

Bericht des Jobcenters Köln (JC Köln)

1. Telefonie

Die Bedeutung einer guten persönlichen und telefonischen Erreichbarkeit des Jobcenters Köln hat für die Geschäftsführung hohe Priorität. Fakt ist, dass es in der Vergangenheit gerade bei der telefonischen Erreichbarkeit eine erhebliche Optimierungsnotwendigkeit gab und auch aktuell Verbesserungsmöglichkeiten gibt.

Daher hat das Jobcenter Köln zur Verbesserung der Erreichbarkeit eine neue Kampagne zur Telefonie Mitte Februar 2013 gestartet, hierzu wurde in der Sitzung vom 28.02.2013 berichtet.

Zu Beginn der Kampagne sank die Erreichbarkeit des ServiceCenters der Bundesagentur für Arbeit (BA) in Bonn, welches im Rahmen einer Beauftragung für das Jobcenter Köln tätig ist.

Die Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt der Umstellung waren nicht optimal:

- die Erkältungswelle hat die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ServiceCenters und Jobcenters Köln erreicht und zu erheblichen Ausfällen geführt.
- Monatswechsel- dieser führt regelmäßig zu einem erhöhten Anrufaufkommen und damit verbunden zu einer geringeren Erreichbarkeit.

Auch in der Sitzung des Beirats des Jobcenters Köln wurde über die Telefonie gesprochen. Es wurde angeregt dem Verbund der einheitlichen Behördennummer 115 beizutreten. Das Jobcenter Köln hat diese Möglichkeit sofort recherchiert:

Jede Kommune / Behörde muss als Mindestvoraussetzung für ihre Teilnahme am 115-Verbund Informationen zu den 100 am häufigsten nachgefragten Leistungen bereitstellen und pflegen. Das Jobcenter Köln bietet keine Leistungen des Leistungskataloges an, da es sich beim Jobcenter um spezifische Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch 2 (SGB II) handelt. Die überwiegende Zahl der Fragen kann abschließend nur unter Nutzung der DV-Programme „VerBIS und A2LL“ beantwortet werden, in denen die Beratungsvermerke und Finanzdaten eines Falles bearbeitet werden. Über diese internen und datenschutzrechtlich sensiblen DV-Systeme verfügt der 115-Verbund naturgemäß nicht.

Die Nummer 115 ist rechtlich und technisch im Festnetz wie eine Ortsnetzzrufnummer eingerichtet, somit fallen Kosten für den Anrufer je nach Netzanbieter an. Eine Aufnahme in den Verbund bringt für die Kunden des Jobcenters keinen Vorteil, da die am häufigs-

ten gestellten Fragen fachspezifisch sind und nicht durch das Callcenter des Verbundes beantwortet werden können.

Um noch besser sprachfähig zu sein, hat das Jobcenter Köln (Büro der Geschäftsführung) anonymisierte stichprobenartige Testanrufe zu unterschiedlichen Tageszeiten sowohl in den operativen Bereichen des Jobcenters als auch im ServiceCenter durchgeführt. Die Wartezeit beim ServiceCenter lag in der Regel zwischen 0,25 und 2,15 Minuten. Im Rahmen der Testanrufe (ca. 15) wurde in diesem zeitlichen Spektrum immer ein Ansprechpartner beim ServiceCenter erreicht.

Die Erreichbarkeit in den operativen Bereichen stellt generell eine große Herausforderung dar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich je nach Funktionsbereich in einem Beratungsgespräch oder in einer Aktenbearbeitung befinden. Das Jobcenter legt großen Wert auf eine störungsfreie Beratung und individuelle Betreuung der Kundinnen und Kunden, so kann es vorkommen, dass die Telefone nicht immer persönlich bedient werden. Die unmittelbare Erreichbarkeit von Mitarbeitern/innen des Hauses ist tats. eingeschränkt. Hier gibt es die schriftliche Weisung der Geschäftsführung, dass eine telefonische Erreichbarkeit sichergestellt sein muss – wenn nicht vorgenannte Ausnahmetatbestände vorliegen. Das Jobcenter will keineswegs „nur“ über das ServiceCenter erreichbar sein.

Es besteht dann die Möglichkeit die Dienste des ServiceCenters zu nutzen. Bei der Nummer des ServiceCenters handelt es sich um eine kostengünstige Festnetznummer. Viele der Kundinnen und Kunden des Jobcenters verfügen über eine Festnetz-Flatrate. Gesonderte Kosten fallen daher nicht an. So kostet z.B. ein 10minütiger Anruf aus dem Festnetz insgesamt 39 Cent (ohne Flatrate).

Des Weiteren bietet das Jobcenter, durch das mit dem ServiceCenter abgestimmte Ticketsystem, einen Rückrufservice an, sofern dies gewünscht wird. Dieser Service wird häufig in Anspruch genommen.

Das Jobcenter Köln greift die Anregungen des Beirates und des Sozialausschusses auf und prüft aktuell, ob die bisher genutzte Festnetznummer des ServiceCenters durch eine kostenlose Hotline abgelöst werden kann.

2. Internetauftritt: (Erst-)Informationen für Kunden - Besucherzahlen steigen weiter an

Die Internetplattform des Jobcenters (www.jobcenterkoeln.de) ist für Kunden ein wichtiges Medium zur (Erst-)Information. Das belegen die Zahlen: Besuchten die Nutzer/innen im Monat März 2012 noch rund 346.000-mal die Seiten des Jobcenters, so sind es im März 2013 bereits fast 452.000. Das ist eine Steigerung von 30%. Die Internetseiten des Jobcenters werden stetig überarbeitet und aktualisiert.

Die meisten User suchen Informationen über die „Leistungen“ und die „Standorte“. Sie nutzen zudem intensiv den „Servicebereich“ (Lexikon, Häufig gestellte Fragen, Downloadcenter). Im Bereich „Wir über uns“ werden u.a. die „Zuständigkeiten“ übersichtlich aufgelistet. Durch das einfache Anklicken der eigenen Postleitzahl können Kunden unmittelbar erfahren, welcher Standort zuständig ist. Sie finden dort auch allgemeine Infos z.B. über Öffnungszeiten oder das ServiceCenter.

Darüber hinaus finden Kunden/innen auf den Jobcenter-Seiten eine Vielzahl von weiteren Informationen (Auswahl und Beispiele):

- **Wohnen:** ein „Merkblatt zum Wohnungswechsel“ und Hinweise wie groß und wie teuer eine Wohnung sein darf
- **Personengruppen:** Infos und Materialien z.B. für Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen, ohne festen Wohnsitz, Migrationshintergrund oder Alleinerziehende
- **Projekte:** Hintergründe und Flyer z.B. über die JOB-Offensive KÖLN, das Jugendprojekt „befit4job“ oder die „CHANCE – Bleiberecht am Rhein“
- **Bildungspaket:** z.B. Infos wer Anspruch hat was beantragt werden kann (Flyer)
- **Veröffentlichungen:** neben Pressemeldungen stehen Filme(Food-Job-Dating), das aktuelle „Arbeitsmarkt- und Integrationsprogramm“, ein Bericht über die Kommunal Flankierenden Leistungen oder eine Broschüre zur Teilzeitberufsausbildung zur Verfügung
- **Service:** u.a. Infos über das Kundenreaktionsmanagement im Jobcenter Köln, ein Lexikon, in dem die wichtigsten Begriffe erklärt werden, sowie Links zu Partnern, die weitere Unterstützung in unterschiedlichen Bereichen anbieten
- **Arbeitgeber** finden Ansprechpartner und Materialien (Flyer) u.a. über den Gemeinsamen Arbeitgeber-Service von Agentur für Arbeit Köln und dem Jobcenter Köln

Der Aufbau der Seiten ist einfach und übersichtlich gestaltet. Die Besucher/innen bleiben durchschnittlich etwa 5 Minuten auf den Seiten des Jobcenters. Die meist genutzten Suchwörter in Suchmaschinen sind „jobcenter köln“, „jobcenter“ oder „jobcenter köln mülheim“.

Die Hälfte aller Nutzer ruft die Seite des Jobcenters Köln direkt auf, das spricht für den hohen Bekanntheitsgrad. An den Vormittagen (Werktags) von 9 bis 11 Uhr ist die Zahl der Zugriffe am höchsten.

3. Spezifische Integrationsfachkräfte für Alleinerziehende (IFK-AE)

Die Geschäftsführung des Jobcenters Köln hat nach dem erfolgreichen Abschluss des ESF-Projektes „Kölner Alleinerziehende im Aufbruch“ entschieden, die guten Ansätze in die Regelstrukturen des Jobcenters zu implementieren. Zwei IFK-AE beraten und unterstützen standortübergreifend alleinerziehende Mütter und Väter.

Das Angebot richtet sich ausschließlich an alle motivierten alleinerziehenden Mütter und Väter, mit unterschiedlichem Qualifizierungsprofil, die den (Wieder-)Einstieg in den Beruf erreichen möchten.

Auf freiwilliger Basis kann das Angebot auch von Alleinerziehenden genutzt werden, die Kinder unter 3 Jahren haben. Eine frühzeitige Auseinandersetzung mit den beruflichen Zukunftsplänen erleichtert den Einstieg ins Berufsleben. Die Integrationsfachkräfte für Alleinerziehende sind auf die Bedarfe der Alleinerziehenden spezialisiert.

Eine Auswahl aus dem Beratungsangebot:

- intensive stärken- und bedarfsorientierte Beratung und Unterstützung (4 PM)
- verstärkter Fokus wird auf die Verbesserung der Rahmenbedingungen gelegt, z.B. Verbesserung der individuellen Kinderbetreuungssituation
- Aufzeigen der Möglichkeiten einen Schulabschluss zu erwerben
- Vermittlung in passgenaue sozialversicherungspflichtige Beschäftigung oder (Teilzeit-) Berufsausbildung, bei Bedarf durch intensive Kontakte zu den Arbeitgebern
- Nutzung aller Angebote/ Maßnahmen des Jobcenters, die auch in Teilzeit besucht werden können
- Speziell auf die Personengruppe abgestimmte modulare Qualifizierungsangebote
- Intensive Netzwerkarbeit mit den lokalen Akteuren
- Aufzeigen und Herstellen von Transparenz von lokalen Unterstützungsangeboten
- bei Bedarf Stabilisierung nach der Beschäftigungsaufnahme

Darüber hinaus stehen die IFK-AE als Multiplikatoren für Fragen aus den Standorten zur Verfügung.

Die IFK –AE beraten durchschnittlich jeweils 180 Alleinerziehende, die entweder durch die Hauptberater empfohlen werden oder die Alleinerziehenden wenden sich direkt an die IFK-AE.

Zu erreichen sind IFK –AE am Bergischen Ring am Standort Kalk, unter der Postfachadresse Jobcenter-Koeln.Alleinerziehende@jobcenter-ge.de

Die Beauftragte für Chancengleichheit des Jobcenters Köln entwickelt ein Gesamtkonzept zur Integration zur Beratung und Förderung von Alleinerziehenden im SGB II. Dieses Konzept dient zur internen und externen Kommunikation zur Darstellung der Angebote. Das Konzept wird nach Fertigstellung dem Ausschuss zur Verfügung gestellt.

4. Zuständigkeiten für PLZ-Gebiete wechseln für die Standorte „Nord“ und „Süd“

Zum 1. Mai hat das Jobcenter Köln die regionalen Zuständigkeiten der beiden Standorte „NORD“ und „SÜD“ neu geregelt. Dadurch können die Bürgerinnen und Bürger ihren zuständigen Jobcenter-Standort künftig schneller und besser erreichen.

Von der Änderung sind die Kundinnen und Kunden der folgenden Postleitzahl-Gebiete betroffen:

- PLZ 50767 geht vom Standort SÜD nach NORD-Chorweiler
- PLZ 50676 wechselt von Standort NORD-Nippes nach SÜD

und für

- PLZ 50735 ist statt dem Standort NORD-Chorweiler künftig NORD-Nippes zuständig

Konkret bedeutet das: Kunden/innen aus den Stadtteilen Lindweiler, Pesch, Esch (Süd), Heimersdorf, Auweiler (Ost) werden ab dem 1. Mai vom Jobcenter-Standort NORD-Chorweiler betreut.

Für Köln-Mitte, Altstadt-Süd, Hansaring, Ebertplatz, Neumarkt und Waidmarkt ist künftig der Standort SÜD zuständig. Niehl und Riehl fallen nun unter die Zuständigkeit von NORD-Nippes.

Die Zuständigkeiten und Adressen der Jobcenter-Standorte in Köln sind im Internet des Jobcenters aufgelistet.

5. Zwischenstand zur „Sicherheit im Jobcenter Köln“

Das Jobcenter Köln hat in Abstimmung mit beiden Trägern **Hausordnungen** erstellt. Diese werden in Kürze in den Eingangsbereichen der Liegenschaften aufgehängt.

Bezüglich der **Installation von Videokameras** in den Eingangsbereichen der Standorte fand Ende Januar eine Begehung des Bereichs Infrastruktur mit einem externen Sicherheitsfachmann statt. Dieser Fachmann berät das Jobcenter Köln hinsichtlich einer sinnvollen Installation und den damit verbundenen Kosten. Ein Vergabeverfahren und eine dafür benötigte Leistungsbeschreibung sind in Vorbereitung.

Der **Einbau von Zwischentüren/Fluchttüren** ist geplant. Der Einbau von Zwischentüren/Fluchttüren wird in jedem Fall baulich (Konstruktion der Räume und Verkabelung der Arbeitsplätze) sowie kostentechnisch überprüft. Die Umsetzung ist nur dann sinnvoll, wenn auch Fluchtmöglichkeiten in weitere Büros gewährleistet sind. Die technischen Berater der Agentur für Arbeit Köln (AA Köln) sowie der Stadt Köln sind beratend tätig und erstellen derzeit für den Standort Süd ein erstes Konzept. Weitere werden folgen.

In zwei Liegenschaften wurde der **Sicherheitsdienst** personell aufgestockt und zwei weiteren Liegenschaften gab es eine zeitliche Ausweitung. Die Mitarbeiter/innen des Sicherheitsdienstes

sind durch Beschriftungen auf ihrer Kleidung besser erkennbar und durch neue Mobiltelefone besser erreichbar.

Bereits seit Mitte letzten Jahres bis Anfang 2013 führte die Polizei auf Initiative des Jobcenters in den operativen Standorten Schulungen für alle Mitarbeitenden zum Thema „**Sicherheit am Arbeitsplatz**“ erfolgreich durch.

Ab Mai starten die ersten **Schulungen für die Führungskräfte aller Standorte zum Thema „Arbeitsplatzergonomie und –sicherheit“**. Herr Porzelt (Technischer Berater der AA Köln) und Herr Rosenkranz (Technischer Arbeitsschutz, Leiter der Elektrogeräte-Prüfgruppe der Stadt Köln) werden diese rund 3 Stunden lang andauernden Informationsveranstaltungen in den Standorten vor Ort durchführen. Die Teilnahme an den Veranstaltungen ist verpflichtend. Die Informationsweitergabe an die Mitarbeitenden erfolgt über die Führungskräfte.

Eine **Verfahrensregelung zur Erteilung von Hausverboten und Strafanzeigen** wurde von der Fachunterstützung des Jobcenters Köln erstellt und ist seit dem 21.01.2013 gültig.

Seit 2012 gibt es im Jobcenter Köln für die Mitarbeitenden und Führungskräfte ein eigens konzipiertes **Krisenhilfepapier**, welches über Rufnummern, Ansprechpartner/innen sowie Verfahrensabläufe informiert und Handlungsempfehlungen ausspricht. Dieses Papier wurde von der polizeilichen Beratungsstelle als sehr positiv bewertet. Im vergangenen Jahr wurde das Krisenhilfepapier in enger Absprache mit der Kölner Polizei zum Thema Amoklauf ergänzt.

Auf Empfehlung der Polizei wurden für alle Mitarbeitenden im Jobcenter **Trillerpfeifen** angeschafft.

Das Jobcenter, der Träger AA Köln und die Gremienvertretungen treffen sich regelmäßig zum einem **Arbeitskreise** „Sicherheit“.

6. Defibrillatoren für die Standorte des Jobcenters Köln

Plötzlicher Herztod oder auch Sekudentod genannt, kann überraschend und unerwartet eintreten und sowohl alt und jung treffen. Bei den eintretenden Herzrhythmusstörungen reagiert das Herz mit unregelmäßigem Schlagen, sowie einem unkontrollierten Zittern der Herzmuskeln, dem sogenannten Kammerflimmern. Die einzige wirksame Behandlung ist das Anwenden von Stromschlägen.

Deshalb wurden seit Anfang Mai ein bis zwei Defibrillatoren pro Liegenschaft installiert. Die Defibrillatoren befinden sich im Gebäude jeweils an einem zentralen Ort und sind deutlich durch Hinweisplakate gekennzeichnet.

Die einfache Handhabung der Defibrillatoren ermöglicht auch ungeschulten Personen diese zu nutzen. Die Geräte bieten akustische Anweisungen, welche Schritte durchzuführen sind.

Zusätzlich werden die Ersthelfer/innen des Jobcenters zum Umgang mit den Defibrillatoren geschult.

7. Kollegiale Beratung im Jobcenter Köln

Der direkte Kundenkontakt gehört zum Kerngeschäft des Jobcenters Köln. Persönliche Gespräche fordern situatives und vor allem individuelles Handeln. Auch der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen ist Teil des beruflichen Alltags. Manchmal wirken Geschehnisse nach und ein Austausch mit Fachkolleginnen und Fachkollegen könnte hier Bestätigung oder neue Handlungsoptionen geben.

Eine Kollegiale Beratung fördert den Informationsaustausch und erhöht die Professionalität durch Reflexion und Wahrnehmungserweiterung.

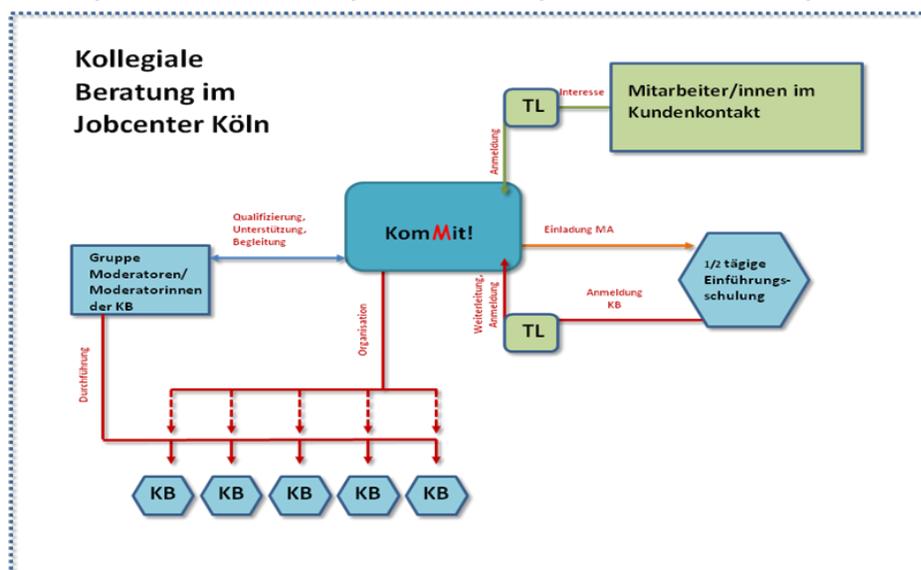
Die Kollegiale Beratung wurde erstmalig im April 2013 im Jobcenter Köln eingeführt und lässt sich in kurzen Worten folgendermaßen beschreiben:

Eine kleine Gruppe beruflich Gleichgestellter trifft sich unter Anleitung einer Moderatorin/eines Moderators. Die Kollegiale Beratung durchläuft mehrere Phasen, hierbei werden verschiedene Methoden angewandt. Die Teilnehmer/innen erarbeiten gemeinsam Lösungsansätze zu ihren Fällen aus der beruflichen Praxis im Umgang mit den Kundinnen und Kunden.

Zehn Kolleginnen und Kollegen aus dem operativen Bereich wurden als Moderatorinnen und Moderatoren von **KomMit!** in Kooperation mit dem Institut „Dr. Becker – Beratung & Training“ qualifiziert. **KomMit!** ist Fortbildung des Jobcenters.

Die Teilnahme an den Runden zur Kollegialen Beratung, die jeweils acht Mitarbeiter/innen umfasst, ist freiwillig, jedoch verbindlich. Eine Anmeldung bezieht sich immer auf drei Folgerunden, die unbegrenzt verlängert werden können. Die Kollegialen Beratungen finden während der Arbeitszeit auf alle Standorte verteilt statt, dauern 1 – 1 ½ Stunden und werden ab 15.30 Uhr, für Teilzeitkräfte ab 11 Uhr angeboten. Die Besetzung der Plätze erfolgt standortübergreifend.

Die Organisation der Kollegialen Beratung ist bei **KomMit!** angebunden.



8. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem BMAS (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand: März 2013

Das JC Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat März 2013 [Anlage 1](#) auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2013 ein und äußert sich ergänzend zu den nachfolgenden Themenbereichen:

- Verringerung der Hilfebedürftigkeit
- Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit
- Vermeidung von langfristigen Leistungsbezug
- Kosten der Unterkunft (KDU)
- Integrationen der JOB-Offensive Köln
- Reduzierung der Bedarfsgemeinschaften die ausschließlich KDU erhalten
- Aktivierung der arbeitslosen Alleinerziehenden

9. Entwicklungen und Tendenzen bei der Zielerreichung 2013

Aus den für das Ergebnismonitoring für März 2013 zusammengestellten Daten / Fakten können durch Gegenüberstellung der Soll- und Ist-Werte hinsichtlich der Zielerreichung für das Jahr 2013 Ergebnisse abgeleitet werden.

Die wichtigsten sich abzeichnenden Entwicklungen und Tendenzen aus den Daten / Fakten zu den vorgenannten Themenbereichen können der beigefügten [Anlage 2](#) entnommen werden.

Anlage 1: Ergebnismonitoring-Bericht März 2013

Anlage 2: Ausführungen zur Zielerreichung 2013