

## Rahmenbedingungen

### + Marktchancen & interne Stärken der eigenen Organisation

- Klare Strukturen und kurze Kommunikationswege im Haus
- Aktive und funktionierende Netzwerke innerhalb der Stadt
- Herausforderungen der Bürgergeldeinführung wurden bewältigt
- Anhaltend hohe Nachfrage der Kundinnen und Kunden nach Förderleistungen
- Trotz Konjekturintrübung anhaltende Chancen in Verkehr und Logistik, med. und soz. und fertigungstechnischen Berufen



## Top-Themen

### Führung:

- Intensivierung von vorhandenen und Initiierung von neuen Maßnahmen zur Qualitätssicherung sowie -steigerung

### Ressourcen:

- Wirkungsorientierter Einsatz der verknüpften Eingliederungsmittel

### Prozesse:

- Überprüfung und ggf. strategische Neuausrichtung der Zugangskanäle Telefonie sowie digitale Dienstleistungen

### Personal:

- Umsetzung/Verfestigung der in umfangreichen Qualifizierungen erworbenen Kenntnisse und Kompetenzen (BeKo, Leist.rechtl. Beratung)

### Handlungsschwerpunkte im operativen Geschäft:

- Hohes Niveau bei Förderung von Weiterbildung nach Möglichkeit beibehalten
- Intensivierte Beratungsarbeit mit Geflüchteten mit Zielsetzung auf schnellere Arbeitsmarktintegration

### - (Markt-) Risiken & interne Schwächen der eig. Organisation

- Limitierte Finanzausstattung behindert künftiges Fördergeschäft
- Enge Verzahnung der ganzheitlichen Fallbetreuung team- und bereichsübergreifend noch unentwickelt
- Kd.seitige Akzeptanz und Inanspruchnahme der digitalen Dienstleistungen weiterhin steigerungsbedürftig
- Erschwerter und langwieriger Spracherwerb aufgrund lokaler Unterversorgung mit Integrations-/Sprachkursen
- Teile der Leistungsberechtigten entziehen sich dauerhaft ihren arbeitsmarktlchen Mitwirkungspflichten



## Wirkungserwartung

### Schlüsselergebnisse:

#### ... kundenbezogene Ergebnisse:

- Deutliche Verbesserung der Beratungsaktivität insgesamt und Beratungsintensität bei priorisierten Personengruppen

#### ... gesellschaftsbezogene Ergebnisse:

- Hohe Förderquote von Frauen über alle Instrumente absichern sowie Erwerbsbeteiligung von Frauen weiter erhöhen

#### ... mitarbeiterbezogene Ergebnisse:

- Mitarbeitenden-Zufriedenheit stärken mittels guter Arbeitsbedingungen und betrieblichen Gesundheitsmaßnahmen

### Ergebnisse aus den Handlungsschwerpunkten im operativen Geschäft:

- Qualitätsverbesserungen anhand konkreter Indikatoren (z. B. Absolventenmanagement, telefonische Erreichbarkeit) sichtbar machen