Anlage zur Mitteilung „Bericht des Jobcenter Köln“ zur Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren am 19.04.2018

jobcenter KÖLN

Bericht des Jobcenter Köln

1. **Erneute Vorlage des Jahresberichtes DiMa 2017 sowie der Statistischen Auswertung der Förderung und der Integration von Menschen mit Behinderungen 2017 im Jobcenter Köln**
   Aufgrund des Wunsches der Teilnehmenden des Ausschusses für Soziales und Senioren werden die beiden Anlagen aus der Sitzung vom 01.03.2018 erneut dem Ausschuss vorgelegt.
   Der Bitte von Frau Schmerbach die Zahlen bei der Zielvereinbarung- und Zielerreichung näher zu erläutern, ist das JC Köln in der Anlage 1 nachgekommen.
   Herr Ladenberger bat am 01.03.2018 um Mitteilung, in wie vielen Fällen die Stadt Köln als Antragsteller/Arbeitgeber Eingliederungszuschüsse und weitere Eingliederungsleistungen für schwerbehinderte Menschen in 2017 beantragt hat.
   Aus datenschutzrechtlichen Erwägungen erteilt das Jobcenter Köln keine Auskünfte über Arbeitgeber, daher kann diese Frage vom Jobcenter Köln leider nicht beantwortet werden.
   Hinweise bietet gegebenenfalls auch der aktuelle „Erfahrungsbericht zur Situation von schwerbehinderten Beschäftigten der Stadt Köln 2016“, den Herr Dr. Bell am Donnerstag, 22.03.2018, in der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik vorgestellt hat:
   <https://ratsinformation.stadt-koeln.de/getfile.asp?id=641603&type=do&>

2. **Jahresbericht 2017 des Kundenreaktionsmanagements des Jobcenter Köln**
   Das Kundenreaktionsmanagement war als Service-Angebot des Jobcenter Köln auch 2017 gefragt. Die Gesamtzahl der thematisierten Anliegen ist mit 2.270 nahezu unverändert geblieben (2016: 2.293 Anliegen).

   Im letzten Jahr haben sich Kundinnen und Kunden mit 1.356 Anliegen unmittelbar an das Kundenreaktionsmanagement gewandt. Zusätzlich wurde das Kundenreaktionsmanagement in 914 Fällen von Dritten kontaktiert. 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. Insgesamt ist die Zahl der Anfragen durch Dritte von 36% in 2016 auf 40% in 2017 gestiegen. Für ehrenamtlich Tätige und Willkommensinitiativen als auch für professionelle Stellen wie 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 (57 %) leistungsrechtliche Themen. Bei Integrationsthemen

waren es 9,8 %. Grund für die Anfragen waren sowohl bei materiellen als auch integrativen Themen hauptsächlich lange Bearbeitungszeiten sowie die Ablehnung einer Leistung und die Verständlichkeit von Bescheiden.

Ein weiteres Themenfeld waren mitarbeiterbezogene Beschwerden. Diese betrafen sowohl als unfreundlich oder unhöflich wahrgenommenes Verhalten, als auch 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. Hieraus kann geschlossen werden, dass sich die Tätigkeit des Kundenreaktionsmanagements in Bezug auf die personellen als auch finanziellen Ressourcen bei Rechtsverfahren einsparend auswirkt.

Der überwiegende Anteil der 2.270 Anliegen wurde durch Vermittlung, Auskünfte, Moderation und Beratung erledigt. 333 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 3 entnommen werden.

Das Kundenreaktionsmanagement gehört zu den Stabsstellen der Geschäftsführung. Durch einen monatlichen jour fixe wird sichergestellt, dass regelmäßig zu den Beschwerdegründen berichtet und Lösungen erarbeitet werden. Diese betreffen sowohl organisatorische Fragestellungen als auch Themen der Beratung und der finanziellen Unterstützung.

Ergänzend zu der 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.

3. Aktueller Sachstand Integration Point

Entwicklung der Bedarfsgemeinschaften und Bestandskundinnen und Bestandskunden

Der Integration Point des Jobcenter Köln betreut derzeit **4959** Kundinnen und Kunden (Stand Februar 2018). Die Anzahl der neuantragsstellenden Bedarfsgemeinschaften ist kontinuierlich rückläufig. Im Februar 2018 haben 26 Bedarfsgemeinschaften einen Neuantrag auf Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch Zwei (SGB II) gestellt.

Die Verteilung im Einzelnen ist wie folgt:

Bestand Februar 2018	SGB II	Anteil an gesamt in %
Anzahl Gesamt	**4959**	
Geschlecht männlich	2.934	59%
Geschlecht weiblich	2.025	41%
Insgesamt (U25)	1123	23%
Insgesamt (Ü25)	3836	77%

Tabelle 1: ***Stand Februar 2018 (Jahresfortschrittswert)***

Der Integration Point der Agentur für Arbeit betreut derzeit **887** Kundinnen und Kunden. Die Gruppe der Menschen aus den 5 Herkunftsländern nimmt kontinuierlich ab. Hauptgruppen im Integration Point der Agentur für Arbeit sind die Geflüchteten aus Afghanistan und Guinea.

Maßnahme Besetzung und Integration

Die Firma **LANXESS** bietet erneut Integrationsmöglichkeiten im Bereich Chemikantin bzw. Chemikant oder Industriemechanikerin bzw. Industriemechaniker für Geflüchtete an und veranstaltet hierzu einen Bewerbertag in den Räumen des neuen BIZ. Folgende Voraussetzungen müssen die Bewerberinnen und Bewerber erfüllen:

- Anerkennung als Geflüchtete bzw. Geflüchteter oder gute Bleibeperspektive
- grundsätzlich Bereitschaft / Interesse an einer Ausbildung in einem gewerblich-technischen oder naturwissenschaftlichen Beruf
- Deutschkenntnisse spätestens bis zum Beginn von XOnce Niveau B2
- Schulabschluss: Hauptschule Klasse 10 oder Anerkennung vergleichbar aus dem Ausland, spätestens bis zur Aufnahme der späteren Ausbildung

Die Suche nach geeigneten Teilnehmenden erfolgt durch den gemeinsamen Arbeitgeberservice (gAG-S) geschäftsbereichsübergreifend im Jobcenter.

Die **KVB** bieten erneut eine Qualifizierung zur Busfahrerin bzw. Busfahrer an. Die Voraussetzungen hierfür sind unter anderem:

- Gesicherter Aufenthaltsstatus (keine Geduldeten)
- Gutes Deutsch in Wort und Schrift (mindestens B1)
- Mindestens 24 Jahre alt

Die Akquise geeigneter Kandidatinnen bzw. Kandidaten erfolgt ebenfalls durch den gAG-S in allen Geschäftsbereichen des Jobcenter.

Auch **Ford** bietet im Jahr 2018 wieder eine Einstiegsqualifizierung (EQ) für insgesamt 19 Teilnehmende an. Ziel ist die Aufnahme eines Ausbildungsverhältnisses. Die Besetzung erfolgt koordiniert über die Talentscouts U25.

Netzwerke

Das Interesse an Integrationsmöglichkeiten geflüchteter Menschen ist ungebrochen. Aus dem Ehrenamt kommt daher nun verstärkt der Wunsch, über Unterstützungsangebote informiert zu werden. Beispielsweise hat die Aktion „Neue Nachbarn“ eine Qualifizierung für ehrenamtliche Jobpatinnen und Jobpaten initiiert. Der Integration Point wird diese Aktion unterstützen und hat seine Teilnahme an der Qualifizierung zugesagt.

Bei der Ehrenamtsinformationsveranstaltung im März war das Amt für Wohnungswesen vertreten und hat über das Belegungsmanagement, dessen Grundlagen, Ziele und Umsetzung berichtet. Das Interesse aus dem Kreis der ehrenamtlich Tätigen an diesem Thema war sehr hoch. Die Teilnahme wurde sehr begrüßt.

Der Integration Point hat am 13.03.2018 an einer Veranstaltung „Miteinander im Veedel - Von der Willkommenskultur zum integrativen Stadtteil“ im Veedel Bickendorf / Ossendorf teilgenommen, sich Fragen der ehrenamtlich Tätigen gestellt und über Angebote informiert.

Das Jobcenter Köln beteiligt sich an einer Studie „Integrationsprozesse von Geflüchteten in nordrhein-westfälischen Städten und Gemeinden“. Untersucht werden Integrationsprozesse in einer Großstadt wie Köln und in Landkreisen wie der Kreis Heinsberg. An der Studie sind die Universitäten Köln und Bonn, sowie die RWTH Aachen beteiligt. Nähere Informationen zur Studie sind auf der Seite www.ankommen-nrw.de zu finden.

Das Jobcenter Köln war ebenfalls wieder mit zwei Beiträgen (Gesundheit und Minijob) bei dem Format WDRforyou vertreten.

4. Befit4job – Jahresbericht 2017

Das Angebot „befit4job“ richtet sich an motivierte Bewerberinnen und Bewerber des Geschäftsbereichs U25. Über einen Zeitraum von maximal 6 Wochen haben die Teilnehmenden die Möglichkeit sich konzentriert der Stellenrecherche und ihren Bewerbungen auf Ausbildungs- bzw. Arbeitsstellen zu widmen.

Intensiv unterstützt werden sie dabei von drei Mitarbeitenden des Jobcenters, die auch gruppendynamische Prozesse initiieren. Die Zuführung der Teilnehmenden erfolgt durch die Integrationsteams und den Orientierungsservice des Geschäftsbereichs U25. Ziel ist die Ausbildungs- bzw. Arbeitsaufnahme der jungen Teilnehmenden.

Im Jahr 2017 haben 268 junge Menschen das Angebot „befit4job“ wahrgenommen. Den Mitarbeitenden ist es in den 6 Wochen der Teilnahme gelungen von diesen 268 Teilnehmenden

- 105 in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung, Ausbildung, Selbstständigkeit oder ein sozialversicherungspflichtiges Praktikum zu vermitteln (Integrationsquote von 39%)
- und die übrigen Teilnehmenden mit einer sinnvollen Anschlussperspektive an die Integrationsteams zu übergeben (z.B. Einstiegsqualifizierungen, Maßnahmen des Jobcenters, Schule bzw. Studium)

Die nachhaltigen Effekte und zählbaren Ergebnisse (Arbeitsaufnahmen, Ausbildungsaufnahmen etc.), die nach der 6-wöchigen Teilnahme eintreten, werden über das Berichtswesen von „befit4job“ nicht abgebildet.
Diese Ergebnisse fließen in das reguläre Controlling des Jobcenters ein.

5. Mit Frauen in Führung

„Mit Frauen in Führung“ geht in die nächste Runde: Am 23. Februar startete das zweite Cross-Mentoring Programm. Die Mentees – bereits erfolgreiche Frauen und Frauen mit hohem Führungspotenzial – werden für 15 Monate von einem/einer Mentor/in aus einem anderen teilnehmenden Unternehmen beim Karriereaufstieg begleitet. Durch aktive Netzwerkarbeit und gegenseitiges Mentoring durch hochkarätige Führungskräfte der einzelnen Unternehmen werden die Teilnehmerinnen aktiv unterstützt. Durch das Programm soll der Anteil von Frauen in höheren Führungspositionen gestärkt werden. Das Jobcenter Köln ist Gründungsmitglied im Bündnis ‚Mit Frauen in Führung‘
Zwölf namhafte Kölner Unternehmen setzen auf Cross Mentoring, um mehr Mitarbeiterinnen in den Chefinnensessel zu bringen:
DEG Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH - Delvag Luftfahrt-versicherungs-AG - DuMont Mediengruppe - Eurowings - Flughafen Köln/Bonn - JOBCENTER Köln - Kliniken Köln gGmbH - REWE Group - Sparkasse Köln/Bonn - STRÖER - Stadt Köln - WDR
Wir freuen uns auf einen spannenden Austausch!

6. Ergebnismonitoring zu den vereinbarten Zielen mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Bundesziele) und der Stadt Köln (Kommunale Ziele) – Stand: Februar 2018

Das Jobcenter Köln geht in dem Ergebnismonitoring-Bericht für den Monat Februar 2018 (Anlage 4) auf die Zielerreichung bezüglich der mit dem Bund und mit der Stadt Köln vereinbarten Ziele für das Jahr 2018 ein.

gez. Wagner

Anlagen:

1) **Jahresarbeitsbericht DiMa Fallmanagement 201**
2) **Statistische Auswertung der Förderung und der Integration von Menschen mit Behinderung**
3) **Jahresbericht 2017 des Kundenreaktionsmanagements**
4) **Ergebnismonitoring Februar 2018**