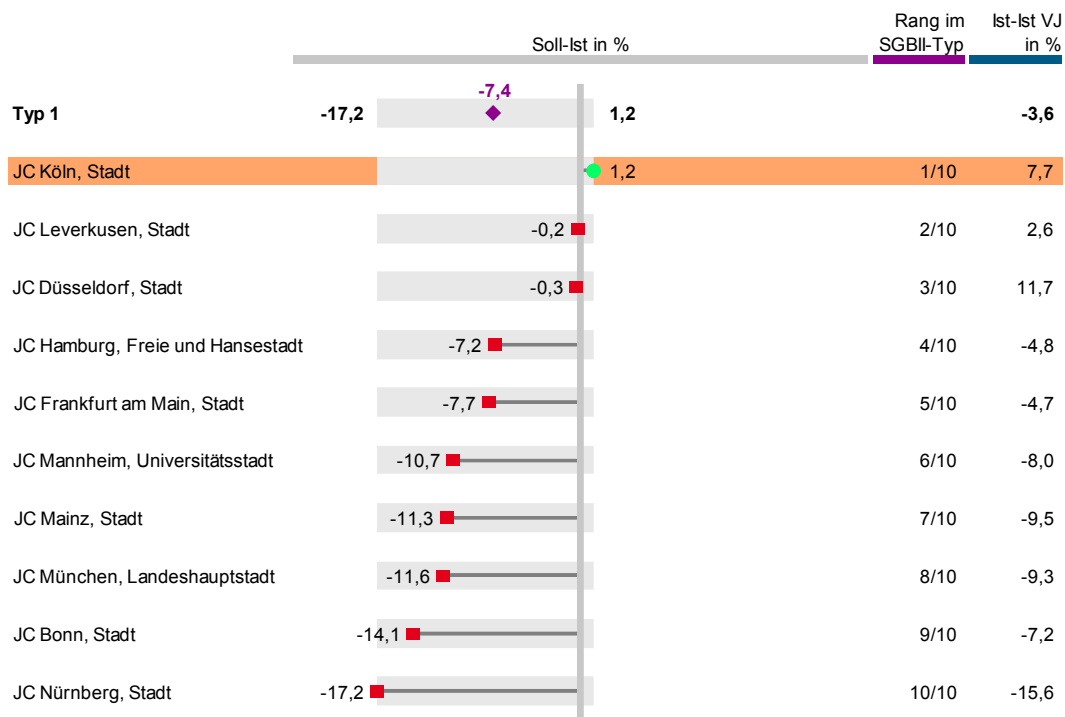


Bericht des Jobcenters Köln (JC Köln)

1. Jahresergebnisse 2012

Das Jobcenter Köln hat bei der Integrationsquote innerhalb der Vergleichsgruppe* der großen Jobcenter in Deutschland zum Jahresabschluss 2012 den ersten Platz belegt. Als einziges Jobcenter erreichte es vor den Jobcentern Leverkusen, Düsseldorf, Hamburg, Frankfurt, Mannheim, München, Nürnberg u.v.a. den Zielwert. Mehr noch: Die Integrationsquote liegt sogar ein klein wenig höher (1,2%) als für das Jahr 2012 vereinbart (konkret = 17.853 Integrationen). Seit Mai 2012 ist das Jobcenter Köln unangefochtener Spitzenreiter in seiner Vergleichsgruppe.



Darüber hinaus hat das Jobcenter Köln das Vorjahresergebnis „Reduzierung Langzeitleistungsbezug“ um 1,7% unterbieten können. Im Dezember 2012 waren 57.328 LZB dieser Kundengruppe zugeordnet.

Ein weiteres Ziel war es die Kosten der Unterkunft (KDU) zu senken. Mit der Stadt Köln wurde vereinbart den Zielwert von 293,5 Mio. Euro nicht zu überschreiten. Insgesamt hat das Jobcen-

ter Köln 290,6 Mio Euro für Kosten der Unterkunft ausgegeben, somit wurde der Zielwert um etwa 2,9 Mio. Euro unterschritten.

Leider ist es dem Jobcenter Köln nicht gelungen die Reduzierung der Bedarfsgemeinschaften (BG), die ausschließlich KDU erhalten auf das vereinbarte Ziel zu senken. Das Jobcenter Köln hat den Sollwert (1916 BG) um 41 Bedarfsgemeinschaften verfehlt. Aufgrund des BSG-Urteils und der damit verbundenen Steigerung der Kosten der Unterkunft wurde eine Zielerreichung erschwert.

**Zum Hintergrund: Alle Jobcenter sind in so genannte Vergleichstypen eingeteilt, in denen ihre Leistungen über ein Ranking miteinander verglichen werden. In der Vergleichsgruppe mit Köln befinden sich weitere 11 Jobcenter – darunter Hamburg, München, Mainz, Nürnberg, Bonn und Düsseldorf, Leverkusen, Frankfurt.*

2. Erläuterung zur Wirkungsanalyse im Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm (AMIP) 2013

Zum Hintergrund: Die Wirkung der Hartz IV-Gesetze, die am 1. April 2012 in Kraft getreten sind (Instrumentenreform), spiegelt sich auf unterschiedlichen Ebenen wider. Große Auswirkungen haben sie auf die jährliche Maßnahmenplanung für Menschen im SGB II-Bezug, um diese auf ihren Weg in Arbeit zu unterstützen.

Bundesweit erhalten die Jobcenter deutlich weniger Mittel im Eingliederungstitel (EGT): Standen dem Jobcenter Köln im Jahr 2011 noch etwa 73 Millionen Euro im EGT zur Verfügung, so waren es im Jahr 2012 noch 58 Millionen Euro und im Jahr 2013 sogar nur noch 50 Mill. Euro. Damit stehen dem Jobcenter im Jahr 2013 etwa 14 % weniger Mittel als im Vorjahr und verglichen mit dem Jahr 2011 sogar fast 32 % weniger Mittel für die aktive Arbeitsmarktförderung zur Verfügung.

Die Wirkung und der Nutzen von Projekten rücken bei geringer werdenden öffentlichen Ressourcen noch stärker in den Mittelpunkt als in den Vorjahren. Messbar sind Wirkung und Nutzen durch so genannte „harte und weiche Faktoren“. Zu den „harten Faktoren“ der Wirkungsanalyse zählen die Eingliederungsquote (Eingliederungsquote = Anzahl der Kunden in Prozent, die 6 Monate nach Ablauf der Maßnahme in ein sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis einmünden), die Kosten der Maßnahme sowie der Rang im Vergleichstyp der Jobcenter.

Die hier genannten harten Faktoren eignen sich vor allem zu einer Analyse von integrationsnahen Maßnahmen. Konkret hat das Jobcenter Köln im Jahr 2012 bei den Maßnahmen zur „Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW) eine Eingliederungsquote von 29,1% erzielt (Stand 12/2012). Das entspricht rund 600 Teilnehmer/innen.

Es gibt aber auch integrationsferne Maßnahmen, die nicht nur anhand der „harten Faktoren“ auf ihre Wirkung hin gemessen werden können, da der Schwerpunkt der Maßnahme in der Stabilisierung und Aktivierung der Kundin bzw. des Kunden liegt. Hier kommen die so genannten weichen Faktoren zum Tragen. Das Jobcenter hat hierzu fünf Kriterien entwickelt wie z.B. den Fortschritt für die Integration des Teilnehmers in den Arbeitsmarkt, Fortschritt für die weitere Hilfeplanung oder Fortschritt für die Qualifikation des Teilnehmers.

Im Rahmen der Wirkungsanalyse haben die Integrationsfachkräfte (IFK) in den Standorten mittels der Kriterien subjektiv ihre Einschätzung zur Wirkung der Maßnahmen abgegeben. Es geht

dabei darum, ob der Kunde bzw. die Kundin durch die Teilnahme an einem Projekt Fortschritte auf dem „Weg in Richtung Arbeitsaufnahme“ gemacht hat (siehe Schaubild **Anlage 1**). Die Wirkungsanalyse wurde beispielhaft im AMIP 2013 dargestellt.

3. Keiner da? Doch! – Neue Kampagne des Jobcenters Köln zur Verbesserung der Erreichbarkeit

Das Jobcenter Köln hat zur Verbesserung der Erreichbarkeit eine neue Kampagne zur Telefonie gestartet.

Grundsätzlich nehmen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der operativen Bereiche die Anrufe aktiv entgegen, aber nicht immer sind Sie erreichbar, weil sie sich zum Beispiel gerade in einem Beratungsgespräch befinden.

Bisher haben Kunden und Kundinnen des Jobcenters Köln bei ihrer persönlichen Ansprechpartnerin / ihrem persönlichen Ansprechpartner angerufen, um ihr Anliegen zu klären. Bei Nichterreichen wurde der Anruf nach einiger Zeit auf das ServiceCenter (SC) umgeleitet.

Die Kunden/innen des Jobcenters Köln mussten, inklusive der Umleitung, fast eineinhalb Minuten warten, um eine/n Telefonsachbearbeiter/in (TSB) des ServiceCenter zu erreichen. Rufen die Kundinnen/Kunden direkt beim ServiceCenter an, so werden bereits in der Regel nach 30 Sekunden weitere Telefonsachbearbeiter hinzu geschaltet, um das Anrufaufkommen abzudecken.

Der Vorteil ist, dass bei direkter Anwahl des SC, durch das Zuschalten weiterer TSB, ein Erreichen wahrscheinlicher ist. Die Kundinnen und Kunden können nun frei wählen, ob sie direkt ihre persönliche Ansprechpartnerin / ihren persönlichen Ansprechpartner oder das ServiceCenter anrufen möchten.

Mit dem Start der Kampagne wurden zeitgleich neue Visitenkarten verteilt sowie mit Plakaten in den Standorten auf die Möglichkeit der Nutzung des ServiceCenters hingewiesen. Zusätzlich gibt es auch einen Hinweis auf der Internetseite des Jobcenters Köln. Die Visitenkarten werden in der Sitzung verteilt.

4. Zertifizierte Weiterbildung für Fallmanagerinnen und Fallmanager

Ab diesem Jahr lässt das Jobcenter Köln, durch den Dienstleister Kompetenzverbund Nord - dieser hat sich im Vergabeverfahren gegenüber den anderen Anbietern durchgesetzt - die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des beschäftigungsorientierten Fallmanagements weiterbilden. Circa 58 Fallmanager/innen werden vom Kompetenzverbund Nord, als Bietergemeinschaft mit folgenden Mitgliedern:

- Institut für Weiterbildung an der Hochschule Neubrandenburg e.V.
 - Fachhochschule Potsdam, Zentrale Einrichtung Weiterbildung
 - Institut für Innovation und Beratung an der Evangelischen Hochschule Berlin (NB)
- in einer zertifizierten Schulung qualifiziert.

Die Schulungsreihe umfasst sechs Module; Kollegiale Beratung, Supervision und eine Abschlussarbeit.

Ziel der qualitativ hochwertigen Schulung ist eine optimierte Beratungskompetenz der Fallmanager/innen, besonders im Hinblick auf die Verbesserung der Vermittlungschancen, Hilfen und Integration für arbeitsmarktferne Menschen.

Der Blick auf die Ressourcen der Menschen, deren Motivation, Unterstützung und Anbindung an das Kölner Hilfenetzwerk sowie Sozialraumorientierung stehen genauso im Vordergrund wie die Heranführung an den Arbeitsmarkt und Integration in geeignete Beschäftigung (Ehrenamt, Mini Job, Teilzeit- und Vollzeitbeschäftigung).

Mit der Qualifizierung aller Fallmanager/innen (Beschäftigungsorientierte- und DiMa FM) durch einen Anbieter wird ein hoher Qualitätsstandard für das Fallmanagement im Jobcenter Köln erreicht.

Nähere Informationen können Sie der Präsentation zur Kick-Off Veranstaltung entnehmen, diese wird in der Sitzung als **Anlage 2** verteilt.

5. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem BMAS (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand: Dezember 2012

Das JC Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat Dezember 2012 **Anlage 3** auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2012 ein und äußert sich ergänzend zu den nachfolgenden Themenbereichen:

- Verringerung der Hilfebedürftigkeit
- Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit
- Vermeidung von langfristigem Leistungsbezug
- Kosten der Unterkunft (KDU)
- Reduzierung der BG, die ausschließlich KDU erhalten
- Reduzierung der Fehlerquote KDU
- Aktivierung der arbeitslosen Alleinerziehenden
- Verstärkte Nutzung kostenneutraler Angebote

Anlage 1: Schaubild zur Einschätzung der Maßnahmen in der Förderkette des Jobcenters Köln

Anlage 2: Präsentation Kick-Off-Veranstaltung Fallmanagement im SGB II

Anlage 3: Ergebnismonitoring-Bericht Dezember 2012