

## **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 dem Ausschuss eine Anlage zur Situation des Jobcenters beigefügt.

#### **Anlage 1: Situation im Jobcenter Köln**

Frau Würker erläutert die vorgelegten Daten und Informationen im Ausschuss für Soziales und Senioren gerne mündlich.

### **2. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand Monat 02/2021**

Das Jobcenter Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat Februar (**Anlage 2**) auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2021 ein.

### **3. Jahresbericht 2020 des Kundenreaktionsmanagements (KRM) des Jobcenter Köln (s.a. Anlage 3)**

Im Jahr 2020 wurden beim Kundenreaktionsmanagement insgesamt 2.177 Anliegen vorgetragen. Das Aufkommen ist damit gegenüber 2019 (2.216) eher gleichgeblieben.

Das Beratungsangebot nutzten überwiegend Kund\*innen. Sie trugen 1.394 Anliegen vor. In 783 Fällen wurde das KRM von Dritten kontaktiert. Bei diesen Dritten handelte es sich überwiegend um Mitarbeiter\*innen von Beratungsstellen, Betreuungsbüros, Sozialdiensten und Einrichtungen des Betreuten Wohnens. Auch Verwandte und Bekannte, Behörden und Rechtsanwält\*innen wandten sich im Auftrag von Kund\*innen an das Kundenreaktionsmanagement. Der Anteil der Anfragen durch Dritte war im Vergleich zu 2019 geringer (2019: 41 % aller Anfragen, 2020: 36 % aller Anfragen).

Die Anliegen beinhalteten zu einem überwiegenden Anteil (61,8 %) leistungsrechtliche Fragestellungen. Bei Integrationsthemen betrug der Anteil 10,3 %. Für beide Themen waren vor allem Bearbeitungszeiten sowie die Ablehnung einer Leistung oder die Verständlichkeit von Bescheiden der Grund für die Anfragen.

Zudem wurden durch das Kundenreaktionsmanagement auch übergeordnete Fragen geklärt, beispielsweise zur Erreichbarkeit oder zum Datenschutz und Auskunft über Verfahren und rechtliche Zusammenhänge gegeben.

Reaktionen von Kund\*innen auf das Verhalten von Mitarbeiter\*innen waren im Jahr 2020 deutlich rückläufig. So wurden 63 Beschwerden zum Mitarbeiterverhalten vorgetragen, im Jahr 2019 waren es 139. Die Beschwerden betrafen in der Regel die Kommunikation.

Positive Rückmeldungen zu Freundlichkeit und guter Beratung gab es für alle Funktionsbereiche.

Der überwiegende Teil der 2.177 Anliegen wurde durch Auskünfte, Moderation und Beratung geklärt. 695 Beschwerden waren unbegründet und wurden zurückgewiesen.

Einen weiteren Schwerpunkt stellte die Bearbeitung von Eingaben und Petitionen dar. Kund\*innen haben sich 2020 mit 77 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 Kund\*innen.

Das KRM hat bei 239 begründeten Beschwerden die Ursachen analysiert und als Bestandteil des Qualitäts- und Risikomanagements des Jobcenter Köln dazu beigetragen, die Arbeitsweise des Jobcenters zu verbessern und Abläufe zu optimieren.

Ergänzend zu der Klärung von Anliegen im Einzelfall organisierte das Kundenreaktionsmanagement den Erfahrungsaustausch mit Vertreter\*innen der SGB II-Beratungsstellen. Dieser fand im Jahr 2020 zweimal statt, aufgrund der besonderen Situation als Telefonkonferenz, und ermöglichte Gespräche über grundsätzliche Fragestellungen.

Für ehrenamtlich Tätige und Willkommensinitiativen, Beratungsstellen, das Auszugsmanagement der Stadt Köln und Wohnheimleitungen war das Kundenreaktionsmanagement Ansprechpartner in Einzelfällen und grundsätzlichen Fragestellungen.

#### **4. Aktueller Sachstand zum Teilhabechancengesetz und zur Umsetzung im Jobcenter Köln**

Im Rahmen des Teilhabechancengesetzes konnten seit Einführung 1.431 Arbeitsverträge gefördert werden. 1.149 davon entfallen auf § 16i Sozialgesetzbuch (SGB) Zweites Buch (II), 282 auf § 16e SGB II.

Im Jahr 2021 konnten mit Stand vom 22.03.2021 achtzehn Menschen über § 16e SGB II gefördert werden, sodass aktuell 198 Menschen in laufender Beschäftigung sind. Über § 16i SGB II konnten 2021 bislang 119 Menschen gefördert werden, sodass aktuell 779 Arbeitnehmer\*innen über diese gesetzliche Grundlage gefördert werden.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf die Umsetzung der schwerpunktmäßig umgesetzten Förderung nach § 16i SGB II.

Eine Vielzahl der abgeschlossenen Arbeitsverträge endet originär in diesem Jahr. Es zeichnet sich ab, dass viele der zunächst für zwei Jahre befristeten Arbeitsverträge verlängert werden. Die Erfahrungen der ersten beiden Monate zeigen, dass von den möglichen, geförderten Verlängerungen mehr als die Hälfte Vertragsverlängerungen beim aktuellen Arbeitgeber sind. Für andere Arbeitnehmer\*innen konnte ein Wechsel zu einem anderen Arbeitgeber mit einer §16i Förderung realisiert werden. Insgesamt ist für

achtzehn Arbeitnehmer\*innen ein Wechsel in eine ungeforderte sozialversicherungspflichtige Stelle gelungen. Einige Beschäftigte können aufgrund ihrer gesundheitlichen Situation, dem Übergang in die Regelaltersrente oder in der Person liegender Gründe, nicht lückenlos weiterbeschäftigt werden. In diesem Jahr will das verantwortliche Team im Jobcenter Köln insbesondere den Menschen mit auslaufenden Arbeitsverträgen sinnvolle Perspektiven am Arbeitsmarkt eröffnen. Dabei spielt das begleitende Coaching eine zentrale Rolle.

## **5. Aktueller Sachstand zu Rehapro „Segel setzen-Hafen Köln“ im Jobcenter Köln**

Anknüpfend an den vorangegangenen Bericht werden im Folgenden die wesentlichen Entwicklungen im Projekt Rehapro „Segel setzen – Hafen Köln“ dargestellt. Die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie nehmen entscheidend Einfluss auf die derzeitigen Abläufe im Projekt. Seit dem erneuten Lockdown ab dem 14. Dezember 2020 sind alle Präsenzangebote im „Hafen Köln“ eingestellt. Beratungsgespräche finden nur noch in Notfällen persönlich statt. Die Lots\*innen und JobCoaches sowie auch die Psychologinnen stehen mit den Teilnehmer\*innen sowohl telefonisch als auch per E-Mail in regelmäßigem Kontakt. Alle Mitarbeiter\*innen und vor allem die Teilnehmer\*innen haben sich auf die neue Kommunikationsform eingelassen, auch wenn viele von ihnen die persönliche Begegnung vermissen. Die Mitarbeiter\*innen haben sich professionell auf die Situation eingestellt und bereits zum Projektstart in einem selbstorganisierten Workshop Strategien zur Ansprache und Beratung am Telefon erarbeitet.

Auch die anderen Teilprojekte (Kreativ-Angebot, Sportscout, medizinische Beratung und Begleitung) suchen nach alternativen Wegen, um ihre Angebote den Teilnehmer\*innen auch ohne die persönliche Begegnung im Hafen Köln zu ermöglichen. So wird z.B. für die Teilnehmer\*innen des Kreativ-Angebots wöchentlich ein „Care-Paket“ per Mail oder postalisch verschickt. Darin sind Anleitungen zum kreativen Arbeiten zu Hause enthalten, aber auch andere motivierende Ideen, z.B. zur Fotoreise durch den eigenen Sozialraum, das Quartier, das Veedel.

Trotz der einschränkenden Bedingungen arbeitet der „Hafen Köln“ auch weiterhin an der Ausweitung seiner Angebote. Seit Jahresanfang konnte das weitere Teilangebot „Gesundheitscoaching“ starten. Auch hier wird zunächst auf telefonische Kontakte gesetzt. Inhaltlich werden den Teilnehmer\*innen Angebote und Beratung zu den Bereichen Ernährung, Bewegung, Entspannung und Stressmanagement unterbreitet. Sechs Teilnehmer\*innen haben sich schon für eine Teilnahme an diesem Angebot entschieden. Das ist ein schöner Erfolg unter den aktuellen Rahmenbedingungen.

Mit Stand 22. März 2021 sind 253 Teilnehmer\*innen aufgenommen worden. Zehn sind bereits wieder ausgeschieden, teils wegen Arbeitsaufnahmen, teils wegen anderer Erwartungen an das Projekt. Von den Teilnehmer\*innen konnten sieben Personen bei einer Arbeitsaufnahme unterstützt werden. Bei drei Personen gelang die Arbeitsaufnahme nicht trotz, sondern gerade durch die aktuelle pandemische Lage. Sie fanden Beschäftigung bei der Stadt Köln zur Impfterminierung oder im Gesundheitsamt zur Kontaktnachverfolgung.

## 6. Qualicare – ein Angebot zur Weiterbildung im sozial-pflegerischen Bereich

Das Angebot wurde zum 18.11.2019 erstmalig als Pilot implementiert. Der Vertrag umfasst fünf einjährige Optionsmöglichkeiten. Ein Vertragsjahr besteht aus einem Vollzeit- und einem Teilzeitkurs mit jeweils 25 Teilnehmer\*innenplätzen und einer Dauer von 4 bzw. 8 Monaten. Das Angebot richtet sich an Leistungsbezieher\*innen ohne bzw. ohne verwertbaren Berufsabschluss, mit einer Grundmotivation in einem sozial(pflegerischen) Beruf tätig zu werden und einem Sprachniveau von mindestens B1.

Am Ende steht eine Qualifizierung zur Alltagsbegleitung, Betreuungskraft oder Pflegeassistentin.

Wer möchte, kann sich beruflich weiterentwickeln, z.B. zum/zur Pflegehelfer\*in (12 Monate) oder die Fachkraftausbildung (Pflegefachkraft 36 Monate) machen. Eine Förderung durch das Jobcenter ist im Einzelfall möglich

Qualicare ist eine Kombination aus zwei aufeinander aufbauenden Modulen – angeboten durch die Träger InVia und AWO Köln. Das Angebot besteht aus einer Feststellungsphase und einer Förderphase. Die Teilnehmer\*innen werden in beiden Phasen sozialpädagogisch begleitet.

In der Feststellungsphase stehen die berufliche Orientierung, die Motivation der Teilnehmer\*innen, die individuelle Potentialanalyse sowie die Eignungsfeststellung im Fokus. Es erfolgt auch eine betriebliche Erprobung (mind. 1 Woche) in einer (oder mehreren) ambulanten, vollstationären oder teilstationären Pflegeeinrichtung. Damit ist die Zielsetzung verbunden, erste Eindrücke über die Arbeit mit betreuungsbedürftigen Menschen zu bekommen und das Interesse und die Eignung für eine berufliche Tätigkeit in diesem Bereich selbst zu prüfen.

In der Förderphase startet die Qualifizierung in den Bereichen Alltagsbegleitung, Betreuungskraft oder Pflegeassistentin/-in. Es findet eine vertiefende betriebliche Erprobung statt, sowie erste Bewerbungstrainings. Außerdem erfolgt eine Qualifizierungsberatung für die weitere berufliche Bildung.

Als wesentliche Erfolgsfaktoren des Projektes wurden bislang folgende Punkte identifiziert:

- Heranführung und Erprobung im sozialpflegerischen Bereich im Vorfeld der Qualifizierung
- Überschaubare Dauer der Qualifizierung
- Hohe Motivation der Teilnehmer\*innen
- Enge Anbindung an den Träger – führt auch zu geringen Abbrüchen
- Hohe Praxisanteile und Anbindung an potentielle Arbeitgeber\*innen
- Hohe Aufnahmefähigkeit des Arbeitsmarktes

Der bisherige Verlauf ist vielversprechend. Im ersten Vollzeitkurs sind von 25 Teilnehmer\*innen zu Beginn der Feststellungsphase, 17 in die Förderphase eingemündet. Hiervon haben 15 wiederum die Qualifizierungen erfolgreich abgeschlossen. 9 Teilnehmer\*innen haben eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung aufgenommen. Eine Teilnehmerin hat die Fachkraftausbildung zur Altenpflegerin begonnen. Zwei Teilnehmerinnen konnten aus dem Leistungsbezug ausscheiden.

Der durch Corona Pandemie verspätet begonnene Teilzeitkurs startete mit einer reduzierten Anzahl von 18 Teilnehmer\*innen. Trotz der schwierigen Rahmenbedingungen (vor allem hinsichtlich der Kinderbetreuung) konnten alle Plätze besetzt werden.

Von 18 Teilnehmer\*innen an der Feststellungsphase sind 15 in die Förderphase eingemündet. Die Förderphase endete erst am 29.01.2021. Alle Teilnehmer\*innen an der Förderphase haben erfolgreich ihre Abschlussprüfung bestanden. Zum 22.03.2021 hatten bereits 7 Teilnehmer\*innen eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung aufgenommen bzw. eine schriftliche Einstellungszusage erhalten. Eine Teilnehmerin hat zunächst eine Beschäftigung auf Basis von 450€ aufgenommen. Die restlichen anderen Teilnehmer\*innen befinden sich noch im Bewerbungsprozess. Alle Arbeitsaufnahmen des Voll- und Teilzeitkurses erfolgten im Zielberuf.

Ein weiterer Vollzeitkurs im Rahmen der ersten Optionsziehung hat am 16.02.2021 mit 25 Plätzen gestartet. Zum Starttag waren 26 Kundinnen und Kunden zugewiesen. Aufgrund der Corona-Schutzmaßnahmen wird der Kurs in alternativer Form, d.h. hauptsächlich digital und ohne Präsenzunterricht durchgeführt. Im Bedarfsfall verleiht der Träger hierfür kostenlose digitale Endgeräte. Im Rahmen der obligatorischen betrieblichen Erprobungen werden alle Teilnehmer\*innen kostenlos auf Corona getestet. In einigen Einrichtungen erhalten die Teilnehmer\*innen im Rahmen ihrer betrieblichen Erprobung ein Impfangebot. Dies geschieht in Abhängigkeit von den Impfterminen in den Einrichtungen. Der nächste Teilzeitkurs startet am 14.06.2021.

Gez. Martina Würker

**Anlagen:**

- 1. Situation im Jobcenter Köln**
- 2. Ergebnismonitoring Monat 02/2021**
- 3. Jahresbericht 2020 des Kundenreaktionsmanagements**