowie Schulden oder Suchtproblemen. Bei besonderem Unterstützungsbedarf helfen speziell qualifizierte Fallmanagerinnen und -manager, eine Perspektive für ein künftig selbstbestimmtes Leben zu eröffnen.

Neben dem Fördern ist uns aber auch wichtig, die Eigenverantwortung und Mitwirkung unserer Kundinnen und Kunden zu stärken. Wir sind Türöffner – hindurchgehen muss die Kundin oder der Kunde selbst.



*„JEDER MENSCH IST ANDERS UND JEDER MUSS INDIVIDUELL UNTERSTÜTZT WERDEN. BERATUNG IST VERTRAUENSSACHE.“
SUSANNE RIEMER, INTEGRATIONSFACHKRAFT*



VIELE UNSERER KUNDINNEN UND KUNDEN BEMÜHEN SICH, IHRE QUALIFIKATION ZU VERBESSERN, UM IHRE CHANCEN AUF EINEN ARBEITSPLATZ ZU ERHÖHEN.

DIE ARBEITSMARKTPOLITISCHEN INSTRUMENTE – UNSERE EINGLIEDERUNGSLEISTUNGEN

Es gibt zahlreiche Programme und Maßnahmen zur beruflichen Qualifizierung unserer Kundinnen und Kunden und zur Heranführung an den Arbeitsmarkt. Das Spektrum reicht von berufs-vorbereitenden Maßnahmen über berufliche Weiterbildungen bis hin zu Förderangeboten zur Existenzgründung; vom Gabelstaplerschein über den Englisch-Sprachkurs bis hin zur Übernahme von Bewerbungs- und Fahrtkosten. Der Zusammenarbeit mit den Weiterbildungsträgern in unserer Stadt kommt dabei eine entscheidende Rolle zu. Nur durch den engen Austausch mit den Bildungsträgern können wir aktuell und zukünftig erforderliche Fördermöglichkeiten, Qualifikationen, Kenntnisse und Voraussetzungen berücksichtigen.

*Berufliche Bildung ist der Schlüssel zum Erfolg.
Uns ist wichtig, dass wir in Qualifizierung investieren.*

Häufig sind unsere langzeitarbeitslosen Kundinnen und Kunden gering qualifiziert. Gleichzeitig steigt der Bedarf an Fachkräften in Hamburg. Es droht damit ein Auseinanderfallen von Arbeitsangebot und -nachfrage. Langzeitarbeitslosen soll der Weg in Beschäftigung neben der vermittlerischen Betreuung auch durch Förderung der beruflichen Weiterbildung ermöglicht werden, soweit die persönlichen Voraussetzungen vorliegen und eine Integration auf diesem Weg möglich erscheint.

Unser Ziel ist es, die Hilfebedürftigkeit unserer Kundinnen und Kunden schnellstmöglich durch Integration in Ausbildung oder Arbeit zu beenden. Selbst bei guter Arbeitsmarktlage ist aber eine sofortige oder mittelfristige Integration nicht immer möglich. Rund zwei Drittel unserer Kundinnen und Kunden haben mehrere Vermittlungshemmnisse und können voraussichtlich nicht innerhalb der nächsten zwölf Monate in eine Beschäftigung auf den ersten Arbeitsmarkt vermittelt werden. Einige von ihnen wurden aufgrund finanzieller, gesundheitlicher oder familiärer Probleme aus der Bahn geworfen. Unser Ziel ist es, diese Menschen zu stabilisieren, ihnen Impulse zu geben, sie in ihrer Entwicklung zu unterstützen und ihnen alternative Entwicklungswege aufzuzeigen.

Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden umfangreiche arbeitsmarktpolitische Maßnahmen an, von Fortbildungen, Umschulungen, schulischen Trainingsangeboten bis hin zum persönlichen Coaching und zur finanziellen Förderung bei einer Arbeitsaufnahme.

DIE NÄHE ZU UNTERNEHMEN – UNSER GEMEINSAMER ARBEITGEBER-SERVICE

Jobcenter team.arbeit.hamburg und die Agentur für Arbeit Hamburg haben einen gemeinsamen Arbeitgeber-Service. Die Beraterinnen und Berater reagieren gezielt auf die Personalbedarfe der Hamburger Unternehmen, führen eine zielgerichtete Personalauswahl im Vorfeld durch und informieren über spezifische Qualifizierungs- und Fördermöglichkeiten.

Es gibt für Arbeitgeber attraktive Programme, um die Einstellung unserer Kundinnen und Kunden zu fördern.

Unser gemeinsamer Arbeitgeber-Service unterstützt Unternehmen der Hamburger Wirtschaft und der Hamburger Behörden bei ihrer Suche nach geeignetem Personal. Wir bieten den Betrieben kompetente Beratung über Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt, zu finanziellen Förderungen und bei der Bewerbersuche.

Wir nehmen Stellenangebote entgegen, um aktiv bei der Stellenbesetzung zu unterstützen und übernehmen die passgenaue Vermittlung von arbeitsuchenden Kundinnen und Kunden in enger Abstimmung mit den jeweils zuständigen Integrationsfachkräften und Arbeitgebern.

Die Beraterinnen und Berater des gemeinsamen Arbeitgeber-Services suchen die Arbeitgeber auf Wunsch auch persönlich auf und lernen die Bedürfnisse der Betriebe vor Ort kennen.

Schnell, zuverlässig und passgenau vermitteln wir Arbeitsuchende – und zwar kostenfrei.

ARBEITGEBER-HOTLINE: 0800. 455 55 20



WIR UNTERSTÜTZEN UND BERATEN UNTERNEHMEN
DER HAMBURGER WIRTSCHAFT BEI IHRER SUCHE
NACH GEEIGNETEM PERSONAL.



„DIE PÜNKTLICHE UND VERLÄSSLICHE AUSZAHUNG DER FINANZIELLEN LEISTUNGEN UND DAMIT DIE EXISTENZSICHERUNG UNSERER KUNDINNEN UND KUNDEN IST EINE WICHTIGE SOZIALPOLITISCHE AUFGABE.“
SUSANNE KOLBE, TEAMLEITERIN LEISTUNGSSACHBEARBEITUNG

WIR SICHERN DEN LEBENSUNTERHALT – UNSER BEREICH LEISTUNGSGEWÄHRUNG

In unseren Teams der Leistungssachbearbeitung werden alle Fragen zu den finanziellen Leistungen unserer Kundinnen und Kunden geprüft, bearbeitet und geklärt. Jede Sachbearbeiterin und jeder Sachbearbeiter betreut einen eigenen Kundenstamm. Neben der Gewährung des sogenannten Regelbedarfs, der insbesondere Ernährung, Kleidung, Körperpflege, Hausrat und Haushaltsenergie umfasst, werden auch Kosten der Unterkunft sowie die Beiträge zur gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung übernommen. Ergänzt werden diese Leistungen durch sogenannte Mehr- und Sonderbedarfe, die zum Beispiel für werdende Mütter und für die Erstausstattung einer Wohnung gewährt werden können.

Um Kindern und Jugendlichen, deren Eltern auf staatliche Unterstützung angewiesen sind, die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu sichern, gewährt Jobcenter team.arbeit.hamburg für Kinder und Jugendliche in Zusammenarbeit mit den Bezirken auch Leistungen für Ausflüge und Fahrten von Kindertageseinrichtungen, Schulausflüge und Klassenfahrten, Schulbedarf, Schülerbeförderung, Lernförderung, Mittagsverpflegung, Musikunterricht und Sport.

Unsere Teams im Bereich Leistungsgewährung sichern den Lebensunterhalt unserer Kundinnen und Kunden und ihrer Angehörigen.

Weil das Sozialgesetzbuch II als Auffangnetz erst greift, wenn ansonsten kein anderes Hilfesystem vorrangig Leistungen zu erbringen hat, sind umfassende Prüfungen erforderlich. Ohne die aktive Mitarbeit der Antragstellerinnen und Antragsteller ist es nicht möglich, die Hilfebedürftigkeit festzustellen. Unsere Aufgabe ist es, anhand geeigneter Unterlagen den genauen Bedarf und Leistungsanspruch zu ermitteln.

Die Grundsicherung für Arbeitsuchende ist eine differenzierte Rechtsmaterie. Die individuelle Beratung unserer Kundinnen und Kunden, um einerseits die leistungsrechtlichen Ansprüche zu erfassen, andererseits aber auch die Grenzen des Leistungsrechts nachvollziehbar zu kommunizieren, ist tägliche Herausforderung in der Leistungssachbearbeitung. Oberste Priorität hat die schnelle und zuverlässige Auszahlung der Existenzsicherung. Jobcenter team.arbeit.hamburg setzt sich ein, Verständigungsbarrieren zu überwinden, Notsituationen zu erkennen, Auswege aufzuzeigen und die Eigenverantwortung der Kundinnen und Kunden zu stärken.

ALLES UNTER EINEM DACH – DIE JUGENDBERUFSAGENTUR HAMBURG

*Der beste Start in das Arbeitsleben ist eine abgeschlossene
Schul- und Berufsausbildung.*

Die demografische Entwicklung und der Fachkräftebedarf in Deutschland verschärfen den Druck auf Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, allen Jugendlichen eine geeignete berufliche Perspektive zu verschaffen. Auf gut ausgebildete und motivierte Nachwuchskräfte kann kein Unternehmen verzichten. Als erstes Bundesland hat Hamburg daher flächendeckend eine Jugendberufsagentur eingerichtet, um junge Menschen gezielt in Ausbildung oder Arbeit zu vermitteln und dabei aus einer Hand zu betreuen.

*Junge Menschen in eine berufliche Perspektive zu begleiten,
ist uns ein besonders wichtiges Anliegen.*

In den sieben Standorten der Jugendberufsagentur Hamburg haben alle jungen Hamburgerinnen und Hamburger unter 25 Jahren eine Anlaufstelle für Beratung, Unterstützung und Begleitung beim Übergang von der Schule in Ausbildung, Studium und Beruf. Die jungen Menschen können sich mit ihren Fragen und Problemen an die jeweilige Jugendberufsagentur in dem Bezirk wenden, in dem sie wohnen. Kurze Wege vor Ort und die gebündelten Beratungs- und Hilfsangebote unter einem

**Schule – Beruf – Zukunft
Niemand soll verloren gehen!**

**Mehr Informationen zur
Jugendberufsagentur Hamburg:**



KONTAKT

Öffnungszeiten für alle Jugendberufsagenturen:
Montag bis Freitag 08:00 - 12:00 Uhr,
Donnerstag 16:00 - 18:00 Uhr
Tel. HamburgService 040. 115

Agentur für Arbeit Tel. 0800. 455 55 00

Jobcenter team.arbeit.hamburg
Tel. 040. 24 85 19 99
Internet www.jugendberufsagentur-hh.de

STANDORTE

01 Jugendberufsagentur, Hamburg-Mitte
Norderstraße 105, 20097 Hamburg

02 Jugendberufsagentur, Harburg
Neue Straße 50, 21073 Hamburg

03 Jugendberufsagentur, Hamburg-Nord
Langenhorner Chaussee 92, 22415 Hamburg

04 Jugendberufsagentur, Eimsbüttel
Eppendorfer Weg 24, 20259 Hamburg

05 Jugendberufsagentur, Altona
Kieler Straße 39, 22769 Hamburg

06 Jugendberufsagentur, Wandsbek
Friedrich-Ebert-Damm 160, 22047 Hamburg

07 Jugendberufsagentur, Bergedorf
Johann-Meyer-Str. 55, 21031 Hamburg



VIELFALT ALS CHANCE – UNSERE KULTURELLE ÖFFNUNG

Wir haben Kundinnen und Kunden aus über 160 verschiedenen Ländern der Erde. Viele sind hier, weil sie in ihren Heimatländern Krieg oder Vertreibung erlebt haben. Andere sind mit ihren Familien im Rahmen der Anwerbung als Gastarbeiter vor vielen Jahren nach Deutschland gekommen. Zu unseren Kundinnen und Kunden gehören auch Menschen, die in wirtschaftlich schwierigen Zeiten die Freizügigkeit innerhalb Europas für sich nutzen wollen.

Wir wertschätzen die Vielfalt unserer Kundinnen und Kunden und beschäftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus verschiedenen Kulturkreisen und nutzen deren interkulturelle Kompetenz.

So unterschiedlich wie die Herkunftsänder sind auch die beruflichen Erfahrungen unserer Kundinnen und Kunden. Hier sehen wir es als unsere Aufgabe, jeder Kundin und jedem Kunden individuell gerecht zu werden. Die Unterstützungsangebote von Jobcenter team.arbeit.hamburg sind vielfältig, ob Sprachkurs, Hilfe bei der Anerkennung eines im Ausland erworbenen Abschlusses oder einer Qualifizierung. Unsere Integrationsfachkräfte helfen gezielt bei der Integration in den Arbeitsmarkt. Spezielle Schulungsangebote vermitteln die nötigen Fachkenntnisse für die Beratung von Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund.

Jobcenter team.arbeit.hamburg ist die Kooperation mit externen Partnern auch im Bereich Migration wichtig. Wir arbeiten eng mit dem bundesweiten IQ-Netzwerk, der Zentralen Anlaufstelle Anerkennung, den Integrationszentren, dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge und den Hamburgischen Landesbehörden zusammen.

Jobcenter team.arbeit.hamburg hat die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet – damit haben wir uns dazu verpflichtet, eine Organisationskultur zu pflegen, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung jeder und jedes Einzelnen geprägt ist.



**„UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN SIND VOLLER POTENZIAL –
UNSERE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER AUCH.“**
NESRIN TETAJ, INTEGRATIONSFACHKRAFT



MENSCH UND ARBEIT IM MITTELPUNKT UNSERES HANDELNS



UNSERE VISION – DAS JOBCENTER DER ZUKUNFT

Der Austausch mit unseren Kundinnen und Kunden gibt neben Lob und Bestätigung auch Hinweise dazu, wie wir Abläufe weiter optimieren können. Alle Anliegen der Kundinnen und Kunden, seien es Anregungen oder Beschwerden, werden von unserem Kundenreaktionsmanagement geprüft und in Zusammenarbeit mit den zuständigen Bereichen bearbeitet. Die bisherigen Resultate verdeutlichen, dass wir einen großen Schritt getan haben, um unsere Dienstleistung für die Hilfebedürftigen und ihre Familien in Qualität und Kundenfreundlichkeit voran zu bringen.

Unser Anliegen ist eine hohe Kundenzufriedenheit.

Wir wissen, dass Kundenzufriedenheit Ergebnis eines ständigen Prozesses ist, in dem wir unsere Angebote und Leistungen immer wieder hinterfragen. Wir arbeiten entschlossen daran, den Service für die Menschen in der Grundsicherung weiter zu verbessern.

Mit dem Jobcenter der Zukunft haben wir 2013 den Startschuss für einen Pilotstandort in Hamburg-Mitte gegeben, in dem bei laufendem Betrieb getestet und gelernt wird. Neue Ideen werden hier praktisch gelebt, Erkenntnisse direkt umgesetzt und erprobt. Sowohl die Interessen der Kundinnen und Kunden als auch die der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen im gesamten Projektverlauf im Vordergrund. Das Besondere am Jobcenter der Zukunft ist die Kombination aus Praxis, Innovation und Entwicklung.

Mit dem Jobcenter der Zukunft wollen wir ein Jobcenter gestalten, das mit einer gelebten Nähe zwischen Kunde und Mitarbeiter beispielhaft sein kann.

Im Kontext einer differenzierten rechtlichen Materie stellen wir uns Tag für Tag dem Anspruch, richtige Entscheidungen zu treffen und kundenorientiert zu handeln. Unser Selbstverständnis als lernende Organisation und Neuerungen wie das Jobcenter der Zukunft sind ein Grundstein für die stetige Weiterentwicklung von Jobcenter team.arbeit.hamburg.

Im Interesse unserer Kundinnen und Kunden, unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Stadt Hamburg sind wir fest entschlossen, diesen Weg weiterzugehen und auch in Zukunft mit Engagement und voller Kraft unsere Aufgaben und Ziele zu verfolgen.

FLÄCHENDECKEND UND KUNDENNAH – UNSERE STANDORTE

Die 16 Standorte von Jobcenter team.arbeit.hamburg sind flächendeckend in ganz Hamburg verteilt. Wir wollen direkt vor Ort erreichbar sein: Unseren Kundinnen und Kunden bieten wir kurze Wege. Kundennah, kompetent und gut erreichbar sind wir ein verlässlicher Arbeitsmarktpartner für Arbeitsuchende und Arbeitgeber. Die Teams in unseren Standorten bieten einen individuellen und verlässlichen Service und suchen nach angemessenen Lösungen für die unterschiedlichen Lebenssituationen unserer Kundinnen und Kunden.

Besondere Anlaufstellen gibt es für die Betreuung und Vermittlung von schwerbehinderten Menschen und für Menschen ohne festen Wohnsitz. Speziell geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich gezielt um die Belange dieser Personengruppen.

Sie erreichen alle unsere Standorte unter:

SERVICE-HOTLINE: 040. 24 85 19 99

Standort Alstertal | Rahlstedt
August-Krogmann-Straße 52
Haus A, 5. Etage
22159 Hamburg

Standort Altona
Alte Königstraße 8-14
22767 Hamburg

Standort Altona-West
Achtern Born 135
22549 Hamburg

Standort Barmbek
Oberaltenallee 40
22081 Hamburg

Standort Bergedorf
Weidenbaumsweg 69 b
21035 Hamburg

Standort Billstedt | Mümmelmannsberg
→ Billstedt
Billstedter Hauptstraße 44-48
22111 Hamburg
→ Mümmelmannsberg
Feiningerstraße 14
22115 Hamburg

Standort Bramfeld
Steilshooper Allee 53
22309 Hamburg

Standort Eidelstedt | Lokstedt
→ Eidelstedt
Fangdieckstraße 53
22547 Hamburg
→ Lokstedt
Hugh-Greene-Weg 2
22529 Hamburg

Standort Eimsbüttel
Tropowitzstraße 7
22529 Hamburg
Standort für schwerbehinderte Menschen
Beltgens Garten 2
20537 Hamburg

Standort Mitte
Norderstraße 103
20097 Hamburg
Standort Hamburg-Nord
Krohnstieg 45
22415 Hamburg

Standort Harburg | Süderelbe
→ Harburg
Am Werder 1
21073 Hamburg
→ Süderelbe
Neugrabener Markt 5
21149 Hamburg

Standort St. Pauli | Altstadt
→ St. Pauli
Simon-von-Utrecht-Straße 4a
20359 Hamburg
→ Altstadt
(Betreuung von Personen ohne
festen Wohnsitz)
Kleine Reichenstraße 2
20457 Hamburg

Standort Wandsbek
Friedrich-Ebert-Damm 160
22047 Hamburg
Standort Wilhelmsburg
Mengestraße 19
21107 Hamburg

ZENTRALE
Jobcenter team.arbeit.hamburg
Raboisen 28
20095 Hamburg

**Mehr Informationen
zu unseren Standorten:**



UNSERE STANDORTE IM ÜBERBLICK





jobcenter
team.arbeit.hamburg