

☐☐■ hamburger arbeit – BESCHÄFTIGUNGSGESELLSCHAFT MBH BAHNGÄRTEN 11 22041 HAMBURG

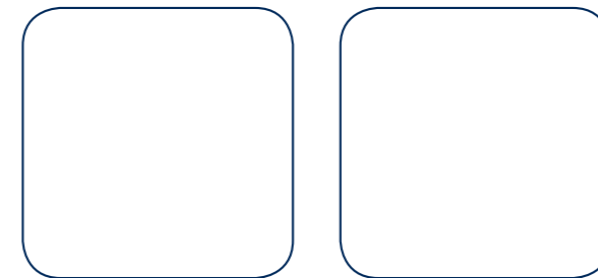


Geschäftsbericht

2007

Inhalt

2	VORWORT
4	LIEBER LESER
9	AKTIVJOB-VERMITTLUNG
21	AUFSUCHENDE BERATUNG
30	HAB SERVICE GESELLSCHAFT MBH
33	DATA-WAREHOUSE
35	ANHANG
45	IMPRESSUM



Geschäftsbericht 2007

Vorwort

Während das Jahr 2005 geprägt war von der Einführung des Sozialgesetzbuches Zweites Buch und der Umsetzung der Arbeitsgelegenheiten (AGH), stand das Jahr 2006 insbesondere im Zeichen der Entwicklung eines neuen Zugangs- und Buchungssystems (ZUB) für diese AGH im Sinne einer Optimierung bestehender Verfahren.

Seit März 2007 wurde diese neue Aufgabe von der hamburger arbeit übernommen. Anlaufprobleme konnten durch ein professionelles Management und durch einen konstruktiven Dialog mit den betroffenen Trägern von Arbeitsgelegenheiten weitgehend beseitigt werden. Die Folge war und ist, dass nach relativ kurzer Vorbereitungszeit alle Profile der rund 12.000 AGH in das neue System aufgenommen werden konnten. Für die persönlichen Ansprechpartner sowohl bei der team.arbeit.hamburg als auch in der Behörde für Wirtschaft und Arbeit hat dieses zu einer gewollten und spürbaren Entlastung geführt. Alle Arbeitsgelegenheiten sind exakt dokumentiert, die Zuweisungen erfolgen ebenso wie Versetzungen auf rechtssicherer Grundlage. Unverbindliche Zuweisungen sind in Hamburg damit ausgeschlossen. Der einzelne Kunde kann bei der Auswahl der eigenen Integrationsperspektive optimal mitwirken, Besetzungsstände sowie Zuweisungszahlen sind jederzeit abrufbar. Auch die mit dem ZUB eingeführte aufsuchende Beratung hat sich überaus positiv entwickelt. Die hamburger arbeit hat mit der erfolgreichen Einführung und Umsetzung des ZUB erneut bewiesen, dass sie sich als innovatives, flexibles und zukunftsorientiertes Unternehmen auf die Veränderungen des Arbeitsmarktes und die veränderten und gestiegenen Anforderungen der Auftraggeber

an Qualität und professionelles Management zur Umsetzung arbeitsmarktpolitischer Programme gut einstellen kann. Das ZUB-Verfahren mit der neu entwickelten Software »MISTRAL« hat bereits über Hamburg hinaus, insbesondere auch bei der Bundesagentur für Arbeit als dem zentralen, verantwortlichen Arbeitsmarktakteur, in der Bundesrepublik Deutschland Anerkennung gefunden. Bleibt abzuwarten, ob sich daraus möglicherweise eine Erweiterung und Nachahmung über Hamburgs Grenzen hinaus entwickeln wird.

Aber auch die Entwicklung der gemeinnützigen Tochtergesellschaft komm.pass.arbeit hat sich trotz nicht immer leichter Rahmenbedingungen positiv entwickelt. Die komm.pass.arbeit hält als öffentliches Unternehmen in unterschiedlichen Bereichen als Dienstleister am Arbeitsmarkt eine breite Angebotspalette vor, die aus Sicht des Senats von hoher arbeitsmarktpolitischer Wichtigkeit sind: einerseits werden zum Beispiel Unternehmen im allgemeinen Arbeitsmarkt bei der Suche nach geeigneten Bewerbern unterstützt, und andererseits werden Maßnahmen für Jugendliche angeboten. Ich wünsche der Gesellschaft und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weiterhin Zuversicht und ein erfolgreiches Jahr 2008.



Gunther Bonz

Gunther Bonz
Staatsrat der Behörde für Wirtschaft und Arbeit
Freie und Hansestadt Hamburg

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

ich möchte Sie einladen, den Geschäftsbericht der hamburger arbeit über das Jahr 2007 zu lesen und wünsche viel Vergnügen dabei.

Dieser Bericht unterscheidet sich von den 24 anderen seit Gründung nachhaltig. Die operative Umsetzung von Beschäftigungsprogrammen findet – sieht man vom Sonderfall der speziell benötigten Vorbereitungsphase ab – nicht mehr bei der hamburger arbeit statt. Die Übernahme der neuen Aufgabe des Zugangs- und Belegungsverfahrens für Arbeitsgelegenheiten erforderte es, das frühere Kerngeschäft auszugliedern und von der neu gegründeten Tochtergesellschaft komm.pass.arbeit durchführen zu lassen.

Gegenüber dieser Konstruktion gab es anfangs erhebliche Bedenken. Die Befürchtung war, dass die hamburger arbeit ihr Tochterunternehmen bei der Belegung bevorzugen würde. Diese Bedenken waren nachvollziehbar. Ohne die Tradition der hamburger arbeit als Beschäftigungsgesellschaft hätte man bei einem Neustart eine solche Konstruktion kaum gewählt. Wir sind den Bedenken erfolgreich mit bedingungsloser Transparenz begegnet. Die Anfragen in der Hamburgischen Bürgerschaft haben für alle sichtbar ergeben, dass weder die Belegung noch die Zuweisungen zu komm.pass.arbeit überdurchschnittlich waren. Zudem hat das Tochterunternehmen der hamburger arbeit die Reduzierung der Arbeitsgelegenheiten in Hamburg nahezu allein verkraften müssen.

Als Resümee bleibt festzuhalten, dass die Bedenken von Wettbewerbern nicht bestätigt wurden und die entstandene hamburger arbeit-Gruppe sorgfältig mit den kritischen Aspekten der notwendigen Konstruktion umgegangen ist.

Der Geschäftsbericht befasst sich im Wesentlichen mit dem neuen Aufgabenfeld der Gesellschaft, der Aktivjob-Vermittlung. Die Berichte drehen sich um die Belegung und die Abrechnung von Arbeitsgelegenheiten. Wir stellen die Aufsuchende Beratung dar und schildern die Ergebnisse der Dokumentationen aus dem Data-Warehouse. Zusätzlich dokumentieren wir die Rückmeldungen aus unserer Kundenbefragung – ein Verfahren, das außer der hamburger arbeit in Hamburg kein Unternehmen in diesem Sektor durchführt.

Seit dem 12. März 2007 belegt die Gesellschaft im Auftrag der Behörde für Wirtschaft und Arbeit, von team.arbeit.hamburg sowie der Hamburger Agentur für Arbeit alle Hamburger Arbeitsgelegenheiten. Seitdem sind alle Arbeitsgelegenheiten exakt dokumentiert, die Zuweisungen erfolgen ebenso wie Versetzungen rechtssicher, Kunden können bei der Auswahl der eigenen Integrationsperspektive optimal mitwirken und Besetzungsstände sowie Zuweisungszahlen sind jederzeit abrufbar.

Schnelle und transparente Abrechnung und Auszahlung sind wesentliche Qualitätsmerkmale von öffentlich geförderten Programmen, gleich in welchem Sektor. Seit März 2007 rechnet die HAB Service Gesellschaft mbH für team.arbeit.hamburg treuhänderisch alle Maßnahmen – sowohl Fallpauschalen als auch Mehraufwandsentschädigungen – gegenüber Anbietern und team.arbeit.hamburg ab. Einen Bericht über die Sorgen und Erfolge bei der Einführung des

neuen Verfahrens lesen Sie auf Seite 30. Eines ist heute schon sicher: Auch in der Abrechnung gab es nie soviel Transparenz wie heute.

Die Aufsuchende Beratung ist ein bundesweit einzigartiges Projekt zur Aktivierung von Menschen mit großer Entfernung zum Arbeitsmarkt. Alle Kunden, die die Aktivjob-Vermittlung der hamburger arbeit nicht erreichen, werden nach Anmeldung zu Hause aufgesucht. Dabei geht es nicht um Missbrauchsbekämpfung, sondern um die erneute Einladung, etwas für sich zu tun. Wir möchten Kunden gewinnen, die es im ersten Anlauf nicht schaffen, zu kommen. Der Erfolg dieses Projekts gibt uns recht. Mehr als 1.000 Kunden haben dadurch den Weg in eine Arbeitsgelegenheit gefunden. Im Detail berichten wir auf Seite 21.

Unser Data-Warehouse hilft vielen. Die Durchführung der Beschäftigungsprogramme wird für die Auftraggeber und die Öffentlichkeit transparent. Der Senat hat dargestellt, dass ohne die neue Transparenz durch die hamburger arbeit die bürgerschaftliche Kleine Anfrage nicht zu beantworten gewesen wäre (vgl. Drs. 18/7176 »ohne ›MISTRAL‹ hätten die Fragen nicht zeitnah beantwortet werden können.«). Die Schilderung der neuen Möglichkeiten für Steuerung und Auswertung steht auf Seite 33.

Schließlich die Ergebnisse unserer Kundenbefragung. Jeder Kunde der Aktivjob-Vermittlung, der an einem Beratungsgespräch teilnimmt, wird schriftlich über seine Zufriedenheit befragt. Seit dem Start der Befragung im Oktober liegen rund 1.600 Rückmeldungen vor, eine Repräsentativität ist gegeben. Mehr dazu auf Seite 15.

Qualitätssicherung ist für die hamburger arbeit ein besonderes Anliegen. Seit 2002 ist die Gesellschaft zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2000. Schon jetzt, nach knapp einem Jahr, ist es gelungen, auch die Aktivjob-Vermittlung extern zertifizieren zu lassen und so zu dokumentieren, dass unsere Arbeit auch vor den Augen Unabhängiger bestehen kann.

Die Gesellschaft würde es begrüßen, wenn es in allen Hamburger Arbeitsmarktprogrammen definierte Qualitätsstandards gäbe, die bei der Vergabe ein entscheidendes Kriterium darstellten. Hierfür böten sich standardisierte Zertifizierungen als Zugangsvoraussetzungen an, wie sie bei der Agentur für Arbeit üblich sind. Darüber hinaus wäre es sinnvoll, die Teilnehmer an den Programmen zu befragen und zu klären, bei welchem Träger, in welchem Programm die größte Zufriedenheit besteht. Bei der hamburger arbeit sind solche Befragungen wie dargestellt üblich. Die Kombination aus Zertifizierung und Befragung könnte wichtige Hinweise zu qualitativ hochwertiger Belegung und Vergabe von Arbeitsgelegenheiten geben. Hieran fehlt es gegenwärtig. Ein solches Instrument sollte im Dialog entwickelt und eingeführt werden. Im Focus dieses Geschäftsberichts stehen die neuen Unternehmensaufgaben.

AUS DEN »ALTEN« BEREICHEN SIND FOLGENDE PUNKTE ZU ERWÄHNERN

- Die Mitarbeiter/innen der Schuldnerberatung des Unternehmens, die an zwei Standorten tätig sind, konnten im Bereich der Insolvenzberatung 343 erfolgreiche Abschlüsse verzeichnen. Das bedeutet eine Steigerung gegenüber dem Vorjahr von 32 Verfahren.
- Der Ausbildungsbereich konnte auf 118 Plätze durch die Teilnahme am Sonderprogramm

Ausbildung ausgebaut werden und so zum Abbau der Jugendarbeitslosigkeit beitragen.

Für 2008 ist ein weiterer Ausbau vorgesehen.

- In der Vorbereitungsphase der hamburger arbeit werden un- und angelernte Teilnehmer/innen mit mehrjähriger Arbeitslosigkeit und spezifischen Hemmnissen durch angeleitete Beschäftigung und fachtheoretische Qualifizierung auf Anschlussmöglichkeiten vorbereitet. Diesem Unternehmensbereich ist es gelungen, mit den Teilnehmern ein zweites Secondhand-Kaufhaus in Hamburg-Eidelstedt unter dem Namen **RETRO** aufzubauen und zu führen, das entsprechend des Namens gespendete Altmöbel aus den 50er, 60er und 70er Jahren an die interessierte Kundschaft bringt.

Neben der erfolgreichen Aktivjob-Vermittlung ist es nachweisbar gelungen, für jugendliche Ausbildungsplatzsuchende, Schuldner und besonders unorientierte ALG II-Empfänger/innen kompetente Angebote vorzuhalten.



Detlef Scheele, Geschäftsführer

Aktivjob-Vermittlung in Hamburg – erfolgreich, transparent, nachahmenswert

In Hamburg waren zum Zeitpunkt des Starts der Aktivjob-Vermittlung über 12.000 Arbeitsgelegenheiten vergeben. Diese rechtssicher, passgenau und zeitnah zu belegen, bereitete team.arbeit.hamburg – Arbeitsgemeinschaft SGB II – der Hamburger ARGE – einen erheblichen Arbeitsaufwand. Das ist vorbei – der Aufwand ist durch das neue von der hamburger arbeit durchgeführte Verfahren deutlich reduziert worden. Die persönlichen Ansprechpartner können sich nun stärker auf ihre Kernaufgaben – Beratung und Vermittlung – konzentrieren.

Das neue Steuerungs- und Zugangsverfahren ist gemeinsam mit den Partnern Agentur für Arbeit, Behörde für Wirtschaft und Arbeit sowie team.arbeit.hamburg – der Hamburger ARGE – in Projektarbeit mit Projektgruppen entwickelt worden. Die hamburger arbeit hat als Dienstleister die operative Abwicklung des Projekts nach den Vorgaben der Lenkungsgruppe – bestehend aus den Spitzen der Auftraggeber – übernommen. Das Verfahren ist in technischer Hinsicht und in der Frage der Datenerhebung mit dem Hamburgischen Datenschutzbeauftragten abgestimmt. Es wird von über 1.200 Anwendern – 650 bei der ARGE, 450 bei den Trägern, 80 bei der hamburger arbeit und 50 in den Verwaltungen – genutzt. Seit März 2007 wird das Verfahren angewendet.

FOLGENDE ZIELE WAREN MIT DER EINFÜHRUNG DER AKTIVJOB-VERMITTLUNG VERBUNDEN

- Transparenz über alle Arbeitsgelegenheiten in Hamburg durch Aufnahme in eine zentrale Datenbank.
- Rechtssichere Zuweisung durch ein detailliertes Zuweisungsschreiben sowie die Möglichkeit einer rechtssicheren Versetzung im Maßnahmeverlauf.
- Alle Zuweisungen sollten auf Basis einer Eingliederungsvereinbarung erfolgen.
- Entlastung der Mitarbeiter/innen von team.arbeit.hamburg.
- Entlastung der Anbieter von Arbeitsgelegenheiten.
- Entlastung der Behörde für Wirtschaft und Arbeit.
- Ein einheitliches Berichtssystem.
- Mitwirkung der Kunden bei der Suche von Arbeitsgelegenheiten.
- Einführung einer »Aufsuchenden Beratung« für die Kunden, die die Aktivjob-Vermittlung nicht erreichen.
- Das gesamte Verfahren sollte darüber hinaus datenschutzrechtlich abgestimmt sein.

Alle vorgegebenen Ziele sind nach einer Laufzeit von neun Monaten erreicht. Bevor es so weit war, musste ein Berg an Arbeit erledigt werden. 24 Kolleginnen und Kollegen wurden in die neue Aufgabe eingearbeitet. Dazu gehörten beispielsweise Besuche der Vermittler/innen bei den damals 57 Beschäftigungsträgern der Stadt, um für die adäquate Vermittlung der künftigen Teilnehmer und Teilnehmerinnen vor Ort möglichst viele Informationen zu sammeln und die Ansprechpartner vor Ort kennen zu lernen. Jeder Beschäftigungsträger hat bei der hamburger arbeit einen speziellen Ansprechpartner. Mit jedem der Beschäftigungsträger wurde die Struktur von



Vorstellungs- bzw. Startterminen für die Teilnehmer/innen abgesprochen und entsprechend im neu entwickelten Datenprogramm MISTRAL eingerichtet. Eine immense Herausforderung war die Einrichtung der Stellenprofile für sämtliche Arbeitsgelegenheiten in allen Programmen. Dabei reden wir über rund 6.600 Stellenprofile für rund 13.500 vergebene Plätze bei den Beschäftigungsträgern in unterschiedlichsten Programmen wie einer zehnmonatigen Integrationsphase mit Kooperations- und Regiearbeitsplätzen oder dem Programm für über 58-Jährige.

Ferner der Bereich für die unter 25-Jährigen mit unterschiedlichen Maßnahmetypen, hier erfolgen Angebote mit niedrighschwelliger Qualifizierung, beruflicher Weiterbildung, Hinführung zur Ausbildung. Der Haupt- oder Realschulabschluss kann erworben und die Sprachkenntnisse im Schwerpunkt Deutschunterricht verbessert werden. Damit nicht genug, mussten die Daten sämtlicher Teilnehmer und Teilnehmerinnen aufgenommen werden. Dies war ohne den hohen Einsatz, sich auch über den normalen Arbeitsalltag hinaus zu engagieren, nicht möglich. Dazu kommt, dass die Dauer einzelner Maßnahmen zeitlich begrenzt ist und so stets die neuen Ergebnisse von Ausschreibungen mit den Folgen wie Profiländerungen, Platzänderungen bei Trägern relativ kurzfristig in das System eingearbeitet werden müssen. Das alles ist in der kurzen Zeit vor Programmstart gelungen.

Ausgangspunkt des neuen Verfahrens ist der persönliche Ansprechpartner bei der ARGE. Er entscheidet im Rahmen der Eingliederungsvereinbarung, ob eine Arbeitsgelegenheit das richtige Hilfsinstrument für den Kunden ist. Die hoheitlichen Aufgaben verbleiben dort, der Ansprechpartner kann detailliert Träger und Tätigkeitsfeld vorgeben oder sich auf die Festlegung Arbeitsgelegenheit beschränken. MISTRAL steht ihm über den Internet-Explorer zur Verfügung. Hier

bucht er online einen Termin in der Aktivjob-Vermittlung der hamburger arbeit und löst automatisch einen Druckvorgang aus, der eine Einladung mit Termin und Lageplan für den Kunden zur hamburger arbeit erzeugt. Diese Einladung wird sofort ausgehändigt und ist Bestandteil der Eingliederungsvereinbarung. So entsteht eine hohe Verbindlichkeit. Der durch die ARGE gebuchte Termin ist online in der Aktivjob-Vermittlung registriert.

Täglich werden in der Aktivjob-Vermittlung 200 Termine für Vermittlungsgespräche zur Buchung durch die ARGE-Mitarbeiter/innen in MISTRAL zur Verfügung gestellt. Zwischen März und Dezember 2007 sind insgesamt über 33.100 Termine in MISTRAL frei geschaltet worden. Davon sind über 25.400 Termine gebucht worden. Tatsächlich erschienen sind über 20.000 Personen. Das sind nahezu 80 %, ein bundesweit hervorragendes Ergebnis.

Die Quote derjenigen, die eine Aufforderung von der ARGE zur Aufnahme einer Beschäftigungsmaßnahme nach § 16.3 SGB II bekamen und denjenigen, die eine Maßnahme tatsächlich angetreten haben, liegt bei über 60 %. Damit ist eine Verdoppelung gegenüber vorhergehenden Verfahren eingetreten, und das bestätigt nicht nur den Erfolg für die Einrichtung der Aktivjob-Vermittlung, sondern ist ein gesamtgesellschaftlicher Erfolg, weil dadurch die Beschäftigungschancen vieler Personen erhöht werden.

Trifft der Kunde ein, wird er einem Berater zugeteilt, der ein Beratungsgespräch mit dem Ziel der Belegung einer Arbeitsgelegenheit führt. Im Rahmen eines kurzen Profilings werden die notwendigen Daten der Berufsausbildung, über Einschränkungen und die Dauer der Arbeitslosigkeit erfragt.

Es folgt die Stellenauswahl. Das Kundeninteresse steht dabei im Mittelpunkt. Eine hohe Beratungsqualität kombiniert mit dem kompakten Programm MISTRAL stellt sicher, dass der Arbeitslose eine optimale Förderung erhält.

MISTRAL bietet komfortable Filterfunktionen – Bezirk, Stadtteil, Gewerk, Volltextsuche usw., – die zügig eine Auswahl geeigneter Stellen anzeigen. Jeder Berater der Aktivjob-Vermittlung hat jederzeit eine Übersicht über freie, reservierte und belegte Plätze. Oberstes Kriterium bei der Auswahl einer passenden Arbeitsgelegenheit ist ihre Qualität mit Blick auf die optimale Förderung des Teilnehmers. An die Seite des Forderns aus der Eingliederungsvereinbarung tritt so das Fördern, da der Kunde in entscheidender Weise an der Auswahl mitwirkt. Zum Abschluss des Gesprächs wird die vereinbarte Arbeitsgelegenheit gebucht. Der Kunde erhält Ort, Zeit und Kontaktperson sowie Lageplan für den Starttermin und kann die Arbeit zum vereinbarten Termin aufnehmen. Unverbindliche Zuweisungen sind in Hamburg seitdem ausgeschlossen. Die Bedingungen sowie die inhaltlichen und formalen Anforderungen an die neue Tätigkeit sind allen Beteiligten bekannt.

Es gab einen Paradigmenwechsel hin zu mehr Beteiligung der Zielgruppe. So haben inzwischen die Teilnehmer und Teilnehmerinnen die Möglichkeit, bei der Auswahl der anvisierten Aktivjob-Stelle mitzureden. Der Teilnehmer kann entsprechend seiner Interessen und Vorstellungen wählen. So kann es vorkommen, dass Träger mit einer Monoangebotsstruktur oder einem weniger attraktiven Angebot in Bezug auf die Tätigkeit oder den Standort vom Teilnehmer nicht in die Wahl genommen werden. Dies kann zu einer geringeren Auslastung von Trägern führen. Für die Teilnehmer und Teilnehmerinnen an Arbeitsgelegenheiten bedeutet die Umstellung eine enorme Verbesserung.

Am neuen zentral gelegenen Standort der hamburger arbeit in City-Nähe (gut erreichbar mit allen öffentlichen Verkehrsmitteln) werden die Teilnehmer/innen in einem freundlichen Ambiente eines neuen Bürokomplexes empfangen und kompetent beraten. Die Zufriedenheit der Teilnehmer/innen wird durch eine von uns initiierte Befragung belegt.

WIR FRAGEN

- Wie wurden Sie empfangen?
- Wie lange haben Sie auf Ihr Gespräch gewartet?
- Wurden Ihre Fragen zufriedenstellend beantwortet?
- Wurden Ihre Wünsche und Bedürfnisse bei der Auswahl der Arbeitsgelegenheiten berücksichtigt?
- Wie gut entspricht die gefundene Stelle aus heutiger Sicht Ihren Fähigkeiten und Kenntnissen?
- Wie weit entfernt ist die Arbeitsgelegenheit von Ihrem Wohnort?
- Was könnten wir aus Ihrer Sicht noch besser machen?

Legt man das alte Schulbenotungssystem zugrunde, so bekommen wir für alle Fragen eine Note zwischen 1 und 1,6. Lediglich die Frage nach der Entfernung der Arbeitsgelegenheit vom Wohnort, die von der hamburger arbeit nicht zu beeinflussen ist, wird mit der Note 2 bis 2,3 bewertet. Durchgängig werden die persönliche Betreuung und eine freundliche Atmosphäre hervorgehoben. Verbesserungswünsche gibt es nach mehr Geld, mehr Fahrgeld oder mehr Auswahl bei bestimmten Arbeitsgelegenheiten, keine von der hamburger arbeit zu lösenden Aspekte.

1. STUFE

DER KUNDE SCHLIESST IM JOB-CENTER EINE EINGLIEDERUNGS-VEREINBARUNG, EIN TERMIN IN DER AKTIVJOB-VERMITTLUNG WIRD GEBUCHT.



AUTOMATISCHE TERMINÜBERWACHUNG DURCH MISTRAL – TERMINEINHALTUNG

2. STUFE

DATENAUFNAHME IN DER AKTIVJOB-VERMITTLUNG.



AUTOMATISCHE TERMINÜBERWACHUNG DURCH MISTRAL – TERMINEINHALTUNG

3. STUFE

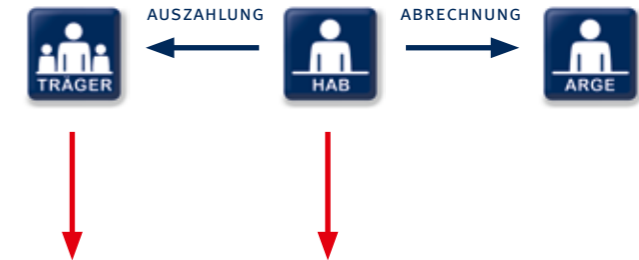
VOR MASSNAHMEANTRITT ERHÄLT DER KUNDE EINE RECHTSSICHERE ZUWEISUNG.



VERBINDLICHE BUCHUNG

4. STUFE

ZEITERFASSUNG – BERECHNUNG UND ABSCHLUSSBERICHT IN MISTRAL.



 **VERBIS**
EINGLIEDERUNGSVEREINBARUNG
MISTRAL
TERMIN BEI AKTIVJOB-VERMITTLUNG

 **PROFILING**
MATCHING
MISTRAL
AUSWAHL TRÄGER
TERMIN BEI TRÄGER



RÜCKMELDUNG

MISTRAL
BUCHUNGSDATEN
VERBIS
ZUWEISUNG



ZEITERFASSUNG

AUTOMATISCHE
BERECHNUNG VON:
FALLPAUSCHALEN
MEHRAUFWANDS-
ENTSCHÄDIGUNGEN
PRÄMIEN

REPORTING
ERFOLGS-
CONTROLLING
MASSNAHME-
BEENDIGUNG
ABSCHLUSS-
BERICHT

Die Aufnahme der Stammdaten des Kunden bildet die Grundlage eines umfassenden zentral in MISTRAL gepflegten Berichtswesens für Behörden und Parlament. Fragen zum Beschäftigungsprogramm können schnell und ohne aufwendige Recherchen valide beantwortet werden. Es wird ein vorbildlicher Berichtsstandard generiert, der auch zur Imageverbesserung der Beschäftigungsprogramme beiträgt. Rund 25 % der aufgeforderten Kunden erreichen die Aktivjob-Vermittlung nicht. Sie alle erhalten automatisiert aus MISTRAL einen Brief, in dem die Aufsuchende Beratung der hamburger arbeit einen Besuch für den Fall ankündigt, dass nicht binnen fünf Tagen ein Alternativtermin vereinbart wird. Der ARGE-Sachbearbeiter erhält in seinen Postkorb eine Rückmeldung über den Erfolg der Aktion (vgl. Artikel über die Aufsuchende Beratung).

Bei der der hamburger arbeit wird durch die entfallende Bearbeitung von rund 13.000 Zuweisungen im Jahr in Papierform mehr als eine Vollzeitstelle entfallen können. Der Kunde erhält die Zuweisung weiter in Papierform, damit er seine Mitwirkungsverpflichtung dokumentieren kann.

In Hamburg ist ein workflow-orientiertes Zugangsverfahren entstanden, das Rechtssicherheit, Transparenz und verwaltungsmäßige Effizienz mit hohen Qualitätsmaßstäben verbindet: Die persönlichen Ansprechpartner werden entlastet und gewinnen Ressourcen für Beratung und Vermittlung, ohne hoheitliche Aufgaben zu verlieren. Die Zuweisung auf Arbeitsgelegenheiten verläuft passgenau unter direkter Mitwirkung des Kunden mit der Folge positiver Auswirkungen auf den Maßnahmeerfolg. 90% der zugewiesenen Teilnehmer/innen erreichen tatsächlich eine Arbeitsgelegenheit und nehmen die Arbeit auf. Das ist ein Ergebnis, das bisher unerreichbar schien und die Aktivjob-Vermittlung der hamburger arbeit zu einem nachahmenswerten Modell macht.

»Ärmel aufkrempeln und los ging's«

ROSEMARIE HÖREN, team.arbeit.hamburg

Seit Oktober 2007 bin ich als Leiterin der persönlichen Ansprechpartner von team.arbeit.hamburg (t.a.h.) im Rahmen des neuen Zuweisungsprogramms tätig. Bis heute habe ich diese Entscheidung nicht bereut. Schritt für Schritt nähern wir uns einem Zustand an, der – ähnlich wie das System eines Ameisenhügels – ein effektives und effizientes Arbeiten erlaubt. Die Zusammenarbeit zwischen der hamburger arbeit und t.a.h. wird täglich besser; auf beiden Seiten wächst das Verständnis für die jeweils fremden Obliegenheiten und Interessen. Gemeinsam und zielführend werden die täglichen Anforderungen bewältigt.

Hinsichtlich der durch die Aktivjob-Vermittlung angeforderten Zuweisungen konnten in enger Abstimmung die notwendigen Standards für ein reibungsloses Verfahren entwickelt werden, sodass die eingehenden Aufforderungen tagesaktuell abgearbeitet werden können. Die durchzuführenden Interessenbekundungsverfahren verlaufen zunehmend reibungslos. Dieses geschieht auch vor dem Hintergrund des gemeinsamen Entwicklungsprozesses im Umgang mit den Trägern. Nicht zuletzt wird MISTRAL stetig verändert und angepasst, um allen Beteiligten ein optimiertes Bearbeiten der anfallenden Vorgänge zu ermöglichen. Erreicht werden konnte dies vor allem Dank des Einsatzes und des gegenseitigen Vertrauens, das uns seitens der hamburger arbeit entgegengebracht wurde. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle bedanken.

»Wir blicken zuversichtlich in die Zukunft«

THOMAS BÖSENBERG, GESCHÄFTSFÜHRER team.arbeit.hamburg

Im März 2007 übernahm die hamburger arbeit als Verwaltungshelferin für team.arbeit.hamburg die Besetzung der Arbeitsgelegenheiten sowie die Abrechnungsaufgaben. Ziel war, die Abläufe neu zu strukturieren, um für unsere Kundinnen und Kunden die jeweils passgenaue Arbeitsgelegenheit auswählen zu können. Mit dem eigens entwickelten EDV-Programm »MISTRAL« sollten unter anderem bürokratischer Aufwand reduziert und die Transparenz erhöht werden.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der hamburger arbeit haben gemeinsam mit uns sämtliche Herausforderungen, die die Neugestaltung der Prozesse und die Einführung einer neuen EDV zwangsläufig mit sich bringen, gemeistert. Dank hoher Einsatzfreude und guter Zusammenarbeit haben wir unsere Ziele erreicht:

Das neue Verfahren entlastet bei team.arbeit.hamburg die Vermittlerinnen und Vermittler von reinen Verwaltungstätigkeiten und kommt somit den Kundinnen und Kunden zugute, da mehr Zeit für ihre Vermittlung bleibt. Darüber hinaus steigt die Kundenzufriedenheit bei der Auswahl der Arbeitsgelegenheiten durch passgenaue Angebote.

Wir blicken zuversichtlich in die Zukunft und auf die weitere Zusammenarbeit in 2008.

Ein Jahr Aufsuchende Beratung

GRUNDSÄTZE UND ERFAHRUNGEN DES ERSTEN PRAXISJAHRES

Fast 30 % der Menschen, die durch team.arbeit.hamburg einen Termin in der Aktivjob-Vermittlung der hamburger arbeit erhalten, erscheinen nicht. Ziel der Aufsuchenden Beratung ist es, den Zugang zu Aktivjobs zu erhöhen. Dies geschieht durch verbindlichen und zeitnahen Kontakt in Form von Briefen und Besuchen. Die Mitarbeiter/innen der Aufsuchenden Beratung erläutern eine Chance. Zweifellos übt ein schnelles und nachhaltiges Befassen mit der Zielgruppe einen indirekten Druck aus. Dies ist gewollt und unterstreicht, dass die Arbeitsaufforderung ein ernstes Angebot ist. Durch den Besuch nehmen wir dem Kontakt den institutionellen Charakter. Die Mitarbeiter/innen erläutern die mögliche Arbeitsmaßnahme, beschreiben die Arbeit bei Beschäftigungsträgern und die sich daraus ergebenden Möglichkeiten und klären über die negativen Folgen und mögliche Leistungsminderung bei Nichtmelden auf die Aufforderung auf.

Arbeitslosigkeit ist kein individuelles Problem, die Aufnahme einer Arbeitsgelegenheit kann eine individuelle Chance sein. Ein Nebeneffekt ist es, durch den direkten Kontakt mit schwierigen Lebensverhältnissen auf Probleme wie Verwahrlosung, Vereinsamung oder Kindeswohlgefährdung reagieren zu können. Bei klar ersichtlichem Hilfebedarf nutzen die Mitarbeiter/innen die Vernetzung mit sozialen Hilfsträgern. Die Mitarbeiter/innen der Aufsuchenden Beratung verfügen über eine fundierte pädagogische Ausbildung, die ein schnelles und adäquates Handeln sicherstellt. Dies wird durch fortlaufende Fortbildungen gesichert. Im besten Fall können den Personen,

die das »Nichtreagieren« durch bisher zu unverbindliche Maßnahmen gesellschaftlich isoliert hat, Wege aus dieser Situation aufgezeigt werden. Das Ziel bleibt ein stärkerer Zugang zu den Maßnahmen. Neben den sozialen Erkenntnissen gibt es keinen weiteren Auftrag. Es werden keinerlei Kontroll- oder Sanktionsaufgaben erfüllt. Die gesamte Arbeit der Aufsuchenden Beratung orientiert sich an der eindeutigen Rechtmäßigkeit jeden Schrittes.

BEI JEDER KONTAKTAUFNAHME GILT

- personenbezogene Daten werden absolut vertraulich behandelt
- es wird weder Druck noch Zwang ausgeübt
- es wird kein unangemeldeter Besuch durchgeführt
- die Berater weisen sich als Mitarbeiter der hamburger arbeit aus
- inhaltlich steht die Möglichkeit der Arbeitsaufnahme im Mittelpunkt
- es wird keinerlei anderen Verdachtsmomenten nachgegangen

Nach jedem erfolgten Besuch erheben unsere Berater/innen anonymisiert ihre Eindrücke vom Besuch. Während des Besuchs fragen wir auch nach den Hinderungsgründen, die dazu führten, den Termin in unserer Aktivjob-Vermittlung nicht wahrzunehmen.

Über ein eigenes Auswertungsprogramm – abgekoppelt von dem System MISTRAL und allen Stammdaten der Personen – erhalten wir so seit nunmehr fast einem Jahr ein gutes Abbild von einer Zielgruppe, die nicht direkt durch Arbeitsangebote und Sanktionsandrohungen erreicht wird. Die Bilanz ist sehr erfreulich: Die Abteilung hat durch gute Ergebnisse, wichtige Erkenntnisse und kontinuierliche und verlässliche Arbeit ihren Projektstatus schnell verlassen und ist

zu einer festen Abteilung im Zuweisungsprozess gewachsen. Wir konnten seit Beginn des neuen Zuweisungsverfahrens alle Personen, die ihren vorgesehenen Termin bei uns nicht wahrgenommen haben, kontaktieren. Der schnelle und enge Prozessablauf wurde immer eingehalten. Alle »Nichtkommer« haben am Folgetag einen Brief von uns bekommen. Alle, die sich darauf nicht meldeten, wurden von uns eine Woche später besucht.

So haben wir über 4.000 Briefe geschrieben und knapp 3.000 Hausbesuche realisiert. 43 % melden sich auf unseren Brief telefonisch. Die meisten davon lassen sich einen neuen Termin geben. Nur 0,7 % lehnen den Hausbesuch ab.

Dies spiegelt sich auch im Verlauf der Besuche wieder: Es gab bisher keine einzige Beschwerde gegen einen Hausbesuch oder nach einem erfolgten Hausbesuch. 95 % der Gespräche finden in einer angenehmen Atmosphäre statt, insgesamt hatten wir nur vier Gespräche, die wir von uns aus abgebrochen haben. Die Hoffnung, dass die Menschen ein Aufsuchen in ihrem Quartier eher als Vertrauensbeweis auffassen, wurde voll erfüllt. Auf dieser Grundlage ist es leicht, Verbindlichkeit ohne Druck zu schaffen.

In der Mehrzahl besuchen wir erwachsene Männer. Von den Personen über 25 Jahren wird uns als Grund für ihr Nichtkommen zumeist Krankheit genannt. Jungerwachsene geben vor allem an, den Termin einfach vergessen zu haben. Gerade bei den unter 25-Jährigen zeigt sich, dass unser Besuch sie eher in ihrer Welt erreicht, als ein Brief oder eine Anordnung. Über die Monate ist auffällig, dass sich bei vielen der von uns besuchten Menschen die Armut über die Jahre verfestigt hat. Dies sieht man den Wohnungen, aber auch zunehmend den Menschen an.

Viele Erwachsene sind über zehn Jahre vom regulären Erwerbsleben abgeschnitten. Sie bewegen sich seit Jahren in unterschiedlichen Maßnahmen, teilweise waren sie schon mehrfach in 1-Euro-Maßnahmen. Motivation erzeugen wir hier nur über das Arbeitsangebot, nicht über die Perspektive. Unsere Beraterinnen und Berater beobachten bei über einem Drittel aller besuchten Personen eine auffällige psychische Erkrankung, Sucht oder andere Krankheiten.

Die Angabe, inzwischen Arbeit gefunden zu haben, ist zumeist nur eine Ausrede in der Hoffnung, eine Maßnahme nicht antreten zu müssen. Diese Rückmeldung erfolgt jedoch so zeitnah an team.arbeit.hamburg, dass hier nachgefasst werden kann. Nach Erkenntnissen aus der Aufsuchenden Beratung sollten Arbeitsgelegenheiten niedrigschwellig, vielfältig und interessant sein. Das Angebot für psychisch Kranke, Suchtauffällige (insbesondere Alkohol) und die enge pädagogische Betreuung sollten ausgebaut werden.

Fast 80 % aller besuchten Personen nehmen einen neuen Termin an.

Es zeigt sich, dass das Hauptziel, trotz anderer Themen bei den Besuchen, nicht aus dem Blick gerät. Ein Vergleich mit den Personen, die telefonisch einen neuen Termin vereinbarten, zeigt, dass die Verbindlichkeit durch einen Besuch höher ist: Von allen besuchten Personen nehmen 57% den neuen Termin in der Aktivjob-Vermittlung wahr.

In fast 10% aller Fälle haben wir eine Krisenintervention durchgeführt. Dies bedeutet, dass Probleme vorlagen, die thematisiert werden mussten, bevor wir über einen neuen Termin in der Aktivjob-Vermittlung sprechen. Zumeist war es der schlechte Zustand der Wohnung, die prekäre



familiäre Situation und Suchtauffälligkeiten. Vereinsamung und deren soziale Folgen ist eine weitere Ursache vieler der von uns beobachteten Probleme.

In keinem einzigen Fall der Besuche kam uns gegenüber ein Kontrollverdacht auf. Unser klares und eindeutiges Auftreten in unserer Sache zeigen ihre Wirkung. Dies haben wir in dieser Eindeutigkeit nicht erwartet.

Garant dafür sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ihr immer freundliches Auftreten, die zielgerichtete Gesprächsführung und die vertrauensvolle Begegnung sind genauso wichtig wie der professionelle Umgang mit Nähe und Distanz, Verständnis und Härte. Der Job verlangt eine gute Ausbildung, Durchhaltevermögen und viel Optimismus.

Nach fast einem Jahr Aufsuchender Beratung stellen wir fest, dass diese Abteilung unseren Zuweisungsprozess optimal ergänzt. Wir haben bisher über 1.000 Menschen in die Aktivjob-Vermittlung geholt, die sonst nicht erreicht worden wären. Wir zeigen, wie ernst uns das Arbeitsangebot ist und wir vermitteln, dass uns Gleichgültigkeit nicht egal ist.

Erlebnisbericht einer Beraterin

FRAU TANDER*, PHOENIX-VIERTEL HAMBURG-HARBURG

Das Phoenix-Viertel ist stark durch den industriellen Niedergang geprägt, hohe Arbeitslosigkeit hat sich über die Jahre verfestigt. Kleine, eigentlich charmante Altbauten drängen sich an einem Hügel. Es ist viel los auf den engen Straßen, Stimmengewirr, Betriebsamkeit trotz Arbeitslosigkeit. Gelder der Stadt haben mit vielen ambitionierten Projekten dem Stadtteil neue Hoffnung eingehaucht, das Hauptproblem aber bleibt bestehen: Keine Arbeit.

Frau Tander kommt mir mit ihrem Mann in der Haustür entgegen, wollte wohl gerade das Haus verlassen. »Guten Tag, sind Sie Frau Tander? Ich komme von der Aufsuchenden Beratung der hamburger arbeit, wir hatten Ihnen einen Brief geschickt.«

»Brief? Keine Ahnung. Kommt hier vieles nicht an, ist eben Harburg.«

Ich will meinen Dienstausweis vorzeigen, Frau Tander schiebt ihn zur Seite, »ich glaub Ihnen schon, jetzt kommen Sie erst einmal mit hoch!« Das Eis ist bei unseren Besuchen zumeist sehr schnell gebrochen. Ich frage, ob ich die Wohnung betreten darf, »aber natürlich, kommen Sie rein, kein Problem.«

In der Wohnung hängen eine Menge alter Rauch, aber auch viele Kinderfotos, und das Leben scheint in einer gewissen Weise geordnet zu sein. Auf dem Sofa komme ich auf den versäumten

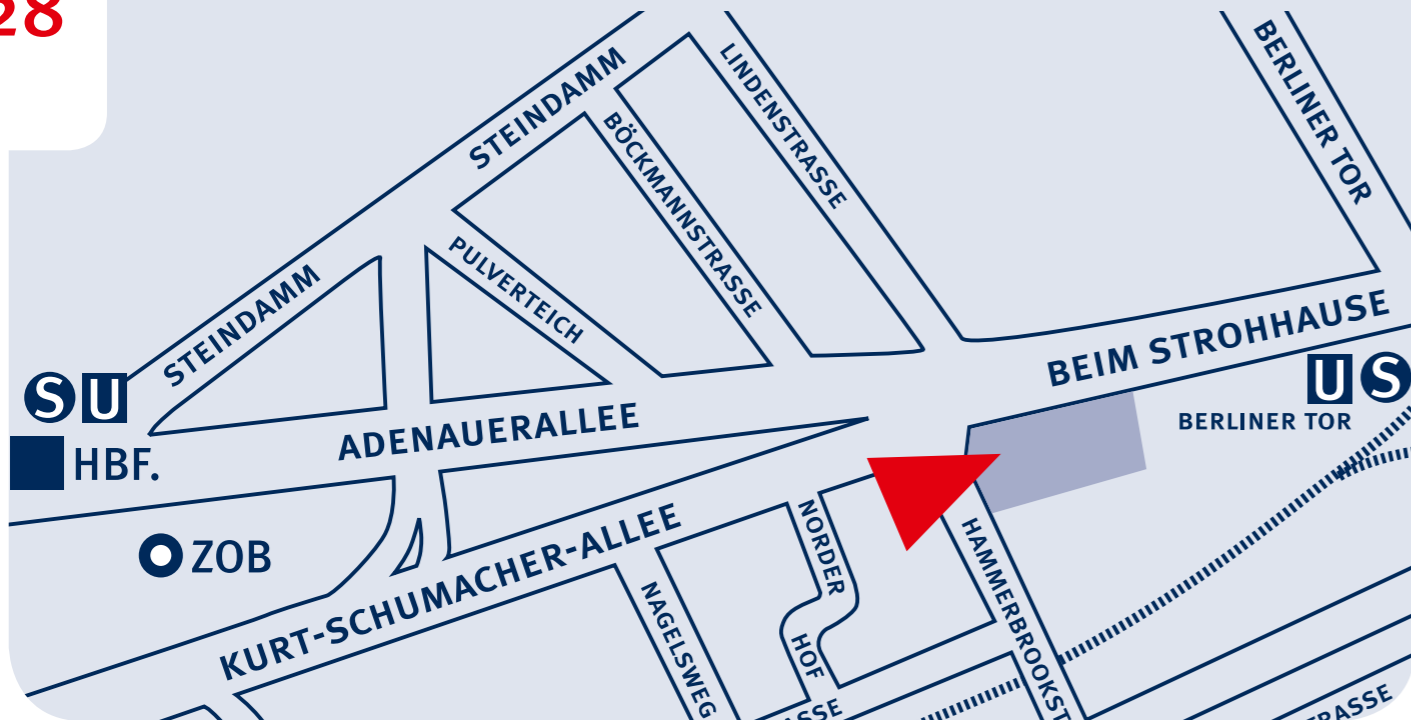
* Name wurde von der Redaktion geändert

Ihr neuer Termin in der Aktivjob-Vermittlung

15.5. 9.30 Uhr

Beim Strohhause 2, 20097 Hamburg

28



29

Termin zu sprechen. »Ich habe mich nicht so gefühlt in den letzten Wochen...« Irgendwie riecht es auch ein wenig nach Cognac. Frau Tander erzählt aus ihrem Leben, sieben Kinder groß gezogen, schon vierfache Großmutter, gelernte Restaurantfachfrau. Da haben wir einen Anknüpfungspunkt: Gastronomie, Service, Aktivjobs. Ich überreiche unseren Flyer, spreche über Möglichkeiten der 1-Euro-Jobs. Ja, ein Einstieg ins Arbeiten, das wäre mal wieder dran, meint Frau Tander. »Aber das hier mal jemand herkommt und mich fragt, das hätte ich nie gedacht.«

Wir reden noch kurz über die Kinder, Chancen auf dem Arbeitsmarkt und die schwierigen Bedingungen in der Gastronomie. »Ja, bitte rufen Sie in der Aktivjob-Vermittlung an, ich nehme einen Termin, kann ja zumindest nicht schaden.« Wir vereinbaren einen Termin, ich schreibe ihn auf und Frau Tander hängt ihn mit Klebestreifen von innen an ihre Haustür. »Damit ich es nicht vergesse...«

Wir sprechen auch über Alkohol, ich hole aus meiner Mappe mit Hilfsangeboten einen Flyer einer Beratungsstelle in Harburg. »Ja, kann ich ja mal vorbeischaun, vielleicht.«

Ich verabschiede mich, und Frau Tander meint, die 25 Minuten seien so schnell vergangen. »Alles Gute und viel Glück« das wünschen wir uns beide. Und ich fahre zu meinem nächsten Besuch, zur nächsten Lebensgeschichte, die immer auch ein Stück in mir verweilt.

HAB Service Gesellschaft mbH – das neue Abrechnungsverfahren

Im Rahmen der neuen Aufgabenstellung für die hamburger arbeit wurde die teilnehmerbezogene Abrechnung der Arbeitsgelegenheiten in Hamburg gegenüber den Beschäftigungsträgern ebenfalls dem Unternehmen übertragen. Bis Ende Februar 2007 hat die Behörde für Wirtschaft und Arbeit diese Aufgabe durchgeführt. Seit März 2007 ist diese Aufgabe vertraglich auf die hamburger arbeit übergegangen.

Um eine Gefährdung der Gemeinnützigkeit der hamburger arbeit auszuschließen, wurde für die Abrechnungsaufgabe eine nicht gemeinnützige 100%ige Tochtergesellschaft – HAB Service Gesellschaft mbH (kurz HAB Service) – gegründet.

Die HAB Service hat den Auftrag, alle Beschäftigungsträger mit ursprünglich fünf Maßnahmen (zwei Maßnahmen für über 25-Jährige und drei für unter 25-Jährige) mit durchschnittlich rund

10.000 Teilnehmer/innen nach tatsächlich geleisteten Stunden (für den Mehraufwand) und nach Beschäftigungstagen (für die Fallkostenpauschale) abzurechnen. Nachträglich kam noch eine Maßnahme für über 58-Jährige Teilnehmer hinzu.

Mit der Förderperiode seit Juli 2007 wurden zusätzliche Unterscheidungsmerkmale wie »neue Maßnahme/alte Maßnahme« mit teilnehmerbezogener Laufzeit in die Abrechnungssystematik eingeführt. Bis zum 31. Dezember 2007 wurden von team.arbeit.hamburg der HAB Service rund 43,5 Mio. Euro zur Verfügung gestellt und an die Beschäftigungsträger auf Grundlage der von team.arbeit.hamburg ausgestellten Bewilligungsbescheide weitergeleitet.

Ursprünglich fünf, gegen Jahresende sechs Mitarbeiter/innen der HAB Service sind in der Abrechnungsabteilung tätig und mit der neuen Aufgabe betraut. Nach Erstellung eines Abrechnungskonzeptes sind alle beteiligten Beschäftigungsträger in fünf Informationsveranstaltungen ausführlich über die neue Zuständigkeit und die künftigen Abrechnungsprozesse informiert worden. Das Abrechnungsverfahren erfolgte mit der Förderperiode ab Juli 2007 über die neue Datenbank MISTRAL. Naturgemäß traten bei den ersten Abrechnungen mit einer neuen Software erhebliche Schwierigkeiten auf. So gab es Probleme mit der Teilnehmerzuordnung auf die richtige Arbeitsgelegenheit oder Maßnahme. Es traten fehlerhafte Teilnehmer-Stammsätze auf und es gab technische Schwierigkeiten bei der Datenübergabe an die Abrechnungsabteilung.

Die Ursachen für die Probleme waren mannigfaltig und die Fehlerzuweisungen sehr vielfältig. Inzwischen wurden die Probleme weitgehend behoben und es steht ein verbindliches

Abrechnungssystem zwischen den Beschäftigungsträgern und der HAB Service-Abrechnungsabteilung zur Verfügung. Der derzeitige Abrechnungsprozess umfasst für 15 verschiedene Maßnahmen, die von 55 Beschäftigungsträgern durchgeführt werden, die Monatsabrechnungen, die laut Bewilligungsbescheiden einmalig zugelassenen Korrekturabrechnungen für verspätete Datenmeldungen, die Qualifizierungsabrechnungen, die Doppelbelegungsabrechnungen, die Nachhaltigkeitsabrechnungen sowie die Gesamtabrechnungen nach Abschluss der jeweiligen Maßnahme.

Aktuell werden die Jahresfinanzabstimmung mit team.arbeit.hamburg sowie die Abrechnung für den Januar und die entsprechenden Korrekturabrechnungen für die beiden vorhergehenden Monate vorbereitet, die von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hinsichtlich der Abrechnungsmodule im Auftrag der Geschäftsleitung überprüft werden sollen.

MISTRAL – das neue Data-Warehouse der hamburger arbeit

In MISTRAL wird die gesamte Prozesskette von der Aufforderung eines Teilnehmers durch die Jobcenter über die Suche einer Arbeitsgelegenheit durch die Aktivjob-Vermittlung, der Maßnahmebeginn eines Aktivjobbers bei einem Träger, die Abrechnung der Fallkostenpauschale und der Mehraufwandsentschädigung (MAE) abgebildet. Neben diesen Prozessdaten beinhaltet MISTRAL Informationen zu den Arbeitsgelegenheiten (Stellenprofil, Standort) sowie Daten zu den Teilnehmern (Wohnort, Alter, Geschlecht, Schulabschluss und berufliche Kenntnisse). Im Data-Warehouse werden Teile dieser Informationen abgelegt und stehen für Berichte und Analysen zur Verfügung.

ANTWORTEN AUF VIELE FRAGESTELLUNGEN

Die ARGE erhält beispielsweise wöchentliche Berichte zur Anzahl der Aufforderungen der einzelnen Jobcenter, die Ergebnisse von Vorstellungsterminen und sogenannten Startterminen sowie den Maßnahmebeginn der Teilnehmer und die Belegung der Arbeitsgelegenheiten bei den Trägern. Darüber hinaus bietet das Data-Warehouse die Möglichkeit, die verschiedenen Informationen miteinander zu verknüpfen, um das arbeitsmarktpolitische Programm der AktivJobs unter verschiedenen Gesichtspunkten zu betrachten. Die Fragestellungen an Beschäftigungsträger sind vielfältig. Sie können zukünftig über das Data-Warehouse beantwortet werden.

BEISPIELHAFTE FRAGESTELLUNGEN KÖNNEN LAUTEN

- Wie hoch ist der Anteil weiblicher Aktivjobber, wie hoch ist deren Anteil bei Tätigkeiten, die klassischerweise von Männern durchgeführt werden?
- Wie lange sind die Teilnehmer/innen durchschnittlich in den verschiedenen Maßnahmen, wird die Maßnahmedauer voll ausgeschöpft oder werden die Maßnahmen frühzeitig beendet?
- Unterscheiden sich Männer von Frauen, Aktivjobber mit deutscher Staatsangehörigkeit von Personen mit einer anderen Staatsangehörigkeit, Erwachsene von Jungerwachsenen?

Insgesamt bietet das Data-Warehouse die Möglichkeit, Maßnahmedaten (Beginn, Ende, Dauer, Art der Maßnahme, Art der Tätigkeit, Träger der Maßnahme, Ort der Durchführung der Maßnahme, Dauer der Maßnahme, etc.) und Teilnehmerdaten (Wohnort, Alter, Geschlecht, Schul- und Berufsausbildung etc.) miteinander zu verbinden, um Daten zur Steuerung der arbeitsmarktpolitischen Programme zu erhalten.

Mit dem Data-Warehouse MISTRAL ist ein Instrument geschaffen worden, das so vorher nicht zur Verfügung stand.

Einige der Ergebnisse können Sie im Statistikeil nachlesen.

ORGANIGRAMM	36
AUFSICHTSRAT	37
STATISTIK	38
STANDORTE DER hamburgener arbeit	41
WIRTSCHAFTLICHES ERGEBNIS 2007	42
ZUGEHÖRIGKEIT ZU VERBÄNDEN UND VEREINEN	44