

**Beantwortung der Anfragen zu TOP 7.2 zu der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren vom 14.11.2013**

**Wortlaut der Anfrage:**

Frau Stahlhofen fragt,

1. ob Anträge wegen Unvollständigkeit abgewiesen werden, obwohl die Antragsteller keinen Einfluss auf manche Unterlagen haben,
2. ob die Beratung nachgelassen habe,
3. ob vermehrter Druck auf die Antragsteller ausgeübt werde,
4. das Jobcenter vergebe Termine vor 8:00 Uhr. Als Köln-Pass-Inhaber müsse man sich ein Vierer- Ticket bei den KVB Geschäftsstellen kaufen. Die KVB Geschäftsstellen haben aber erst um 8:00 Uhr geöffnet.

**Antwort des Jobcenters Köln:**

Zu 1.: Nein, es werden strukturell keine Anträge wegen Unvollständigkeit abgelehnt. Im Rahmen der Bearbeitung von Erstanträgen werden Kundinnen und Kunden schriftlich über die mit den Antragsunterlagen vorzulegenden Dokumente informiert. Falls es den Antragstellenden nicht möglich ist, einen Teil der angeforderten Unterlagen vorzulegen, so sollten sie diese Unmöglichkeit darlegen. Die Antragsunterlagen werden in diesen Fällen angenommen. Wichtig: Der Antrag gilt grundsätzlich nach Vorsprache in der Eingangszone, als gestellt, also noch vor Einreichung von Unterlagen überhaupt. Dieser Vorgang wird mittels DV-Programm dokumentiert.

Zutreffend ist, dass Kundinnen und Kunden gebeten werden, unvollständige Antragsunterlagen zu einem für die Antragsabgabe neu vereinbarten Termin wieder mitzubringen. Wird die Übersendung fehlender Unterlagen per Post vereinbart, werden unvollständige Antragsunterlagen selbstverständlich angenommen. Hier kommt es offenbar zu Missverständnissen mit Kunden/innen, die annehmen, dass ihr Antrag nicht angenommen wurde. Die Geschäftsführung des Jobcenters wird die Mitarbeiter/innen diesbezüglich sensibilisieren.

Zu 2.: Nein, das Jobcenter Köln investiert alleine über die eigene Fortbildung viele Ressourcen in die ständige Verbesserung von Beratungsprozessen. Das gilt für weiche wie für harte Beratungsfaktoren, für kulturelle Kompetenzen und den Umgang mit schwierigen Beratungssequenzen.

In den letzten Auswertungen des bundesweit und halbjährlich im Auftrag der Bundesagentur erhobenen Kundenzufriedenheitsindexes erreichte das Jobcenter Köln eine Verbesserung im Bereich der Beratung von 2,9 (1. Halbjahr 2012) auf 2,7 ((2. Halbjahr 2012 und 1. Halbjahr 2013) sowie in der Gesamtbewertung von 3,0 (2. Halbjahr 2012) auf 2,9 (1. Halbjahr 2013). Die Bewertung erfolgt analog der Schulnoten.

Alleine in den Integrationsbereichen hat das Jobcenter Köln über 250.000.terminierte Beratungen geführt.

Diese Anfrage kann darüber hinaus von Seiten der Geschäftsführung des Jobcenters Köln nicht konkreter beantwortet werden.

Zu 3.: Nein, sollte in Einzelfällen dieser Eindruck entstanden sein, so geht die Geschäftsführung des Jobcenters diesen selbstverständlich nach. Für die Klärung steht das Kundenreaktionsmanagement des Jobcenters Köln zur Verfügung. Hier ist keine Steigerung der Beschwerdezahlen zu verzeichnen. Es ist keine Geschäftspolitik des Jobcenters Köln den Druck auf Kunden/innen pauschal zu erhöhen, ohne die individuelle Situation zu betrachten.

Zu 4.: Es ist zutreffend, dass Kundinnen und Kunden auch zu Terminen um 7:30 Uhr eingeladen werden. Teilweise erfolgen diese Einladungen auf Wunsch der Kundinnen und Kunden, beispielsweise auf dem Hintergrund einer ausgeübten Erwerbstätigkeit oder wegen Kinderbetreuung.

Unzutreffend ist, dass die Vierer-Tickets für Köln-Pass-Inhaber ausschließlich bei den KVB Geschäftsstellen gekauft werden können. Der Kauf ist auch an den Haltestellen stehenden Fahrkartenautomaten möglich. Unabhängig davon haben die Eingeladenen die Möglichkeit, die erforderlichen Fahrscheine an dem letzten Werktag vor dem Termin zu kaufen. Bei einer Fahrscheinkontrolle macht es laut Auskunft der KVB keinen Unterschied, ob der Fahrschein in einer Geschäftsstelle oder einem Automaten gekauft wurde. In beiden Fällen muss grundsätzlich der Köln-Pass als Ausweisdokument vorgezeigt werden.

Sollte es dennoch zu Problemen auf Kundenseite mit Terminen um 7.30Uhr kommen, kann dies mir der einladenden Integrationsfachkraft im Vorfeld abgeklärt werden. Die Geschäftsführung hat die operativen Bereiche sensibilisiert.

gez. Kulozik