

Bericht des Jobcenters Köln (JC Köln)

1. Jahresbericht 2013 des Kundenreaktionsmanagement (KRM) des Jobcenters Köln

Das Kundenreaktionsmanagement ist ein wichtiges Angebot des Jobcenters Köln. Im vergangenen Jahr haben sich Kundinnen und Kunden mit 1.327 Anliegen unmittelbar an das KRM gewandt. In 688 Fällen wurde das KRM von Dritten kontaktiert. Bei diesen Dritten handelt es sich zu einem großen Teil um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Beratungsstellen, Betreuungsbüros, Sozialdiensten, Einrichtungen des Betreuten Wohnens, Rechtsanwalts-Kanzleien, Arbeitgeber bzw. Arbeitsvermittlungsbüros und die Presse sowie direkte Angehörige. Auch Vermieter und Vermieterinnen sowie Organisationen wenden sich mit Fragen an das KRM.

Einen Schwerpunkt stellt die Bearbeitung von Eingaben und Petitionen, die an andere Behörden wie Petitionsausschüsse, Ministerien, die Bundesagentur für Arbeit oder den Oberbürgermeister der Stadt Köln gerichtet wurden, dar. Zudem erhielt das KRM Hinweise von Dritten auf Leistungsmissbrauch oder Unterstützungsbedarfe von Kundinnen und Kunden.

Insgesamt konnten 2.015 Anliegen abschließend geklärt werden. Da das KRM unmittelbar bei der Geschäftsführung angedockt ist, wird sichergestellt, dass regelmäßig zu den Beschwerdegründen berichtet und Lösungen erarbeitet werden.

Die Anliegen der Kundinnen und Kunden betreffen zu einem großen Anteil (60 %) leistungsrechtliche Themen. Bei Integrationsthemen sind es 9 %. Grund für die Anfragen sind sowohl bei materiellen als auch integrativen Themen hauptsächlich lange Bearbeitungszeiten sowie die Ablehnung einer Leistung und das Ausbleiben einer Zahlung.

Weitere Schwerpunkte sind mitarbeiterbezogene Beschwerden wie unzureichende Beratung und unangemessenes Verhalten, organisatorische Fragestellungen wie Erreichbarkeit und Terminvergabe, allgemeine Themen wie Auskünfte über Verfahren, rechtliche Gegebenheiten einschließlich Datenschutzfragen sowie Beratungen. So ermöglicht die Tätigkeit des KRM den Kundinnen und Kunden des Jobcenters Köln unter anderem auch eine Klärung ihrer Anliegen, ohne dass diese aufwendige Widerspruchs- oder Klageverfahren betreiben mussten. Hieraus kann geschlossen werden, dass die Tätigkeit des KRM sich in Bezug auf die personellen als auch finanziellen Ressourcen bei Rechtsverfahren einsparend auswirkt.

70 % der Anliegen wurden durch Vermittlung, Erklärung und Beratung erledigt, in 18 % waren die Beschwerden unbegründet und wurden zurückgewiesen.

Detaillierte Angaben können aus der **Anlage 1** entnommen werden.

Ergänzend zu der Klärung von Anliegen im Einzelfall organisierte das KRM den Erfahrungsaustausch mit den Vertreterinnen und Vertretern der SGB II-Beratungsstellen und

führte Informationsveranstaltungen mit den in Köln tätigen Schwangerschaftsberatungsstellen durch.

2. **Hotspot – Chorweiler**

Das Jobcenter Köln möchte dem Wunsch des Ausschusses folgen und über laufende und bereits vorgestellte Projekte Zwischenstände mitteilen.

Im Folgenden wird über das erfolgreich laufende Projekt – den Hotspot Chorweiler berichtet.

Seit dem 15.07.2013 unterstützt U25 Hotspot Chorweiler Jugendliche bei der sozialen und beruflichen Integration.

Der Sozialraum Chorweiler ist mit einem überdurchschnittlich ausgeprägten Netzwerk lokaler Akteure ausgestattet. Die sich aus diesem lokalen Hilfesystem ergebenden Potenziale und Synergien für die integrative Arbeit mit den Jugendlichen und jungen Erwachsenen nutzt das Jobcenter Köln. Drei U25 Integrationsfachkräfte kombinieren die Beratung, Netzwerk- bzw. Sozialraumarbeit und Öffentlichkeitsarbeit vor Ort miteinander.

U25 Hotspot Chorweiler hilft Jugendlichen und jungen Erwachsenen zwischen 15 und 24 Jahren, die SGB II- Leistungen beziehen und besonderer Unterstützung bedürfen und / oder durch den bisherigen Beratungsstandort in der Luxemburger Straße bisher nicht hinreichend erreicht werden konnten. Die Zielgruppe wird durch das Projekt flexibel anhand des im Stadtbezirk Chorweilers herrschenden Bedarfs ausgewählt. Das Projekt betreut 120 Jugendliche aus dem Stadtbezirk Chorweiler, mit denen bereits diverse Erfolge initiiert werden konnten.

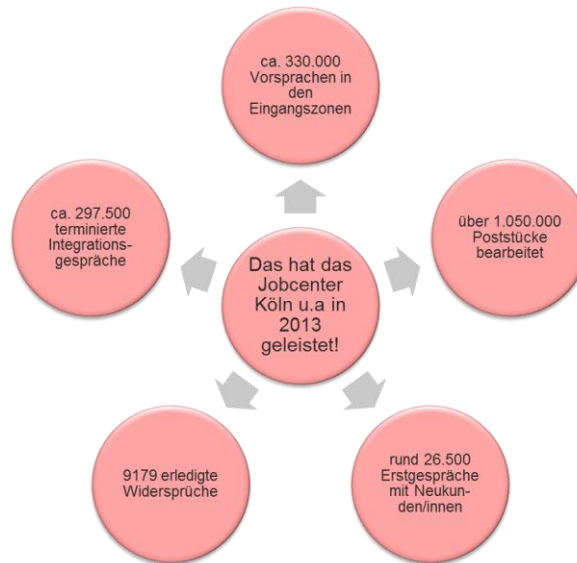
In der beigefügten Präsentation (**Anlage 2**) wird die facettenreiche Netzwerkarbeit des Projektes dargestellt.

3. **Kompass 2014 – Auftaktveranstaltungen**

Im ersten Quartal 2014 hat die Geschäftsführung des Jobcenters Köln alle Bereiche des Jobcenters Köln bereist und somit allen Mitarbeitenden in 27 Veranstaltungen einen Rückblick auf das Jahr 2013 sowie einen Ausblick auf das Jahr 2014 verschafft. Der persönliche Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen vor Ort steht dabei im Vordergrund, aber auch die gemeinsam erzielten Ergebnisse, die greifbar und sehr anschaulich präsentiert werden.

Das Jobcenter Köln steht auch in 2014 wieder vor großen Herausforderungen, allen voran die Einführung der neuen Software ALLEGRO zur Auszahlung der Hilfeleistungen des SGB II.

Übergeordnetes Ziel der Kompass- Veranstaltungen ist daher die Stärkung des „Wir-Gefühls“. Nur wenn das Zusammenspiel der einzelnen Bereiche funktioniert, kann unter anderem dies geleistet werden:



Auszug aus einer Präsentationsfolie

4. **Kölner Bildungsmodell: 500 junge Arbeitslose ohne Berufsabschluss werden nachqualifiziert**

Im Rahmen des „Kölner Bildungsmodells“ sollen 500 junge Arbeitslose, die bisher ohne Berufsabschluss sind, durch zertifizierte Teilqualifizierungen nachträglich ausgebildet werden. Der Startschuss zum Projekt ist zum 1. April gefallen. Das Jobcenter wird weiter berichten.

Mit Bildung gegen Arbeitslosigkeit

Junge Menschen erhalten durch das Projekt die Chance, ihre Berufsaussichten nachhaltig zu verbessern, denn ein fehlender Berufsabschluss ist in vielen Fällen der Hauptgrund, warum Menschen immer wieder arbeitslos werden. Allein in Köln sind von den jungen Arbeitslosengeld II-Empfänger/innen im Alter zwischen 25 und 35 Jahren rund 11.500 ohne Berufsausbildung.

Fataler Drehtüreffekt für Geringqualifizierte

Die nackten Zahlen demonstrieren den fatalen Drehtüreffekt. Nahezu die Hälfte der Arbeitsverhältnisse ohne Qualifizierung/Berufsabschluss enden bereits innerhalb der ersten sechs Monate. Gegen diesen Missstand will das Bündnis für Arbeit, ein Zusammenschluss wichtiger Akteure am regionalen Arbeitsmarkt, mit dem Kölner Bildungsmodell vorgehen.

In kleinen Schritten einen Berufsabschluss nachholen

Das Kölner Bildungsmodell ist aus mehreren, zeitlich überschaubaren und anerkannten Qualifizierungsbausteinen zusammengesetzt. Im Eingangsmodul wird zunächst das Potential der Teilnehmer/innen, wie ihre persönlichen Fähigkeiten, Interessen und Kompetenzen analysiert. Jedes der dann folgenden Qualifizierungsmodule schließt mit einem anerkannten Zertifikat der Industrie- und Handelskammer/Handwerkskammer ab.

Den Berufsabschluss zeitlich strecken

Die Teilqualifikationen aus den Bereichen Logistik, Handel, Metall Gastronomie und dem Baugewerbe sind bewusst praxisnah gestaltet. Das Modell ermöglicht den Teilnehmer/innen, ihren vollwertigen Berufsabschluss über einen längeren Zeitraum von bis zu acht Jahren zu strecken. Für Nachhaltigkeit sorgt, dass sie während der gesamten Zeit begleitet werden. Zielgruppe für das neue Modell sind junge Arbeitslosengeld II-Empfänger/innen zwischen 25 und 35 Jahren mit Hauptschul- oder mittlerem Schulabschluss, die ohne Berufsausbildung sind.

Von dem Kölner Bildungsmodell können alle profitieren

Nicht nur die Menschen, auch die Unternehmen profitieren von dem Modell. Viele Unternehmen haben erkannt, dass möglichst alle Potenziale für den Arbeitsmarkt erschlossen werden müssen. Mit der Zertifizierung von Teilqualifikationen stellt sich auch die IHK in den Dienst von Unternehmen und von Menschen ohne Berufsabschluss. Die Unternehmen erhalten verlässliche Informationen über die Qualität der Qualifikationen und die An- und Ungelernten haben die Sicherheit, dass die erworbenen Abschlüsse angerechnet werden und zu einem Berufsabschluss führen können.

Sicherung des Fachkräftebedarfs

Auch den Kölner Handwerksbetrieben bietet das neue Modell enorme Vorteile. Die langfristige Sicherung des zukünftigen Fachkräftebedarfs ist ein wichtiges Ziel der Initiative: Bundesweit etablierte und zertifizierte Qualifizierungsbausteine werden die Teilnehmer/innen in die Lage versetzen einen Berufsabschluss nachzuholen und damit ihre Vermittlungsfähigkeit auf dem Arbeitsmarkt erhöhen. Der große Praxisanteil führt dazu, dass die Betriebe diese Fachkräfte auch unmittelbar einsetzen können.

Langzeitarbeitslosigkeit an den Wurzeln bekämpfen

Das Kölner Bildungsmodell greift gezielt die zentralen Probleme der Langzeitarbeitslosigkeit an den Wurzeln an. Die Kombination aus Berufsorientierung und Praxisphasen in den Betrieben ist vielversprechend. Außerdem kommt die verlängerte Lernzeit Menschen mit eingeschränkter Lernfähigkeit sehr entgegen und die kontinuierliche Begleitung im Projekt kann Motivationstiefs entgegenwirken. Mit der Möglichkeit sich trotz einer zum Teil wenig vielversprechenden Erwerbsbiografie in Betrieben bewähren zu können, eröffnet vielen Menschen eine Tür zur Berufswelt.

Erfolgreiche Qualifizierungsangebote für Langzeitarbeitslose

Qualifizierungsangebote für Langzeitarbeitslose sind nur erfolgreich, wenn sie auf die teilweise schwierigen Lebensumständen ausgerichtet sind. Das neue Modell schafft einen flexiblen Rahmen, der individuelle Lebenslagen berücksichtigt und zeitlich gestreckt zu einem vollwertigen Berufsabschluss führt. Das Modell bietet den Menschen eine zweite Chance und damit die Grundlage für eine bessere Integration in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung.

5. Für eine optimierte Kundenberatung: Das Jobcenter Köln qualifiziert Mitarbeiter/innen zu Spezialisten

Das Jobcenter Köln will seine Beratungsqualität weiter ausbauen. Aus diesem Grund werden insgesamt 60 Fallmanagerinnen und Fallmanager durch einen externen Fachdienstleister qualifiziert und offiziell zu „Case-Managern“ zertifiziert.

Die Zertifizierung von unabhängiger Stelle wird eine einheitliche und hohe Qualität in der Beratung sicherstellen. Davon werden viele Kundinnen und Kunden profitieren. Mit einer

hochwertigen Beratung leistet das Jobcenter Köln einen entscheidenden Beitrag, damit Menschen in Not ein lebenswürdiges Leben führen können. Möglich ist das nur mit gut ausgebildetem Personal. Bestmögliche Qualität in der Beratung gehört zum Wichtigsten, was das Jobcenter den Menschen in Köln bieten kann.

Spezialisten für ganzheitliche Beratung

Die Fallmanager/innen im Jobcenter Köln werden für einen Kundenkreis ausgebildet, der eine besondere und intensive Beratung benötigt. In Art und Umfang der Beratung sind die Bedürfnisse der Jobcenter-Kundinnen und Kunden sehr unterschiedlich. Schwerpunkt im Fallmanagement ist die ganzheitliche Beratung, ein Ansatz, der die Lebenssituation eines Menschen insgesamt in den Blick nimmt und darauf abzielt, Schritt für Schritt den Weg in Beschäftigung zu finden.

„Rund-um-Blick“ auf Kunden/innen

Um erfolgreich in den Arbeitsmarkt zu integrieren, muss man den Menschen und seine Lebensumstände mit allen Facetten und Problemen erfassen. Bevor mit Menschen, die Kinder haben über Arbeit gesprochen werden kann, muss z. B die Kinderbetreuung organisiert sein. Ähnliches gilt zum Beispiel für Menschen mit Schulden, schlechten Deutschkenntnissen oder gesundheitlichen Problemen. Mit den zertifizierten Fallmanagern/innen hat das Jobcenter ein kompetentes Spezialisten-Team für den „Rund-um-Blick“ auf die Kunden im Haus.

Anspruchsvolle Weiterbildung

Die ersten 14 Fallmanager/innen haben ihre Zertifizierung bereits erfolgreich abgeschlossen, alle weiteren erfolgen noch in diesem Jahr. Die Qualifizierung der Fallmanager/innen besteht aus verschiedenen Modulen. Sie wird nach den Qualitätsstandards der Anerkennungskommission der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) durchgeführt. Zu den Modulen zählen u.a.: Assessment und Hilfeplanung, Supervisionen und eine so genannte „kollegiale Beratung“. Die Weiterbildung dauert etwa ein Jahr und schließt mit einer umfangreichen Facharbeit ab.

Gute Beratung unterstützt Kunden

Insgesamt arbeiten im Jobcenter mehr als 1.300 Mitarbeiter/innen. Etwa 350 von ihnen unterstützen die Kundinnen und Kunden im Schwerpunkt bei der beruflichen und sozialen Integration. Darunter fallen auch die 60 Fallmanager/innen.

6. Schaubild ALLEGRO (Arbeitslosengeld II Leistungsverfahren Grundsicherung online)

In der **Anlage 3** wird im Nachgang zum Bericht des Jobcenters Köln aus der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren zu Punkt 3 ein Schaubild zur Einführung der Software ALLEGRO zur Auszahlung der SGB II Hilfeleistungen zur Kenntnis und Information beigefügt.

7. Neuer Flyer „Neue Arbeit - und was nun?“

Dem Jobcenter Köln ist aufgefallen, dass viele Kunden und Kundinnen mit veränderten Situationen – so auch der positiven Veränderung einer Arbeitsaufnahme- überfordert sein können und dies diverse Schwierigkeiten nach sich ziehen kann.

Möglicherweise ist dies auch eine Ursache für die Beschädigung der Nachhaltigkeit von Integrationen.

Um alles in unserer Macht stehende zu tun, wird den Kunden und Kundinnen, die eine Arbeitsstelle gefunden haben bzw. eine Arbeitsaufnahme mitteilen, der beigefügte Flyer

„Neue Arbeit- und was nun?“ (**Anlage 4**) ab sofort als Hilfestellung ausgehändigt. Er gibt Hinweise, welche Leistungen eventuell unterstützend beantragt werden können. Aber es wird ebenfalls auf ganz alltägliche Dinge, wie beispielsweise das Einrichten von Dauer- aufträgen oder Lastschriftverfahren hingewiesen.

8. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem BMAS (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand: März 2014

Das JC Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat März 2014 (**Anlage 5**) auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2014 ein.

Anlagen:

Anlage 1: Übersichten zum Jahresbericht 2013 des Kundenreaktionsmanagements

Anlage 2: Präsentation HotSpot Chorweiler

Anlage 3: Schaubild ALLEGRO

Anlage 4: Flyer „Neue Arbeit – und was nun?“

Anlage 5: Ergebnismonitoring - Bericht März 2014