

## **Bericht des Jobcenters Köln (JC Köln)**

### **1. Projekt KANZ: Informationsbroschüre zur Teilzeitberufsausbildung**

Das „Kölner Alleinerziehenden Netzwerk Zukunft“ (KANZ) ist ein Projekt des Bundesprogramms „Netzwerk wirksamer Hilfen für Alleinerziehende“ (NefA) und wird durch Mittel des Bundes und des Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert.

Ein Schwerpunkt des Kölner Netzwerks ist die Arbeitgeberansprache und damit verbunden die Information zur Teilzeitberufsausbildung.

KANZ hat gemeinsam mit den Partnern Vingster Treff und Frauen gegen Erwerbslosigkeit e.V. eine Informationsbroschüre für Arbeitgeber und Unternehmen zur Teilzeitberufsausbildung (TZBA) entwickelt, die im ersten Halbjahr 2013 veröffentlicht und in der Wirtschaftsregion Köln verteilt wird. Unterstützung erhielt KANZ hierbei auch von der HWK und der IHK. Die Broschüre enthält Anhaltspunkte und umfangreiche Anregungen zur Einführung und Umsetzung der TZBA in den Betrieben sowie weiterführende Informationen. Es handelt sich um eine Broschüre für Unternehmen, die sich für neue Ausbildungsformen interessieren.

Wichtige Themen der Broschüre sind u.a.:

- allgemeine Informationen zur TZBA
- Vorteile der TZBA für Arbeitgeber/Unternehmen
- Gestaltungsmöglichkeiten
- Umsetzungstipps
- Good-Practice Beispiel

Die Broschüre soll helfen, die Zahl der TZBA-Plätze in der Wirtschaftsregion Köln zu erhöhen, und so zum Beispiel auch die (Wieder-) Einstiegschancen von Alleinerziehenden deutlich zu verbessern. Die Broschüre wird in der Sitzung verteilt.

### **2. Im Auftrag des Jobcenters Köln unterstützen acht Jugendbüros junge Kölner/innen auf dem Weg in den Beruf**

Viele Jugendliche sind auf den ersten Blick für Arbeitgeber unattraktiv. Sie haben keinen Schulabschluss, schlechte Noten, persönliche Probleme oder wirken orientierungslos und unmotiviert. Diesen jungen Menschen bietet das Jobcenter Köln gezielte Unterstützung an.

In einem „Jugendbüro“ können sie an einem mehrmonatigen intensiven Coaching teilnehmen und werden dort schrittweise an einen Arbeits- oder Ausbildungsplatz herangeführt. Jugendliche lernen in den Jugendbüros, Vertrauen in ihre Stärken zu entwickeln, damit sie eigenverantwortlich ihr Leben meistern können.

In 2012 haben rund 600 junge Jobcenter-Kunden/innen an dem Projekt teilgenommen. Dass das Konzept erfolgreich ist, zeigt die hohe Erfolgsquote. Im letzten Jahr konnten rund 74 Prozent aller Teilnehmer/innen eingegliedert werden. Die meisten Jugendlichen haben nach dem Coaching einen Ausbildungsplatz oder eine Arbeitsstelle gefunden oder eine Schule weiterbesucht.

Die acht Kölner Jugendbüros bieten Jugendlichen unter 25 Jahren individuelle Hilfestellung an. Diese umfasst die Betreuung und Beteiligung bei der Entwicklung von Berufsmöglichkeiten, die Vermittlung in Ausbildung und Arbeit sowie Hilfestellung bei der Bewältigung von persönlichen und sozialen Problemen.

Die jungen Kölner/innen werden durchschnittlich vier Monate von den Mitarbeitern/innen in den Jugendbüros begleitet. Ein Grund für den Erfolg ist, dass in den Jugendbüros die Bedürfnisse der Jugendlichen ernst genommen werden. Sie werden in ihrer Gesamtheit akzeptiert. Die pädagogische Arbeit gründet sich auf die Leitlinien einer ganzheitlichen Förderung gegenseitiger Achtung und Akzeptanz. Es wird die freie Entscheidung der Teilnehmer/innen akzeptiert und die Entfaltung von Selbsthilfefähigkeiten und Verantwortungsfähigkeit unterstützt.

Die fachliche Unterstützung der Kölner Jugendbüros basiert zudem auf der Kenntnis des „Milieus“ und der Stadtviertel, in denen sich die Jugendlichen bewegen. Die Jugendbüros waren bereits lange vor der Beauftragung durch das Jobcenter Köln in ihren Stadtteilen etabliert und können, so zum Beispiel in Kalk, seit 1997 auf eine gefestigte Struktur aufbauen.

Zum Erfolg des Projekts trägt auch die unkomplizierte und gute Kooperation der Jugendbüros mit den Jobcenter-Mitarbeiter/innen bei. Im Ergebnis erhalten die Jugendlichen schnelle und professionelle Hilfe und berufliche Chancen.

In den vergangenen fünf Jahren hat die Bietergemeinschaft der Kölner Jugendbüros mehr als 1.500 Jugendliche erfolgreich auf ihrem beruflichen Weg unterstützt und durch die stetige Weiterentwicklung des Beratungsangebotes dauerhaft eine hohe Erfolgsquote von 74% erzielen können.

Zur Bietergemeinschaft der acht Kölner Jugendbüros gehören: Das Kolping Bildungswerk, die Tages- und Abendschule Köln (tas), das Katholische Jugendwerk Köln e.V., der Kellerladen e.V. sowie die Caritas Köln.

### **3. befit4job: Erfolgreicher Start des neuen Projekts**

In rund 200 Tagen hat das Jobcenter Köln 100 junge arbeitslose Menschen über befit4job, das neue Integrationsprojekt des Jobcenters Köln, in eine Beschäftigung oder Ausbildung vermittelt. Die aktuelle Integrationsquote liegt bei durchschnittlich 62 Prozent.

Beim anschließenden Empfang berichteten Jobcoaches und Teilnehmer/innen von ihren Erfahrungen. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der gegenseitigen Motivation und im intensiven Austausch der Teilnehmer/innen. Viele Jugendliche erfahren dort zum ersten Mal gegenseitige Hilfe und Unterstützung beim Thema Bewerbung oder Berufswahl.

Das Kölner „Hänneschen Theater“ stellte während der Veranstaltung auf unterhaltsame Weise die Inhalte von befit4job vor. Darüber hinaus starteten die jungen Jobcenter-Kunden/innen während des Projekttagess eine bunte Luftballonaktion. Unter dem Motto „Ich kann das!“ ließen Teil-

nehmer/innen und Besucher/innen Postkarten an einem Gasballon aufsteigen. Ziel der Aktion war es, möglichst viele Arbeitgeber/innen zu finden, die den Jugendlichen eine berufliche Chance geben.

befit4job richtet sich an junge Arbeitslose zwischen 18 und 25 Jahren. Es ist im Rahmen des Modellprojekts „Aktivierung und berufliche Eingliederung als eigenständige Dienstleistung der Jobcenter“ der Gesellschaft für Innovative Beschäftigungsförderung mbH (G.I.B.) im August 2012 an den Start gegangen.

Innerhalb von sechs Wochen suchen sich die Teilnehmer/innen in Eigeninitiative zum Beispiel eine neue Arbeitsstelle, einen Ausbildungsplatz oder eine Schule, an der sie einen Abschluss nachholen.

Im Unterschied zur herkömmlichen Vermittlungstätigkeit setzt befit4job auf die Selbstaktivierung der Kunden/innen. Mehrmals pro Woche treffen sich die zwei Gruppen zu je 20 Teilnehmer/innen, um sich auszutauschen, Stellenangebote zu suchen und sich zu bewerben.

Die drei Jobcoaches stehen ihnen dabei beratend zur Seite und helfen bei praktischen Problemen – zum Beispiel bei der Formulierung von Bewerbungen.

Das neue Angebot basiert auf dem Work-First-Konzept. Dieses wurde in den achtziger Jahren in den USA entwickelt und gehört heute in vielen europäischen Ländern, etwa den Niederlanden, zum festen Bestandteil lokaler Beschäftigungspolitik.

Die Ergebnisse und das Feedback der Teilnehmer/innen sowie Jobcoaches bestärken das Jobcenter Köln auf dem richtigen Weg zu sein. Deshalb prüft die Geschäftsführung zurzeit, ob weitere Projekte nach dem Work-First-Ansatz als ergänzende Instrumente zur üblichen Vermittlungsarbeit umgesetzt werden können.

#### **4. Jahresbericht 2012 des Kundenreaktionsmanagements (KRM) des Jobcenters Köln**

Das Kundenreaktionsmanagement ist ein wichtiges Service-Angebot des Jobcenters Köln. Im letzten Jahr wurde dieses Angebot von 1.486 Kundinnen und Kunden unmittelbar und in 740 Fällen von Dritten in Anspruch genommen. Bei Dritten handelt es sich überwiegend um kundenunterstützende Kontakte wie gesetzliche Betreuer, Rechtsanwälte und Beratungsstellen. Desweiteren werden Eingaben und Petitionen bearbeitet, die von Kunden an andere Behörden wie Petitionsausschüsse, die Bundesagentur für Arbeit, den Oberbürgermeister der Stadt Köln, gerichtet werden. Zudem erhielt das KRM Hinweise von Dritten auf Leistungsmissbrauch oder Unterstützungsbedarfe von Kunden. Insgesamt konnten 2.226 Anliegen abschließend geklärt werden. Die Anliegen der Kundinnen und Kunden sind sehr unterschiedlich. Ein Schwerpunkt der Beschwerden betrifft organisatorische Belange; so werden mangelnde Erreichbarkeit der Mitarbeiter, verschwundene Unterlagen und allgemein lange Bearbeitungszeiten bemängelt. Der Schwerpunkt der Sachbeschwerden betrifft Ablehnungen individueller Bedarfe sowohl in Hinblick auf materielle als auch integrative Anträge. Ein weiterer Schwerpunkt sind mitarbeiterbezogene Beschwerden wie unzureichende Beratung und unangemessenes Verhalten. Detaillierte Angaben können aus den in **Anlage 1** beigefügten Übersichten entnommen werden.

Die Tätigkeit des KRM ermöglichte den Kundinnen und Kunden des Jobcenters Köln unter anderem auch eine Klärung ihrer Anliegen, ohne dass diese aufwendige Widerspruchs- oder Klageverfahren betreiben mussten.

Ergänzend zu der Klärung von Anliegen im Einzelfall organisierte das KRM den Erfahrungsaustausch mit den Vertreterinnen und Vertretern der SGB II-Beratungsstellen, führte Informationsveranstaltungen beim SKM Köln und agisra e.V. durch und initiierte die Zusammenarbeit zwischen der Stiftung für in Not geratene Bürgerinnen und Bürger und dem Jobcenter Köln. Die Federführung für die 2012 durchgeführte Kundenbefragung lag ebenfalls bei dem KRM.

## **5. Kompass-Auftaktveranstaltungen 2013 im Jobcenter Köln**

Die Geschäftsführung des Jobcenters Köln hat in den ersten beiden Monaten dieses Jahres alle Kolleginnen und Kollegen in den Standorten und Fachbereichen besucht. Zweck der Kompass-Auftaktveranstaltungen war es, sich für die gute Arbeit im Jahr 2012 zu bedanken. Des Weiteren dienten die Veranstaltungen dazu, die Rahmenbedingungen für 2013 darzustellen und einen Ausblick auf die Ziele 2013 zu geben. Am Ende der Veranstaltung bestand die Möglichkeit zum persönlichen Austausch.

Die Auftaktveranstaltungen bekamen ein positives Feedback. Es bestand der Wunsch, diese auch im kommenden Jahr durchzuführen. Eine ähnlich aufgebaute Veranstaltung wird es daher auch in 2014 geben.

Gez.

Kulozik