



Anlage 2

*Wir schaffen Perspektiven*  
**jobcenter**   
München

# Strategie 2021 des Jobcenters München



# Operative Schwerpunkte und Maßnahmen im JC München 2021



## Gesunde und leistungsfähige Mitarbeiter\*innen

- Wir gehen gesund und fokussiert durch die Krise und ihre Folgen; Resilienz ist für uns alle wichtiger denn je



## Agile Organisation

- Wir entwickeln uns als agile Organisation weiter und entwickeln unser JC der Zukunft
- Wir handeln agil und stellen uns aktiv auf die ständig neuen Herausforderungen in der Corona-Krise ein, hierbei setzen wir klare Prioritäten



## Kund\*innenorientierung

- Unsere Kund\*innen stehen in unserem Fokus; wir richten unser Handeln und unsere Strategien am Kunden aus

# Operative Schwerpunkte und Maßnahmen im JC München 2021



## Digitalisierung

- Wir gestalten Digitalisierung intern und extern, setzen JC digital aktiv um, nutzen die Möglichkeiten des Homeoffice sowie Skype und entwickeln eigene Angebote wie Messe-Digital, Mentoring 2.0, Webinare ...
- Wir optimieren unsere Prozesse mit den digitalen Möglichkeiten und der eAkte.
- Digitale Arbeitsprozesse ermöglichen uns Belastungsausgleiche durchzuführen.



## Qualität

- Wir führen mit EFQM 2020 ein ganzheitliches, nachhaltiges und menschenorientiertes Managementsystem ein und entwickeln unser Qualitäts- und Risikomanagement weiter.



## Kultur und Zusammenarbeit

- Wir leben unsere Kultur, eine wertorientierte Führung und eine aktive und einbindende Zusammenarbeit. Hierfür nutzen wir Aspekte der positiven Psychologie. Wir führen eine Mitarbeiter\*innenbefragung (JUMP) durch. Die daraus resultierenden Erkenntnisse setzen wir um. Wir machen unsere Leitlinien im Alltag sichtbar.
- Die Zusammenarbeit mit dem Sozialreferat und im SBH insbesondere mit der BSA ist organisiert und etabliert.

# Operative Schwerpunkte und Maßnahmen im JC München 2021



## Wir entwickeln die Telefonie weiter

- Wir führen die zentrale Neukund\*innenhotline des Jobcenter München mit Besetzung der Eingangszonen weiter und arbeiten im Zusammenspiel mit den Fachbereichen an den Prozessen.
- Wir entwickeln die Zusammenarbeit mit dem Service Center in einer Arbeitsgruppe weiter mit dem Ziel das Anrufverhalten der Münchner Kund\*innen zu evaluieren und finden Wege um die Telefonie qualitativ zu verbessern und das Anrufvolumen zu reduzieren.
- Wir denken und konzipieren die Themen und Fragestellungen für ein outbound – Kontingent neu unter besonderer Beachtung der Kundenorientierung.
- Wir stellen eine gute Erreichbarkeit über die Servicetelefonie und die Jobcenter-Hotline sicher.



## Kommunikation

- Wir setzen unsere erfolgreiche externe und interne Kommunikation fort u. a. durch stärkere Präsenz in den sozialen Netzwerken und durch unsere neue Kommunikationsplattform.



## Wir konzipieren das Projekt „Informationssicherheit“ und starten mit Teilen eines Datenschutz-Management-Systems

- Wir legen Zug um Zug Schwerpunkte des Datenschutz-Managements-Systems fest  
Stichworte: Einführung einer Datenschutzrichtlinie, Erstellung eines Aktenplanes, Erstellung eines Verzeichnisses für Verarbeitungstätigkeiten, Auskunftsfähigkeit im Rahmen des Informationsfreiheitsgesetzes, Datenschutz und IT-Sicherheit etc.
- Wir erarbeiten Lösungen zu wichtigen aktuellen Fragestellungen (z. B. Betroffenenrechte) und erproben diese praxistauglich und pragmatisch.
- Wir führen eine Projektorganisation ein.
- Wir legen Verantwortlichkeiten fest.
- Wir planen das Knowhow der Mitarbeiter\*innen sowie der Führungskräfte zu Themen des Datenschutzes auszubauen und setzen auf Qualifizierung im Jahr 2021.

# Operative Schwerpunkte und Maßnahmen 2021

Wir schaffen Perspektiven  
**jobcenter**  
München 

## Bereich M&I



### Jugendliche und junge Erwachsene



Wir behalten Jugendliche und junge Erwachsene im Fokus

Gerade junge Menschen unter 25 Jahren benötigen eine intensivere Betreuung und häufigere Kontakte. Als sicherer Partner in schweren Phasen wollen wir mit unseren Instrumenten Ausbildungsabbrüche vermeiden oder jungen Menschen zu mehr Bildung verhelfen. Dabei setzen wir auch auf Maßnahmen mit aufsuchender Arbeit sowie unsere Netzwerkpartner\*innen.

### Aktivierung und Qualifizierung



Wir aktivieren und qualifizieren unsere Kund\*innen

Das zur Verfügung stehende Arbeitskräftepotential hat sich im Jahr 2020 deutlich erhöht. Durch die starke Konkurrenz verringern sich die Chancen für Kund\*innen des Jobcenters auf eine Integration in Arbeit. Die Zeit soll mit sinnvollen Maßnahmen zur Aktivierung, Qualifizierung oder dem Spracherwerb genützt werden. Häufig werden auch sogenannte „Förderketten“, also der Besuch von mehreren Maßnahmen nacheinander, notwendig sein. Mit dieser Investition wird die Chance auf eine Verfestigung der Arbeitslosigkeit deutlich verringert.

### Potential der Neukund\*innen nutzen



Wir reagieren schnell auf Marktveränderungen.

Wir kennen das Potential unserer Neukund\*innen und nutzen dies.

Die Krise verändert den Arbeitsmarkt und bietet somit auch wieder Chancen für Menschen eine neue Arbeit zu finden. Wichtig wird sein, die Veränderungen zu erkennen und unser Handeln danach auszurichten. Hierfür müssen zeitnah qualifizierte Erstgespräche geführt und matchingfähige Stellensuche angelegt werden.

# Operative Schwerpunkte und Maßnahmen 2021

## Bereich M&I



### LZA – TaAM



Wir bleiben bei unseren LZA/LZB am Ball

In den vergangenen Jahren konnte bei einem guten Arbeitsmarkt und extrem niedriger Arbeitslosigkeit der Anteil LZA/LZB deutlich gesenkt werden. Die erzielten Erfolge sollen nicht verspielt werden. Gerade in der Krise benötigt dieser Personenkreis unsere Hilfe. Der Besetzungsstand von Arbeitsgelegenheiten soll verbessert und die Förderungen von „Teilhabe am Arbeitsleben“ beibehalten werden. Natürlich setzen wir weiterhin auf unser beschäftigungsorientiertes Fallmanagement.

### Individuelle Beratungsformate



Wir nutzen unsere individuellen Beratungsformate

Bereits vor Corona gab es Überlegungen für die Erweiterung unserer Beratungsformen. Durch die Pandemie wurde die Umsetzung beschleunigt. Im Oktober wurde das Konzept „walk&talk“ eingeführt, es ermöglicht Kund\*innengespräche außerhalb der Dienststelle. Seit November steht an drei Standorten die Videoberatung als Modelversuch zur Verfügung. Hier hoffen wir auf eine schnelle Erweiterung in 2021, damit dieses Format in allen SBHs genutzt werden kann. Gespräche, die telefonisch geführt werden können, werden auch weiterhin in Form einer problemorientierten telefonischen Beratung durchgeführt.

Unser Ziel ist das individuelle Beratungsformat für die\*den passende\*n Kund\*in in der jeweiligen Lebenssituation anzuwenden.

# Operative Schwerpunkte und Maßnahmen 2021

## Bereich Leistung

Wir schaffen Perspektiven  
**jobcenter**  
München 

### Wir denken Kund\*innenprozesse neu



- Gesteuerter Kund\*innenverkehr über terminierte Zugänge bilden die Zukunft – wir bereiten konzeptionell die Erweiterung der Beratungskomponente i. R. Neuantragserfassung, umfangreichere Vorprüfung und qualitative Anreicherung der Antragsarbeiten für die Leistung im SBH - Eingangsbereich vor.
- Wir nutzen die Instrumente der Digitalisierung um unsere Kund\*innen selbstbestimmt in die Antragsbearbeitung einzubinden (scannen und Onlineterminierung).
- Wir entwickeln den Fokus in der Netzwerkarbeit bei Selbstständigen Kund\*innen weiter und führen unser Know How aus Vermittlung und Leistung zusammen.

### Wir sichern Existenzen auf dem Weg zur nachhaltigen Integration



- Wir ermöglichen eine zeitnahe und rechtmäßige Bewilligung von Neu- und Weiterbewilligungsanträgen unter wechselnden rechtl. Bedingungen (krisenbedingter Sozialschutz und Grundsicherung).
- Wir setzen eine konsequente Unterhaltsbeitreibung, sowie eine stetige Berücksichtigung vorrangiger Leistungen (Wohngeld, KIZ, § 12a SGB II, UVG) im Rahmen unserer personellen Möglichkeiten um.
- Wir setzen den Fokus auf digitale Antrags-/ und Weiterbewilligungsverfahren.
- Wir konzentrieren die Kommunikation in der Leistungsberatung auf die Telefonie und Onlineberatung.