

Bericht des Jobcenter Köln

1. Aktueller Sachstand zum Teilhabechancengesetz und zur Umsetzung im Jobcenter Köln

Mit Stand 21.02.2019 konnten bereits 168 Beschäftigungsverhältnisse über §16i SGB II gefördert werden. Incl. der im Antragsverfahren befindlichen Förderanfragen werden es zum 01.03.2019 knapp 200 geförderte Beschäftigungsverhältnisse sein.

Um der großen Anzahl an konkreten aber auch bislang nur angedachten Beschäftigungsmöglichkeiten über §16i SGB II schnellstmöglich Rechnung tragen zu können, plant das Jobcenter Köln, das Team MitArbeit nach Karneval temporär zu verstärken.

Insgesamt 7 IFK's aus den Geschäftsbereichen sollen bei der Stellenbesetzung und der Antragsbearbeitung unterstützen.

Das zweite Team zur Durchführung des ganzheitlichen beschäftigungsbegleitenden Coachings hat ebenfalls seine Arbeit aufgenommen. Um alle freien Stellen für die beschäftigungsbegleitenden Coaches zu besetzen, finden derzeit noch interne und externe Auswahlrunden statt. Die Bestellung der Vergabemaßnahmen über den §45 SGB III wurde angestoßen, nach erfolgtem Zuschlag ist ein Start der Maßnahmen ab dem 13.05.2019 geplant.

Überblick über den Passiv-Aktiv-Transfer (PAT):

Der Grundgedanke des Passiv-Aktiv-Transfers ist, dass für passive Leistungen veranschlagte Mittel (also für Arbeitslosengeld II einschließlich der Kosten der Unterkunft und Heizung), die durch öffentlich geförderte Beschäftigung eingespart werden, nicht an den Gesamthaushalt zurückfließen, sondern zusätzlich zur Finanzierung der geförderten Beschäftigung herangezogen werden.

Wenn ein Jobcenter eine Förderung nach § 16i SGB II bewilligt, kann das Jobcenter die durch diese konkrete Förderung eingesparten Bundesmittel für passive Leistungen zusätzlich zur Finanzierung dieser konkreten Förderung einsetzen (so genannter „PAT-Anteil“). Dies entlastet – gegenüber einer Situation ohne die Möglichkeit, Mittel über einen Passiv-Aktiv-Transfer zu aktivieren – den Eingliederungstitel. Der PAT-Anteil kann nur bei der Bewilligung geltend gemacht werden, nachträglich ist dies nicht möglich.

Der PAT-Anteil wird pauschaliert nach Zusammensetzung der Bedarfsgemeinschaft veranschlagt.

Pauschalen:

- Bei Bedarfsgemeinschaften mit einem Erwachsenen ohne Kinder sind pauschal 500 Euro monatlich über den Passiv-Aktiv-Transfer aktivierbar.
- Bei Bedarfsgemeinschaften mit einem Erwachsenen und mindestens einem Kind sind pauschal 600 Euro monatlich über den Passiv-Aktiv-Transfer aktivierbar.
- In allen anderen Fällen sind pauschal 700 Euro monatlich über den Passiv-Aktiv-Transfer aktivierbar.

Ist der Zuschuss zum Arbeitsentgelt bei Erstbewilligung geringer ist als monatlich 1.000 Euro, dann ist nur die halbe Pauschale zu verwenden.

Das Jobcenter Köln hat sich zur Aufgabe gesetzt, in allen Förderfällen den PAT-Anteil zu nutzen, um somit weitere Fördermöglichkeiten über den §16i SGB II zu schaffen. In einer ersten bundesweiten Auswertung liegt das Jobcenter Köln hier auf einem Spitzenplatz.

2. Haushalt 2019

Mit der Eingliederungsmittel-Verordnung 2019 wurden am 10.12.2018 die zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel für das Jobcenter Köln bekannt gegeben. Demnach stehen dem Jobcenter Köln 2019 erheblich mehr Haushaltsmittel als im Vorjahr zur Verfügung.

Die Zuteilung von Eingliederungsleistungen beträgt rund 95,73 Mio. EUR. Dies sind 16,76 Mio. EUR mehr als 2018.

Für das Verwaltungskostenbudget wurden rund 99,01 Mio. EUR zugeteilt. Dies sind 11,9 Mio. EUR mehr als 2018.

Im ersten Planungsstand beträgt der Umschichtungsbetrag aus dem Verwaltungskostenbudget ca. 13,45 Mio. EUR und konnte im Vergleich zum Vorjahr um rund 5,4 Mio. EUR gesenkt werden.

Aufgrund der höheren Zuteilung und Reduzierung der Umschichtung steigt der Eingliederungstitel 2019 im Vergleich zum Vorjahr um ca. 21,92 Mio. EUR auf 83,53 Mio. EUR.

Das Verwaltungskostenbudget 2019 des Jobcenter Köln beträgt im ersten Planungsstand 133,1 Mio. EUR. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies rund 6,7 Mio. EUR mehr.

3. Einrichtung eines Qualitäts- und Risikomanagements im Jobcenter Köln

Für das Jobcenter Köln als einem Unternehmen der Daseinsvorsorge ist die Qualität der zentrale Erfolgsfaktor. Denn die Qualität der Prozesse und der internen und externen Dienstleistungen wirkt sich sowohl mittelbar als auch unmittelbar auf die Ergebnisse und die Kostenstruktur aus.

Um Synergieeffekte entstehen zu lassen sowie die Prozesse effektiver und effizienter zu gestalten, wurden die bisher separaten Bereiche Fachunterstützung (aus der Abteilung Zentrale Dienste), Datenqualitätsmanagement (aus der Abteilung Finanzen und Controlling) und Kundenreaktionsmanagement (aus dem Büro der Geschäftsführung)

zum Qualitäts- und Risikomanagement (QRM) zusammengefügt. Für ein ganzheitliches, wirkungsvolles und logisch miteinander verknüpftes QRM wurden spezielle QRM-Stellen ergänzt. Somit kann das Jobcenter Köln dem Anspruch aller Beteiligten, eine qualitativ hochwertige Bearbeitung der Vorgänge unter Berücksichtigung der geltenden Gesetze, gerecht werden.

Zum Ende des Jahres 2019 soll eine Evaluation des Qualitäts- und Risikomanagements erfolgen, anhand dessen die Erfahrungswerte ausgewertet und für eine weitere Optimierung genutzt werden. Langfristig soll sich ein lernendes System etablieren, aus dem heraus Risiken frühzeitig erkannt, bewertet, priorisiert und bestenfalls schon im Vorfeld minimiert werden können, was sich insgesamt positiv auf den Umfang und die Häufigkeit dafür erforderlicher Prüfungen auswirken soll. Zudem sollen jobcenterweite Optimierungen ein- und durchgeführt, die Nachhaltigkeit von Prozessen gestärkt sowie das Wissensmanagement weiter professionalisiert werden.

Ziel ist dabei immer ein Höchstmaß an qualitativ hochwertiger Arbeit unter Beachtung des gesetzlichen Rahmens.

4. Sachstand Kölner Bildungsmodell (Evaluation)

Die Idee für das Kölner Bildungsmodell wurde 2012 im Kommunalen Bündnis für Arbeit entwickelt und wird seit 2014 operativ umgesetzt. Das Modell wird fortlaufend weiterentwickelt und stellt mittlerweile einen festen Bestandteil im Produktportfolio des Jobcenter Köln dar. Bildungsträger wie die Handwerkskammer zu Köln, das Kolping Bildungswerk sowie das Zentrum für Bildung und Beruf bieten Zielberufe als Hochbaufacharbeiter/in Metallbauer/-in, Tischler/-in, Koch/ Köchin, Fachkraft im Gastgewerbe, Verkäufer/-in, Fachlagerist/-in sowie Maschinen- und Anlagenführer/in an. Zielgruppe sind SGB II sowie SGB III Empfänger/-innen zwischen 25 und 35 Jahren. Voraussetzungen zur Aufnahme in das Kölner Bildungsmodell sind mindestens ein Hauptschulabschluss sowie spürbare Motivation, einen Berufsabschluss zu erlangen. In folgenden Schritten führt das Kölner Bildungsmodell zum Berufsabschluss: Die Qualifizierung beginnt mit einem zweiwöchigen Profiling sowie einer anschließenden vierwöchigen Eignungsfeststellung im Zielberuf, die durch Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheinen (AVGS) gefördert werden. Im Anschluss folgen die modularen Qualifizierungsbausteine und durch eine Externenprüfung kann der Abschluss erlangt werden. Über alle Phasen hinweg findet ein begleitendes Coaching der zu Qualifizierenden statt.

Seit Umsetzung des Kölner Bildungsmodell haben 102 Kundinnen und Kunden einen Berufsabschluss erlangt (Stand 18.01.2019)

Besetzung 2018 und Planung 2019:

In 2018 sind insgesamt 202 Menschen in die AVGS geförderte Potentialanalyse und Eignungsfeststellung eingemündet. In ein Qualifizierungsmodul sind 320 Kundinnen und Kunden in 2018 eingemündet.

Eintritte 2018	Potentialanalyse	Eignungsfeststellung	FBW
HWK	106	22	90
Diakonie		68	131
Kolping		6	99
Gesamt	106	96	320

Geplant sind für 2019 insgesamt zehn Starttermine für die Potentialanalyse bei der Handwerkskammer, 156 Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheine für Eintritte in die Profilingphase sowie 170 Bildungsgutscheine für Eintritte in die Qualifizierungsphase.

Neuzertifizierung:

Die Bildungsträger Kolping Bildungswerk und Diakonie Michaelshoven haben im Jahr 2018 ihre Qualifizierungsangebote für das Kölner Bildungsmodells neu zertifiziert. Das begleitende Coaching konnte im Rahmen der Neuzertifizierung bei allen Qualifizierungsbausteinen der beiden Bildungsträger in den FbW Kostensatz mit eingepreist werden. Eine parallele Förderung des Coachings über 16f SGB II ist bei den Bildungsträgern Kolping und Diakonie fortan nicht mehr notwendig.

Evaluation:

Die im Januar 2017 in Zusammenarbeit mit der Bertelsmann Stiftung initialisierte und von Interval durchgeführte Evaluation den Kölner Bildungsmodells ist abgeschlossen. Am 04.02.2019 fand im Rathaus der Stadt Köln die Abschlussveranstaltung dazu statt.

Wesentliche Ergebnisse der Evaluation:

Das Kölner Bildungsmodell zeigt, dass auch langzeitarbeitslose Personen mit geringen schulischen Basisqualifikationen mit Qualifizierungsmodulen beruflich qualifiziert und in sehr vielen Fällen sogar bis zum vollständigen Berufsabschluss geführt werden können. Die Teilnehmenden profitieren von der besonderen Unterstützung der Anleitenden und Coaches, der längeren Lernzeit sowie den begleiteten betrieblichen Praxisphasen. Als hilfreich erweisen sich die Kompetenzfeststellungen nach den einzelnen Qualifizierungsmodulen, da durch sie Prüfungsängste abgebaut und Misserfolgserfahrungen überschrieben werden können.

Die im Vergleich zu anderen FbW-Maßnahmen längere Lernzeit ist für nahezu 100 Prozent der Teilnehmenden unerlässlich, da sie systematisches Lernen nicht (mehr) gewohnt sind und die Maßnahme oftmals die erste berufliche Ausbildung darstellt.

Das Kölner Bildungsmodell kann – wenn gewisse Voraussetzungen und Rahmenbedingungen erfüllt sind – anderen Regionen zur Skalierung empfohlen werden, jedoch nur dann, wenn unverkürzte Maßnahmen angeboten werden können.

An die Bundesagentur für Arbeit wird die Empfehlung ausgesprochen, die Eignung ihrer Konstruktionsprinzipien für Qualifizierungsmodule im Hinblick auf die Verkürzungspflicht (§ 180 Abs. 4 Satz 1 SGB III) für den Kundenkreis des SGB II zu prüfen.

Eine weitere Empfehlung ist eine Anpassung der Bundes-Durchschnittskostensätze (B-DKS) für Maßnahmen, in denen ein begleitendes Coaching erforderlich ist.

Somit würde eine erfolgreiche Implementierung von modularen Nachqualifizierungssystemen wie dem Kölner Bildungsmodell deutlich erleichtert werden.

5. Jahresbericht des Kundenreaktionsmanagements (KRM) des Jobcenter Köln 2018

Im vergangenen Jahr wurden im Kundenreaktionsmanagement insgesamt 2.163 Anliegen thematisiert. Das Aufkommen hat sich damit gegenüber 2017 (2.270) geringfügig verringert.

Kundinnen und Kunden haben sich mit 1.297 Anliegen unmittelbar- sowie in 866 Fällen über Dritte an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. Bei diesen Dritten handelt es sich zu einem überwiegenden Teil um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Beratungsstellen, Betreuungsbüros, Sozialdiensten und Einrichtungen des Betreuten Wohnens. Auch Verwandte und Bekannte, Behörden, Rechtsanwälte und Rechtsanwältinnen wenden sich im Auftrag von Kundinnen und Kunden an das Kundenreaktionsmanagement. Der Anteil der Anfragen durch Dritte ist im Vergleich zu 2017 mit 40 % unverändert. Für ehrenamtlich Tätige und Willkommensinitiativen als auch für professionelle Stellen wie Beratungsstellen, das Auszugsmanagement der Stadt Köln und Wohnheimleitungen war das Kundenreaktionsmanagement ein wichtiger Ansprechpartner.

Die Anliegen der Kundinnen und Kunden beinhalteten weiterhin zu einem überwiegenden Anteil (56 %) leistungsrechtliche Themen. Bei Integrationsthemen betrug der Anteil 9,8 %. In beiden Themenbereichen waren hauptsächlich lange Bearbeitungszeiten sowie die Ablehnung einer Leistung und die Verständlichkeit von Bescheiden der Grund für die Anfragen.

Mitarbeiterbezogene Beschwerden betrafen als unfreundlich oder unhöflich wahrgenommenes Verhalten sowie eine unzureichende Beratung.

Neben der Klärung organisatorischer Fragestellungen wie Erreichbarkeit und Terminvergabe hat das Kundenreaktionsmanagement Auskünfte über Verfahren und rechtliche Zusammenhänge sowie datenschutzrechtliche Aspekte gegeben und Beratungen durchgeführt. Dadurch ermöglichte die Tätigkeit des Kundenreaktionsmanagements den Kundinnen und Kunden des Jobcenter Köln unter anderem auch eine Klärung ihrer Anliegen, ohne dass diese aufwendige Widerspruchs- oder Klageverfahren betreiben mussten.

Der überwiegende Anteil der 2.163 Anliegen wurde durch Vermittlung, Auskünfte, Moderation und Beratung erledigt. 327 Beschwerden waren unbegründet und wurden zurückgewiesen.

Die positiven Rückmeldungen betrafen hauptsächlich die Beratungsqualität.

Einen weiteren Schwerpunkt stellte die Bearbeitung von Eingaben und Petitionen dar. Kundinnen und Kunden haben sich mit ihren Anliegen an die Petitionsausschüsse, Ministerien, die Bundesagentur für Arbeit oder die Oberbürgermeisterin der Stadt Köln gewandt. Zudem erhielt das Kundenreaktionsmanagement Hinweise von Dritten auf Leistungsmissbrauch oder Unterstützungsbedarfe von Kundinnen und Kunden.

Detaillierte Angaben können der beigefügten Anlage 1 entnommen werden.

Das Kundenreaktionsmanagement gehört zu den Stabsstellen der Geschäftsführung. Durch einen regelmäßigen Jour Fixe mit der Geschäftsführung wird sichergestellt, dass fortlaufend zu den Beschwerdegründen berichtet und Lösungen erarbeitet werden. Diese betreffen sowohl organisatorische Fragestellungen als auch Themen der Beratung und der finanziellen Unterstützung.

Ergänzend zur Klärung von Anliegen im Einzelfall organisierte das Kundenreaktionsmanagement den Erfahrungsaustausch mit den Vertreterinnen und

Vertretern der SGB II-Beratungsstellen. Dieser findet zweimal jährlich statt und ermöglicht Gespräche über grundsätzliche Fragestellungen.

Weiterhin ist das Kundenreaktionsmanagement im Rahmen mehrerer Veranstaltungen mit den Mitarbeitenden des Jobcenters in einen Austausch zu den Themen Beschwerdebearbeitung und Qualitätssicherung im Jobcenter Köln getreten.

6. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand Januar 2019

Das Jobcenter Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat Januar 2019 (**Anlage 2**) auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2019 ein.

gez. Jung

Anlagen:

- 1. Jahresbericht des Kundenreaktionsmanagements 2018**
- 2. Ergebnismonitoring Januar 2019**