Anlage zur Mitteilung „Bericht des Jobcenters Köln“ zur Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren am 23.04.2015

jobcenter KÖLN

Bericht des Jobcenters Köln

1. Jahresbericht des Kundenreaktionsmanagement 2014

Das Kundenreaktionsmanagement ist ein wichtiges Angebot des Jobcenters Köln.
Im vergangenen Jahr haben sich Kundinnen und Kunden mit 1.581 Anliegen unmittelbar an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. In 887 Fällen wurde das Kundenreaktionsmanagement 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 Kundenreaktionsmanagement.

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 Kundenreaktionsmanagement Hinweise von Dritten auf Leistungsmissbrauch oder Unterstützungsbedarfe von Kundinnen und Kunden.

Insgesamt konnten 2.468 Anliegen abschließend geklärt werden, das sind knapp 500 Anliegen mehr als im Vorjahr. Das Kundenreaktionsmanagement berichtet der Geschäftsführung regelmäßig über die Themen der vorgetragenen Anliegen. Es unterbreitet Lösungsvorschläge für notwendige Änderungen der Verfahrensabläufe und ist daher Bestandteil des Qualitätsmanagements des Jobcenters Köln.

Die Anliegen der Kundinnen und Kunden betreffen zu einem großen Anteil (60 %) leistungsrechtliche Themen. Bei Integrationsthemen sind es 12 %. 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 Kundenreaktionsmanagement 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 Kundenreaktionsmanagement 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 15 % 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 Kundenreaktionsmanagement den Erfahrungsaustausch mit den Vertreterinnen und Vertretern der SGB II-Beratungsstellen.

2. Sanktionen im Jobcenter Köln

Das Jobcenter Köln hat eine sogenannte Sanktionsquote von 2,1%. In absoluten Zahlen entspricht dies 1.733 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit mindestens einer Sanktion bei 82.354 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten insgesamt. (Datenstand März 2015, Berichtsmonat November 2014) Im NRW Quervergleich mit einer durchschnittlichen Sanktionsquote von 2,9% liegt das Jobcenter Köln damit seit Jahren im hinteren Drittel und deutlich unter dem Landesdurchschnitt. Im Berichtsmonat November war das Jobcenter Köln in NRW sogar bei den untersten 10%. Zum direkten Vergleich: Das Jobcenter in NRW mit den meisten Sanktionen hat eine Sanktionsquote von 4,9 %, was in absoluten Zahlen 738 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten mit mindestens einer Sanktion bei 15.190 erwerbsfähigen Leistungsberechtigten insgesamt entspricht. Der niedrige Kölner Wert spricht, aufgrund der sehr guten Ergebnisse des Jobcenters in 2014, für eine hohe Verbindlichkeit zwischen den Mitarbeitenden des Leistungsträgers und den Kundinnen und Kunden bereits vor Eintritt eines Sanktionstatbestands. Ziel des Jobcenters Köln wird es auch weiterhin sein, den Kundinnen und Kunden durch passgenaue Beratung Perspektiven am Arbeitsmarkt aufzuzeigen und sie dadurch zur Mitarbeit, und somit auch der Erfüllung der Mitwirkungspflichten im Sinne des Gesetzgebers, zu motivieren. Die oftmals diskutierte Festlegung einer Sanktionsquote als Zielwert würde aus Sicht der Geschäftsführung ein falsches Signal an die Mitarbeitenden senden, da Sanktionen niemals einen Selbstzweck erfüllen dürfen. Sie müssen ultima ratio bleiben.

3. Inklusionsvereinbarung des Jobcenters

Das Jobcenter Köln verstärkt den Einsatz für Menschen mit Behinderung in seiner Belegschaft. Eine entsprechende verbindliche Inklusionsvereinbarung nach „§83 Neuntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB IX)“ wurde Anfang Januar von der Geschäftsführung, der Schwerbehindertenvertretung sowie dem Personalrat des Jobcenters geschlossen.

Die Vertragspartner verpflichten sich darin, konstruktiv für die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderung zusammenzuarbeiten.

Konkret beinhaltet die Inklusionsvereinbarung Regelungen insbesondere zur Personalplanung, Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsorganisation, Arbeitszeit, Gesundheitsförderung sowie zur Umsetzung der vereinbarten Ziele an den einzelnen Standorten, wie zum Beispiel**:**

- die angemessene Berücksichtigung schwerbehinderter Menschen bei der Besetzung freier, frei werdender oder neuer Stellen
- eine anzustrebende Beschäftigungsquote unter besonderer Berücksichtigung eines angemessenen Anteils schwerbehinderter Frauen
- Teilzeitarbeit
- die Durchführung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements
- Beratungen über Leistungen zur Teilhabe sowie über besondere Hilfen im Arbeitsleben

Die Beschäftigungsquote von Menschen mit Behinderung liegt im Jobcenter Köln durchschnittlich bei neun Prozent. Damit ist sie mehr als doppelt so hoch wie der Anteil an behinderten Beschäftigten in deutschen Unternehmen (4 Prozent; Quelle: Bundesagentur für Arbeit). Das 2005 gegründete Disability Management (DiMa) kümmert sich zudem mit speziell geschultem Personal gezielt um die Kundinnen und Kunden des Jobcenters mit Handicap.

Mit der Unterzeichnung der Inklusionsvereinbarung setzt das Jobcenter Köln als Arbeitgeber im öffentlichen Dienst im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention ein Zeichen für die Inklusion am Arbeitsmarkt.

4. Aktueller Sachstand zum Kooperationsprojekt Berufsförderungswerk Michaelshoven

Das Jobcenter Köln nimmt seine gesellschaftliche und soziale Verpflichtung auch bei Neueinstellungen wahr. Als großer Arbeitgeber wird zwar mit durchschnittlich neun Prozent die Beschäftigungsquote von Menschen mit Behinderungen erfüllt, aber das reicht aus Sicht der Geschäftsführung nicht aus. Das Jobcenter Köln möchte Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen eine Perspektive bieten. Daher ist die Geschäftsführung auf einen Kooperationspartner zugegangen, mit dem das Jobcenter Köln schon lange erfolgreich zusammen arbeitet. In enger Kooperation mit dem Berufsförderungswerk Michaelshoven bietet das Jobcenter, Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen (in der Regel beruflichen Rehabilitanden) neue Perspektiven mit der konkreten Chance, durch Praktika, Hospitationen und Einstellungen den Wiedereinstieg in das Berufsleben zu meistern.

Einstellungen nach Kurzpraktika und Hospitationen

Umschüler/-innen vom Berufsförderungswerk (Bürokaufleute, Kaufleute für Bürokommunikation) haben zum Abschluss ihrer Ausbildung vorab Praktika im Jobcenter Köln in den Bereichen Aktenhaltung, Eingangszone und Leistungssachbearbeitung absolviert und sich daraufhin für eine externe befristete Einstellung beworben und eine Auswahlrunde durchlaufen.

Bewerbungen in 2013:	8
Einstellungen in 2013:	3
Bewerbungen in 2014:	3
Einstellungen in 2014:	2

Einstellungen nach Auswahlrunden ohne Vorpraktika

Bewerbungen Januar 2015:	6
Einstellungen 2015:	3

Direkteinstellungen nach Praktika ohne Auswahlrunden

Praktikanten 2014:	3
Einstellungen 2014:	1
Praktikanten 2015:	22
Einstellungen 2015 bisher:	14

➔ Insgesamt 23 Einstellungen seit 2013

Das Jobcenter Köln als Ausbildungsstätte

Praktikumsabschnitte der Umschüler für die Berufe „Bürokauffrau-/mann, sowie für den neu benannten Beruf „Kauffrau-/mann für Büromanagement“, werden mit Zustimmung der IHK im Jobcenter absolviert.

Auszubildende 2014/2015:	6
voraussichtliche Einstellungen bei bestandener Abschlussprüfung Mitte 2015:	6

Ab April 2015 ist geplant, weiteren 4 – 5 Auszubildenden einen Praktikumsabschnitt im Jobcenter Köln anzubieten.

5. Jahresbilanz

In der **Anlage 2** wird die Jahresbilanz des Jobcenters Köln 2014 zur Kenntnis und Information beigefügt.

6. Sachstand Umzug Mitte

Das Dienstgebäude Luxemburger Straße 121, 50939 Köln, wurde durch die Bundesagentur für Arbeit (BA) veräußert. Ein Komplettauszug ist bis spätestens 2017 in Planung. Aktuell ist hier auch der Standort Mitte untergebracht.

Der Standort Mitte sowie der Bedarfsfeststellungsdienst (BFD) sollen einen eigenen Standort erhalten, daher musste nach einer geeigneten Unterbringung gesucht werden.

Ein neues Gebäude wurde in Köln-Ehrenfeld, Oskar-Jäger-Straße 50 (sog. „Blaulicht“) gefunden. Es handelt sich um ein von außen ansprechendes, aus dem Jahr 1993 stammendes Verwaltungsgebäude. Von innen führen die großen Fensterflächen in den Büros zu einer hellen und freundlichen Atmosphäre, sowohl für die Mitarbeiter/innen als auch für die Kunden und Kundinnen. Das Jobcenter Köln benötigt die Flächen des Erdgeschosses sowie des 1. bis 3. Obergeschosses. Aufgrund des Grundrisses des Hauses ergibt dies eine Gesamtfläche von 7.452 qm inklusive der Gemeinschaftsflächen. Es ist zentral mit dem öffentlichen Personennahverkehr erreichbar. Zusätzlich stehen Parkmöglichkeiten für die Mitarbeiter/innen in einer Tiefgarage zur Verfügung.

Der Mietvertrag wurde zum 27.02.2015 abgeschlossen. Insgesamt muss ein Umzug für über 220 Mitarbeiter/innen organisiert werden. Als Umzugstermin ist der 14.09.2015 avisiert.

Bei der Nutzung des Gebäudes wird ein besonderer Augenvermerk auf die Umsetzung des Sicherheitskonzeptes gelegt, dies beinhaltet u. a. Sicherheitsmöbilierung, Zwischentüren, Panikschlösser, dezentrale Kundensteuerung.

Anlagen:

1) **Jahresbericht 2014 Kundenreaktionsmanagement**
2) **Jahresbilanz des Jobcenters Köln 2014 als digitale Anlage**