

Bericht des Jobcenter Köln

1. Aktuelle Situation im Jobcenter Köln

Aufgrund der derzeitigen dynamischen Entwicklungen durch die Corona-Krise sowie der damit verbundenen Anpassungen für die Arbeit der Jobcenter wird Frau Würker im Ausschuss für Soziales und Senioren mündlich über den aktuellen Sachstand informieren.

2. Neue Normalität im Jobcenter Köln – Arbeiten in Zeiten der Pandemie

Der Umgang mit dem COVID-19 (SARS-CoV-2) Erreger (Corona-Virus) stellt uns vor neue Herausforderungen.

Zur Verhinderung einer Ausbreitung und zum Schutz der Mitarbeiter*innen und Kund*innen fanden in der Zeit vom 16.03. bis 17.07.2020 keine persönlichen Kund*innen-Gespräche im Jobcenter Köln statt. Die Dienstleistungen wurden infolgedessen telefonisch, online und per Mail angeboten.

Nachdem bundesweit Lockerungen der bestehenden Einschränkungen erfolgen, gilt es nun auch eine "Rückkehr in die Normalität" für das Jobcenter Köln vorzunehmen.

Dabei ist eines klar: es handelt sich um eine „neue Normalität“, die Einfluss nimmt auf unseren Regelbetrieb.

Dieser neue Regelbetrieb sieht anders aus als in der Vor-Corona-Zeit und steht unter den Prämissen, auch weiterhin

- die Gesundheit der Mitarbeiter*innen und Kund*innen zu schützen und
- die Leistungsgewährung für die Kund*innen zu sichern.

Aus Infektionsschutzgründen werden persönliche Kontakte weiterhin auf ein Mindestmaß reduziert.

In der „neuen Normalität“

- werden persönliche Kontakte aus Infektionsschutzgründen weiterhin auf ein Mindestmaß reduziert.
- soll das Dienstleistungsangebot des Jobcenter Köln dennoch möglichst vollumfassend zur Verfügung stehen.
- sollen die Planungen für das Jahr 2020 fortgeführt werden.
- wollen wir aus den Erfahrungen und getroffenen Regelungen lernen und diese für die Zukunft sinnvoll nutzen.

1. Maßnahmen

Sichere Gestaltung von Beratungssituationen

Zur Umsetzung des neuen Regelbetriebes wurden zahlreiche Maßnahmen getroffen.

Substitutionelle Maßnahmen

Anstelle von persönlichen Kontakten sind E-Mail, Online-Formate, klassischer Schriftverkehr, Telefonie und Telefonkonferenzen auch weiterhin die vorrangig zu nutzenden Kommunikationswege.

Nur unabdingbare Kund*innen-Gespräche erfolgen terminiert in hierfür vorgesehenen Beratungsbüros. Ob das persönliche Gespräch unabdingbar erforderlich ist, entscheidet jede operative Fachkraft im Einzelfall. Bei den Gesprächsanlässen kann es sich um Leistungsfragen, Integrationsthemen oder um Angebote zur sozialen Teilhabe handeln.

Technische Maßnahmen

- *Desinfektionsspender im Eingangsbereich*
An den Eingängen der Häuser sind Desinfektionsspender aufgestellt.
Die Nutzung erfolgt freiwillig.
- *Beschilderung*
Am jeweiligen Haupteingang weist ein Schild auf die Erreichbarkeit über E-Mail und Telefon hin.
Zudem wird im Fall eines persönlichen Gesprächs auf das Maskengebot auf den Verkehrswegen hingewiesen.
Schilder zur Kund*innen- Steuerung und Verhaltens- (Hygiene-) regeln sind auf den Laufwegen der Kund*innen angebracht.
Auch die Beratungsbüros wurden im erforderlichen Umfang beschildert, z.B. Hygieneregeln, aber auch Informationen zum Datenschutz.
- *Mund-Nasen-Bedeckungen für Kund*innen und Mitarbeiter*innen*
Der Sicherheitsdienst fordert Kund*innen ggf. nochmals auf, auf den Verkehrswegen eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen. Bei Bedarf wird den Kund*innen eine Mund-Nasen-Bedeckung zur Verfügung gestellt.
Beschäftigten werden geeignete Mund-Nasen-Bedeckungen in ausreichender Zahl zur freiwilligen Nutzung zur Verfügung gestellt.
- *Beratungsbüros*
Persönliche Kontakte zu Kund*innen finden ausschließlich in gesonderten Beratungsbüros unter Beachtung der Sicherheitsstandards statt. Hierfür wurden pro Liegenschaft separate Räume vorbereitet und umgestaltet.

Die Beratungsräume sind mit dem für einen Arbeitsplatz üblichen Mobiliar und der erforderlichen Technik ausgestattet. Zusätzlich wurde ein zweiter Schreibtisch mit Besucherstühlen für die Kund*innen aufgestellt (Beratungsplatz); auf diese Weise kann der erforderliche Abstand von 1,5 m zwischen den Anwesenden eingehalten werden.

Zwischen Arbeitsplatz und Beratungsplatz ist eine 1m breite und 80cm hohe Scheibe mit Schlitz zur Durchreiche von Unterlagen installiert (Respirationsbarriere). Es stehen Desinfektionsmittel zur Reinigung des Arbeits- und Beratungsplatzes nach dem jeweiligen Termin sowie Schutzhauben für die Tatstatur zur Verfügung.

Bei der Auswahl der Beratungsräume wurden Erfordernisse wie z.B.

- Mindestgröße 20 qm
- gute Belüftungsmöglichkeit
- Lage möglichst im Erdgeschoss
- kurze Laufwege für Kund*innen
- barrierefreie Erreichbarkeit
- Sanitäranlagen für Kund*innen auf dem Laufweg oder in unmittelbarer Nähe zu den Beratungsbüros

beachtet.

Organisatorische Maßnahmen

Zu den organisatorischen Maßnahmen gehören u.a.

- Einweisung des Sicherheitspersonals in Ablauf und Zusatzaufgaben.
- Tägliche Erstellung und Lieferung einer Liste der Zugangsberechtigten (Wer / Wann / Wo / Begleitperson) an den Sicherheitsdienst im Eingangsbereich.
- Organisation versetzt startender Terminblöcke von je einer Stunde je Beratungsbüro, dabei sind Zeitpuffer für Vor- und Nachbereitung inbegriffen.
- Erfassung von Kund*innen- Daten und Anwesenheitszeiten zur Nachverfolgung möglicher Infektionsketten über hierfür erstellte datenschutzkonforme Formulare (Aufbewahrung 4 Wochen).

Personenbezogene / Verhaltensbezogene Maßnahmen

Alle Beschäftigten wurden durch ihre Führungskräfte über die erforderlichen personen- und verhaltensbezogenen Maßnahmen unterrichtet.

Weitere Zugangsmöglichkeiten zum Jobcenter

Telefonisch

- über die Nutzung bekannter persönlicher Rufnummern (z.B. der zuständigen IFK).
- über die eingerichteten Sammelanschlüsse der Geschäftsbereiche in den Zeiten Montag bis Donnerstag 8.00 – 16.00 Uhr und Freitag 8.00 – 13.00 Uhr.
- über das Servicecenter Montag bis Freitag 8.00 – 18.00 Uhr.

Online

- Online- Antrag Arbeitslosengeld II
Übermittlung von vereinfachten Neuanträgen sowie weiterer Anlagen und Nachweise online durch die Kund*innen. Diese Funktionalität kann zunächst bis zum 30.09.20 ohne vorherige Registrierung verwendet werden.

- www.jobcenter.digital
Übermittlung von Weiterbewilligungsanträgen inkl. Anlagen, Veränderungsmitteilungen sowie das Ein- bzw. Nachreichen von Unterlagen. Es besteht die Möglichkeit, persönlichen Daten (Adressdaten / Bankverbindungsdaten) für die eigene Person zu verändern. Das neue Online-Angebot beinhaltet auch SGB II-spezifische Informationen für die Kund*innen.
- Homepage des Jobcenter Köln
Über die Homepage des Jobcenter Köln www.jobcenterkoeln.de können Kund*innen direkt per E-Mail oder telefonisch mit den zuständigen Geschäftsbereichen in Kontakt treten. Die Seite enthält umfassende Informationen für Neu- und Bestands-Kund*innen, so zum Beispiel zu Leistungsansprüchen, Mitwirkungspflichten, Um- und Zuzügen, Erstattung von Bewerbungskosten und Hinweise auf anstehende Veranstaltungen wie das JobSpeedDating.
- Facebook - Auftritt des Jobcenter Köln
Über Facebook informiert das Jobcenter Köln zu wichtigen Themen, z.B. zur aktuellen Lage, Erreichbarkeit, Einreichen von Unterlagen oder dem Anspruch auf Grundsicherung.
- E- Mail
Mit der E-Mail-Adresse info@jobcenterkoeln.de hat das Jobcenter Köln im März 2020 einen zusätzlichen, einfachen und zentralen Zugangskanal für Anliegen von Kund*innen aller Art geschaffen. Darüber hinaus stehen die bekannten E-Mail-Adressen der Teampostfächer weiterhin zur Verfügung.

Schriftlich

Über Versand per Post oder Einwurf in die Hausbriefkästen der Liegenschaften.

2. Fortführung der Planungen 2020

Auch in der „neuen Normalität“ möchte das Jobcenter Köln seine Planungen 2020 umsetzen und damit etwas für die Menschen und mit den Menschen in der Grundsicherung bewegen.

- Integrationsarbeit findet in telefonischen Beratungsterminen statt: Gegebenenfalls erhalten Kund*innen zur Vorbereitung des Telefontermins Informationen zugeschickt (z.B. per E-Mail: Links zu Qualifizierungen, Trainings, Berufsbildern, Stellenangeboten), die dann im Beratungsgespräch vertiefend besprochen werden. Konkrete Angebote gehen den Kund*innen im Nachgang zum Beratungstelefonat schriftlich zu.
- Erstberatung Leistung und Integration finden telefonisch statt.
- Grundsätzlich steht das gesamte Qualifizierungs- und Beschäftigungsangebot (wieder) zur Verfügung. Einige Angebote finden nicht als Präsenzmaßnahme, sondern als Webinar statt. Regelmäßiger, enger Austausch mit den Trägern zu Teilnahmemöglichkeiten in Zeiten von Corona.
- Alternativ zu Info-Veranstaltungen sind Erklärfilme z.B. über YouTube in Vorbereitung. Es gibt Pläne, Kund*innen gezielt (Datum/ Uhrzeit) zu „Filmvorführungen“

einzuladen und im Anschluss daran eine Datenschutzkonforme „Sprechstunde“ für Rückfragen einzurichten (Telefonhotline / per E-Mail mit Rückrufzusage).

- Um insgesamt möglichst viele Menschen vom JobSpeedDating profitieren zu lassen, gibt es zwei Termine mit weniger Teilnehmer*innen pro Veranstaltungstag. Beide Veranstaltungen werden unter strikter Einhaltung der geltenden „Verordnung zum Schutz vor Neuinfizierungen mit dem Coronavirus SARS-CoV-2 (Coronaschutzverordnung – CoronaSchVO)“ und der „Hygiene- und Infektionsschutzstandards“ durchgeführt. Eine Bestätigung des Gesundheitsamtes über die Erfüllung aller Vorgaben liegt vor.
- Gezielte Anschreibeaktionen für spezielle Kund*innengruppen, z.B. AGH Angebote
- Bewerbertage bei Arbeitgebern vor Ort unter Beachtung der Hygieneregeln.
- Live-Webinare für Arbeitgeber: Personal finden, binden, weiterbilden - So können die Agentur für Arbeit und das Jobcenter Köln Sie unterstützen (§16i SGBII, QCG, EGZ) (über digitalhub Cologne)

Hafen Köln (Rehapro), MitArbeit (Förderung, Coaching § 16 i SGB II; AGH-Lots*innen):

- Die in diesen Projekten betreuten Kundinnen und Kunden haben in Teilen einen erhöhten Beratungsbedarf. Ein Vertrauensverhältnis ist für ein weitergehendes Coaching wichtig.
- Aktuell werden in persönlicher Form hauptsächlich Erstgespräche zur Etablierung eines solchen Vertrauensverhältnisses geplant. Die Nutzung der Beratungsbüros läuft aktuell an.
- Die Jobmanagerinnen und Jobmanager halten überwiegend telefonischen Kontakt zu Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern. Teilweise findet ein Kontakt auch über Dritte, z.B. Träger von Maßnahmen (Haus der Perspektiven), statt.
- Die Akquise neuer Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber ist aufgrund der aktuellen Umstände erschwert.

JobOffensive:

- Die telefonische Beratung wird von den Kundinnen und Kunden gut angenommen. Die Kontaktdichte leidet darunter nicht.
- Selbst Maßnahmezuzuweisungen, z.B. zum JobSpeedDating und den vorgeschalteten Vorbereitungsterminen bei einem Träger funktionieren in der Regel problemlos.

3. Gelerntes für die Zukunft nutzen

Aus den zur Bewältigung der Pandemie bisher getroffenen Entscheidungen und Regelungen konnten positive Erfahrungen gemacht werden, aus denen das Jobcenter Köln lernen und sich weiterentwickeln möchte. So zum Beispiel die telefonische Beratung im Kontakt mit den Kund*innen oder die interne und externe Kommunikation unter Zuhilfenahme technischer Möglichkeiten und digitaler Medien.

4. Herausforderungen

- Datenschutzkonformen, geschützten Kommunikationskanal zu Kund*innen schaffen, Mailkontakt mit Kund*innen weiter ausbauen
- Identitätsprüfungen, BA-seitig in Planung: Selfie Ident als neue digitale Option

- Implementierung neuer Verfahren, in Planung durch die BA: Online-Terminierung, Modellversuch Videoberatung, Jobcenter-APP
- Kund*innen aktiver einbinden: bessere Terminvorbereitung für Kund*innen ermöglichen, indem übersichtliche digitale Informationen zu Angeboten zur Verfügung gestellt werden.

5. Schlusswort

Nach gegenwärtiger Einschätzung wird diese „neue Normalität“ uns sowohl im privaten als auch im Arbeitsalltag noch lange begleiten. Schon vor Ausbruch von COVID-19 haben technische Lösungen uns unterstützt, die Wichtigkeit zum Ausbau von alten und neuen Technologien wurde uns durch die Pandemie in allen Lebensbereichen vor Augen geführt.

Die Zuhilfenahme von technischen Möglichkeiten erleichtert die Arbeit, bietet zusätzliche Unterstützung und Austauschmöglichkeit in besonderen Situationen, kann und soll den persönlichen Kontakt jedoch nicht vollumfänglich ersetzen. Bei allem technischen Fortschritt bleiben Gespräche von Angesicht zu Angesicht sowohl in der Beratung von Menschen als auch im Innenverhältnis ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit des Jobcenter Köln.

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

Im Bereich des §16e SGB II konnten mit Stand 04.08.2020 bereits 223 Beschäftigungsverhältnisse gefördert werden. 90 entfallen davon auf das Jahr 2020.

Mit Stand 04.08.2020 konnten insgesamt bereits 892 Beschäftigungsverhältnisse über §16i SGB II gefördert werden. 217 Förderungen entfallen davon auf den Zeitraum ab 01.01.2020.

Der überwiegende Teil der geförderten Kund*innen erhält von den Arbeitgebern zunächst zweijährige Arbeitsverträge (64%). Erfreulich ist der steigende Anteil von Kund*innen, die direkt einen unbefristeten Arbeitsvertrag erhalten. Bereits 62 Kund*innen (7%) konnten hier von einer dauerhaften beruflichen Perspektive profitieren.

Ziel des Jobcenters ist es, allen Kund*innen unbefristete Arbeitsverhältnisse zu ermöglichen. Ein wichtiger Faktor ist hierbei das ganzheitliche begleitende Coaching. Da in den kommenden Monaten die ersten Arbeitsverträge mit einer § 16i SGB II Förderung auslaufen, werden über die Coaches gemeinsam mit Arbeitgebern und Kund*innen weitere Perspektiven erarbeitet. Ziel ist eine Vertragsverlängerung oder Entfristung. Sollte dies nicht möglich sein, erfolgt die Vermittlung in andere Beschäftigungsverhältnisse.

Dabei gibt es immer wieder sehr erfreuliche und positive Beispiele von Menschen, die u.a. seit der Corona-Krise gefördert werden können. So zum Beispiel eine alleinerziehende Mutter von zwei Kindern, die zu Beginn der Corona-Krise nicht nur keinen Job sondern auch keine Kinderbetreuung durch Grundschule bzw. Kindergarten hatte. Sie kann, um für die beiden da zu sein, nur in Teilzeit arbeiten.

Im Rewe-Markt in ihrem Veedel ist sie auf Basis des § 16i SGB II seit April 2020 als Teilzeitkraft angestellt:

Systemrelevant: sie wird gebraucht und ihre Kinder dürfen in die Notbetreuung.
Vorbildlich: sie ist stolz darauf, dass ihre Söhne stolz auf Mamas Arbeit sind.

Zukunftsweisend: sie hat einige Jahre Zeit, sich zu beweisen und eine Übernahme - optional mit Stundenaufstockung, ihrem familiären Bedarf angepasst - anzubahnen.

„Für mich ist das der Jackpot: meine Arbeit ist direkt um die Ecke und macht mir großen Spaß!“

Ein Familienvater, der seit Dezember 2019 als Haustechniker in einem Seniorenheim tätig ist, hat 4 Herzinfarkte überstanden, 60 kg abgenommen und sagt: „ich gehe abends lächelnd ins Bett, weil ich mich darauf freue, am nächsten Tag wieder zu arbeiten“. Er hat 7 Söhne - 5 leben mit ihm und seiner Frau, welche ebenfalls berufstätig ist, noch im gemeinsamen Haushalt. Natürlich ist das Geld knapp, doch der gelernte Koch backt und kocht alles selbst und wirtschaftet dadurch gut. Das Coaching durch das Jobcenter nimmt er regelmäßig in Anspruch.

Eine 61jährige ist war lange Zeit arbeitslos und hatte das aus Scham in ihrem sozialen Umfeld verschwiegen und „vertuscht“. Als sie sich damit dann doch outete, ging alles sehr schnell: ein Bekannter erzählte ihr von einem Bekannten, der für ein digitales Start-up im medizinischen Dienstleistungssektor Unterstützung für die Buchhaltung sucht.

Die Arbeitsbedingungen: Home-Office und freie Zeiteinteilung bei Verlässlichkeit. Die Dame war begeistert und absolut überzeugt, dass sie genau das will.

Ein aktuelles anderes Stellenangebot ihres Integrationsberaters im Jobcenter lehnte sie deshalb ab und riskierte sogar, deswegen möglicherweise sanktioniert zu werden.

Soweit kam es aber nicht, denn es klappte mit ihrem Traumjob: Im ersten Vorstellungsgespräch stellten beide Seiten fest, dass es passt. Die Jobmanager des Jobcenters sorgten im Frühjahr 2019 für schnelle, unbürokratische Umsetzung von Arbeitsvertrag und Förderung über den §16i SGB II.

Nach kurzer Einarbeitung war sie fit im Job – als gelernte Kauffrau war ihr Buchhaltung und eigenverantwortliches Arbeiten bereits vertraut.

Die Vertrauensarbeitszeit im Home-Office lässt ihr Raum, das Leben so zu gestalten, dass Work-Life-Balance Zufriedenheit und Motivation bringt. Die Panik, den Briefkasten zu öffnen und einen Brief vom Jobcenter zu erhalten – was immer ein gefühltes Damokles-Schwert für sie war – ebbt aber nur langsam ab.

Den Tag selbst zu strukturieren – auch ihr Hund gab und gibt ihr dabei Halt – hatte sie nie aufgegeben. Trotz langer Arbeitslosigkeit, Suchtproblematik und finanzieller Not. Diese Selbstdisziplin half ihr dann auch leicht durch eine Arbeitsgelegenheit hindurch, in deren Anschluss die Förderung durch den §16i SGB II erfolgte.

Mittlerweile hat der Arbeitgeber Kontovollmacht angeboten, damit sie ihre Aufgaben noch selbständiger und umfassender erledigen kann. Sie liebt ihre Arbeit und ist stolz darauf, auch beruflich am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Sie plant sogar, nach Renteneintritt weiter zu arbeiten und hat sich schon schlau gemacht, auf welcher Basis das später als Rentnerin möglich ist.

Dies ist wohl eine unserer herausragenden 16i-Geschichten: Die Themen Selbstbestimmung, Ü50, Digitalisierung als Job und moderne Rahmenbedingungen wie Home-Office und flexible Arbeitszeitgestaltung prägen eine erfolgreiche Integration.

Würde und Teilhabe machen es zu einer glücklichen menschlichen Geschichte.

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

Das Jobcenter Köln hat von Beginn an in allen Förderfällen die Mittel aus dem PAT geltend gemacht. Aktuell beträgt die geltend gemachte Gesamtsumme 4.456.098,25 EUR. Hiervon sind bereits 2.570.709 EUR in den Eingliederungstitel des Jobcenter Köln zurückgeflossen.

Diese zusätzlichen Mittel werden genutzt, um die ursprünglichen Planungen zu Förderungen nach dem Teilhabechancengesetz auszuweiten und damit weiteren Kund*innen das Angebot einer Förderung zu unterbreiten.

4. JobSpeedDating – Veränderungen in 2020

Am 09.09.2020 wird zum zehnten Mal „Das JobSpeedDating Köln“ stattfinden – aufgrund der Pandemie in diesem Jahr allerdings unter besonderen Bedingungen.

Entgegen der ursprünglichen Planung, für die diesjährige Jubiläumsveranstaltung neben dem regulären JobSpeedDating einen zusätzlichen Veranstaltungstag mit Messecharakter durchzuführen, wird es stattdessen einen zweiten Veranstaltungstag am 28.01.2021 geben. Beide Veranstaltungstage werden mit einer reduzierten Anzahl an Teilnehmer*innen sowie Arbeitgeber*innen stattfinden. Damit wird es möglich, annähernd so vielen Menschen wie in den vergangenen Jahren die Möglichkeit dieser erfolgreichen Arbeitsvermittlung zu bieten.

Beide Veranstaltungen werden selbstverständlich unter strikter Einhaltung der geltenden Hygieneschutzverordnung („Verordnung zum Schutz vor Neuinfizierungen mit dem Coronavirus SARS-CoV-2 (Coronaschutzverordnung – CoronaSchVO)“ und der Anlage „Hygiene- und Infektionsschutzstandards“) durchgeführt.

Bereits geplante Maßnahmen zum Schutz aller Teilnehmer*innen sind:

- Reduzierte Anzahl an Teilnehmer*innen (250 Personen/Slot anstatt wie bisher 550)
- Reduzierte Anzahl an Arbeitgeber*innen
- Digitaler Bewerbungsflyer, um kontaktlose Bereitstellung zu ermöglichen
- Ausweitung der Veranstaltungsfläche
- Regulierte Wegeführung
- Schutzverordnungskonformes Catering für alle Beteiligten
- Strikte Einhaltung der Abstandsregeln
- Bereitstellung von Mund-Nasen-Schutz für alle Anwesenden
- Bereitstellung von Desinfektionsmittel

Zusätzlich wird in diesem Jahr auf die Einladung von Gästen zum JobSpeedDating verzichtet. Die Anzahl der Mitarbeiter*innen, die vor Ort unterstützen, wird ebenfalls reduziert.

Weitere Planungen sind in der Umsetzung. Aktuelle Entwicklungen werden jederzeit in die Planungen aufgenommen.

5. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand Monat Juni 2020

Das Jobcenter Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat Juni 2020 (**Anlage 1**) auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2020 ein.

Coronabedingt ist ein Rückgang der Ergebnisse für den Monat Juni 2020 zu verzeichnen.

Gez. Martina Würker

Anlagen:

1. Ergebnismonitoring Monat Juni 2020