

Anlage zur Mitteilung „Bericht des Jobcenter Köln“ zur Sitzung des Ausschusses für Soziales, Seniorinnen und Senioren am 30.09.2021

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 informiert bei Rückfragen im Ausschuss für Soziales, Seniorinnen 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 07/2021

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

3. Personalrekrutierung im Jobcenter Köln

Die beständig auf einem hohen Niveau bleibende Personalfuktuation stellt das Personalmanagement des Jobcenter Köln bereits seit Jahren vor Herausforderungen. So haben seit 2018 bis einschließlich Juli diesen Jahres 652 Mitarbeiter*innen das Jobcenter Köln verlassen.

Aus der Qualitätsoffensive und dem damit verbundenen Umbau der Stellenstruktur im Leistungsbereich und den zuletzt beschlossenen Stellenmehrungen im Integrationsbereich resultieren weitere Personalbedarfe.

Zu akquirieren sind hier nahezu ausschließlich Mitarbeiter*innen für den gehobenen Dienst, d.h. Bewerber*innen, die über einen Hochschulabschluss verfügen. Die hierfür in Frage kommende Gruppe ist auf dem Markt begehrt, nicht umsonst ist die Rede vom „war for talents“.

Das Jobcenter Köln steht in Konkurrenz zu anderen Arbeitgeber*innen der öffentlichen Hand und der freien Wirtschaft. Letztere können zumeist deutlich bessere Gehälter offerieren.

Ein wichtiger Aspekt, um dem begegnen zu können, ist die Positionierung des Jobcenter Köln als attraktiver Arbeitgeber und eine weitere Professionalisierung der Personalakquise.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen wurde im Personalmanagement ein Rekrutierungsbereich (1,8 VZÄ TEIV/EG9c und 1,3 VZÄ TE V/EG6) geschaffen; hier konzentrieren sich die beiden Mitarbeiterinnen des gehobenen Dienstes auf die Akquise neuen Personals und auf die Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke

„Jobcenter Köln“. Unterstützt werden sie durch die zwei Mitarbeiterinnen des mittleren Dienstes bei der administrativen Abwicklung der Ausschreibungsverfahren.

Priorität hat derzeit die Akquise neuen Personals. So ist es gelungen, 2020 108 neue Mitarbeiter*innen extern einzustellen; 2021 konnte bislang 107 Bewerber*innen ein Arbeitsvertrag offeriert werden. Weitere Stellenausschreibungen sind in Planung. Die Stellenausschreibungen werden auf der Karriereseite des Jobcenter Köln, im Stellenanzeiger der Bundesagentur für Arbeit und auf weiteren passenden Plattformen wie interamt.de ausgeschrieben.

Ohne die Bündelung von Personalressourcen und Kompetenzen ist der hinter diesen Zahlen stehende zeitliche Aufwand nicht zu realisieren. So stecken hinter den 107 Einstellungen allein in diesem Jahr bislang 48 ganztägige mündliche Auswahlverfahren inklusive aufwändiger Vor- und Nacharbeiten.

Durch die fachliche Expertise der beiden Mitarbeiter*innen und die Unterstützung durch erfahrene Führungskräfte in den Vorstellungsgesprächen konnte der Rekrutierungsprozess auch unter Pandemiebedingungen mit unverminderter Geschwindigkeit fortgeführt werden.

Seit Beginn der Pandemie finden die Vorstellungsgespräche für externe Einstellungen ausschließlich telefonisch statt. Die Zusammensetzung der Kommission hat sich nicht verändert. So konnte dem Infektionsschutz Rechnung getragen werden, ein Nebeneffekt ist die Reduzierung von Fahrzeiten und eine größere Flexibilität bei kurzfristigen Änderungen.

Die Rückmeldungen der Geschäftsbereiche zu den telefonisch ausgewählten Kollegen*innen sind überwiegend positiv. Die niedrige Anzahl der Probezeitkündigungen spricht auch dafür, dass unter den geänderten Voraussetzungen weiter die richtigen Einstellungsentscheidungen getroffen werden.

4. Weiterentwicklung des Disability Managements (DiMa) und des beschäftigungsorientierten Fallmanagements (bFM)

Ausgangslage:

Basierend auf den Erfahrungen des „Kölner Modells“ im Rahmen des „Mozart-Projektes“ entwickelte sich 2003 das Disability Management (DiMa). Zum 01.01.2005 wurde das DiMa-Team als feste Organisationsform in der ArGe Köln / Jobcenter Köln installiert. Ergänzend dazu wurde zum 17.10.2011 das beschäftigungsorientierte Fallmanagement (bFM) im Jobcenter Köln eingeführt.

Sowohl DiMa- als auch beschäftigungsorientierte Fallmanager*innen sind heute den jeweiligen Integrationsteams zugeordnet. Die Dienst- und Fachaufsicht liegt bei den jeweiligen Teamleitungen.

Die geschäftsbereichsübergreifende Koordination des Fallmanagements erfolgte durch eine fachliche Koordination Fallmanagement. Diese wurde durch einen sogenannten Koordinierungsausschuss (Fachausschuss Fallmanagement) begleitet.

Weiterentwicklung:

Zu Beginn des Jahres 2019 fand in Abstimmung mit der Trägerversammlung eine sogenannte Aufgabenkritik „*Analyse zur Weiterentwicklung der Aufbau- und Ablauforganisation im Integrationsbereich*“ statt. Beauftragt mit der Untersuchung war die Beratungsfirma con_sens.

Unter anderem wurde in der Aufgabenkritik auch der Bereich Fallmanagement betrachtet. Die Analyse ergab die nachfolgenden Ergebnisse sowie Empfehlungen.

Ergebnisse:

- Die Überstellung von Kund*innen zu den spezialisierten Beratungseinheiten innerhalb des Integrationsbereiches ist oftmals erschwert.
- Es existieren „Grauzonen“ in der Kund*innenzuständigkeit von DiMa und bFM bei grundsätzlich gemeinsamen Zielsetzungen (Stabilisierung und Heranführung an den Arbeitsmarkt).
- Eine „Dauerbetreuung“ der Kund*innen sollte vermieden werden.

Empfehlungen:

- „Breiterer Kanal“ zu den Spezialisierungen öffnen, höhere Durchlässigkeit realisieren.
- Vereinfachung der Inanspruchnahme / Zuweisung, Entlastung der „Zuweisenden“
- Bündelung der Kräfte DiMa / bFM
- Verbindliche Endtermine für die Betreuung festlegen und beachten (z. B. zwei Jahre).

Das Jobcenter Köln hat sich in seiner Gesamtorganisation und hinsichtlich seiner Beratungskompetenz seit dem 01.01.2005 kontinuierlich weiterentwickelt.

Gleichzeitig hat sich das Serviceportfolio des Jobcenter Köln verändert. Die Angebote für Kund*innen umfassen vielfältige, vor allem auch individuelle Unterstützungsleistungen.

Ab dem 01.10.2021 sollen die Kompetenzen des beschäftigungsorientierten und DiMa-Fallmanagements im beschäftigungs- und gesundheitsorientierten Fallmanagement (bgFM) zusammengeführt werden. Die Neuausrichtung erhöht die Beratungskapazitäten des Fallmanagements bei erleichtertem Zugang.

Neuausrichtung

Im bgFM werden Kund*innen mit komplexen Problemlagen betreut. Die Verweildauer der Kund*innen im bgFM wird auf längstens zwei Jahre begrenzt. Die Intervention der Fallmanager*innen sollte in dieser Zeit zu Entwicklungsfortschritten bzw. Klärung der Perspektiven der Kund*innen führen.

Der Betreuungsschlüssel liegt pro Vollzeitkraft im Bereich Ü25 auf 1:120 und für den Bereich U25 auf 1:80. Für Teilzeitbeschäftigte wird dieser Betreuungsschlüssel angepasst.

Die beschäftigungs- und gesundheitsorientierten Fallmanager*innen werden in die Erarbeitung und Nachhaltung der Teamziele eingebunden. Die Dienst- und Fachaufsicht liegt bei der jeweiligen Integrationsteamleitung. Fragen zum beschäftigungs- und gesundheitsorientierten Fallmanagement werden im Fachausschuss Integration erörtert.

Eine Tätigkeit im Fallmanagement ist auch zukünftig an die Zertifizierung für Fallmanager*innen geknüpft.

Durch die Neuausrichtung können mehr Kund*innen von diesem intensiven Beratungsangebot profitieren. Der Wissenstransfer innerhalb der Integrationsteams soll im Sinne der Kund*innen gestärkt werden. Fallmanagement ist kein "closed shop".

Innerhalb des Betreuungszeitraums im Fallmanagement sollen mit den Kund*innen konkrete Integrationsfortschritte erzielt werden.

Das können

- der Abbau von Handlungsbedarfen und die Umsetzung von Handlungsstrategien,
- passende arbeitsmarktpolitische Angebote bzw. flankierende Angebote,
- die Aufnahme von Arbeit, Ausbildung oder auch Selbständigkeit,
- die Verminderung der Hilfebedürftigkeit,
- die Beendigung von Hilfebedürftigkeit durch Integration in Arbeit sein.

Die Betreuung im Fallmanagement ist auch dann erfolgreich, wenn Kund*innen in ein anderes (Sozial)-Sicherheitssystem übergeleitet werden, soweit sie nicht mehr erwerbsfähig sind.

5. Informationen zur Bildungsbörse

Aufgrund der pandemischen Entwicklungen und den damit einhergehenden Hygieneschutzmaßnahmen wurde die diesjährige Bildungsbörse Köln am 01. und 02.07.2021 in digitaler Form durchgeführt. Am 22.09.2021 ist eine weitere Veranstaltung, diesmal in Präsenz, im Rhein Energie Stadion geplant.

Die digitale Bildungsbörse ist eine Veranstaltung zur beruflichen Orientierung. Die Bildungsbörse gliedert sich in Vorbereitung, Organisation und Durchführung, sowie die Nachbetreuung.

Das Gesamtangebot bestand aus den Modulen:

- Phase 1: Vorbereitungsphase / digitales Coaching / gemeinsames Erarbeiten eines Bildungspasses
- Phase 2: digitale Veranstaltung zur beruflichen Orientierung und anschließende digitale Nachbetreuung

Mit digitaler Angebotsdurchführung ist die Unterstützung des beruflichen Orientierungsprozesses durch den Einsatz von Videotelefonie mit all ihren technischen Ausprägungen gemeint. Im Rahmen des Einsatzes einer Video-Konferenz-/Meeting-Plattform bestand die Möglichkeit, datenschutzrechtlich unbedenklich, Dokumente gemeinsam einzusehen.

Im Rahmen der digital unterstützten Veranstaltung präsentierten 35 lokale Bildungsträger virtuell und ortsunabhängig 188 Qualifizierungsangebote für unterschiedliche Bildungsbereiche (kaufmännisch-verwaltend, gewerblich-technisch/Handwerk, IT-Informationstechnik, Pflege/ Soziales/Gesundheit, sowie berufsbezogene Allgemeinbildung).

Mit allen Bildungsinteressierten wurden im Vorfeld konkrete Bildungswünsche erarbeitet. Vorhandene Qualifikationen und Berufserfahrungen wurden geprüft, bewertet und es wurde gemeinsam ein realistisches Qualifizierungsziel festgelegt. Für die Teilnahmedauer konnte den Teilnehmer*innen ein Laptop überlassen werden. Vorab wurde ein Technikcheck mit allen Teilnehmer*innen durchgeführt - auch mit denen, die lieber ihre eigenen Geräte nutzen wollten.

In Phase 1 wurden durch das JC Köln 603 Bildungsinteressierte gewonnen. Ziel war die Übernahme von zumindest 330 Kund*innen in die Phase 2. Tatsächlich lag die Zahl mit 381 Teilnehmer*innen (186 Männer und 195 Frauen) über den Erwartungen. Durch die digitale Durchführung war keine Höchstteilnehmer*innenanzahl zu beachten. Es wurden insgesamt 818 Videocalls geführt.

Seit dem 26.07.2021 erfolgt durch den Auftragnehmer eine Nachbetreuung aller Teilnehmer*innen aus Phase 2. Alle Teilnehmer*innen werden in dieser Phase kontaktiert. Ziel ist die Nachfrage nach bestehenden Unterstützungsbedarfen bei der Realisierung des Qualifikationszieles, sowie eine Erfolgsbeobachtung der Maßnahme.

Besonders erfreulich war das große Interesse an Weiterbildungen von Frauen. In der zweiten Phase nahmen dann auch mehr Frauen als Männer teil, obwohl diese in der ersten Phase zahlenmäßig überlegen waren.

Erfreulicherweise bestand ein zum Vorjahr gesteigertes Interesse am Bildungsbereich Pflege/Soziales und Gesundheit. Die Nachfrage im Bereich gewerblich-technischer Qualifizierung und im Handwerk war leider gleichbleibend gering.

Bereits jetzt kann man sagen, dass die virtuellen Coachings gut angenommen wurden. 10 % der Teilnehmer*innen haben während der Teilnahme an der digitalen Veranstaltung eine persönliche Unterstützung durch den Träger gewünscht bzw. benötigt. Diese haben von den Räumlichkeiten des Trägers aus teilgenommen. Es hat sich gezeigt, dass digitales Coaching in der individuellen Ansprache ebenso gut funktioniert wie Coaching vor Ort.

Die Erfahrung macht deutlich, wie wertvoll der Technikcheck ist. Dieser muss mit allen Teilnehmer*innen und Bildungsträgern durchgeführt werden. Er ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Das Gesprächspotential der Teilnehmer*innen ist ausbaufähig. Die Anwesenheitsquote war hoch. Dennoch gab es Teilnehmer*innen, die keine bzw. nur

sehr kurze Gespräche geführt haben. Das soll vor zukünftigen digitalen Kontaktaufnahmen noch besser trainiert werden.

Fazit: Die digitale Bildungsbörse ist eine gute Alternative zu einer Präsenzveranstaltung - nicht nur in Pandemiezeiten. Sie stärkt die digitale Kompetenz der Kund*innen in einem relativ geschützten Rahmen und ermutigt zu digitaler Kommunikation.

6. Planung eines Kund*innenbeirats

Mit der Einrichtung eines Kund*innenbeirats will das Jobcenter Köln die Perspektiven, Erfahrungen und Wünsche seiner Kund*innen noch besser kennenlernen.

In einem offenen Austausch mit der Geschäftsführung haben Kund*innen die Möglichkeit, sich zur Kommunikation, zu den Prozessen, zur Qualität der Angebote, zu den Services und nicht zuletzt zum Image des Jobcenters zu äußern. Anregungen, Wünsche und Kritik der Kund*innen können dazu beitragen, noch mehr „vom Kunden/ von der Kundin her zu denken“. Der Beirat soll eine beratende Funktion aus Kund*innensicht übernehmen und kann zu unterschiedlichsten Themen eingebunden werden.

Für den Beirat kann sich jede*r volljährige Kund*in bewerben. Voraussetzungen und Bewerbungsfristen werden auf der Homepage des Jobcenters veröffentlicht.

Die Mitglieder des Beirats sollen einen Querschnitt der unterschiedlichen Kund*innengruppen des Jobcenter Köln darstellen und sich in einem regelmäßigen Turnus treffen.

Die Grundlagen der Zusammenarbeit sollen in einer Satzung, die derzeit entwickelt wird, geregelt werden.

Geplant ist, noch im Jahr 2021 das Bewerbungsverfahren für den 1. Kund*innenbeirat des Jobcenter Köln anzustoßen. Über die weitere Entwicklung wird berichtet.

Gez. Martina Würker

Anlagen:

- 1. Situation im Jobcenter Köln**
- 2. Ergebnismonitoring Monat 07/2021**