Stadt Bergisch Gladbach
Der Bürgermeister

Federführender Fachbereich **Jugend und Soziales**	Drucksachen-Nr. **420/2005**
	X **Öffentlich** **Nicht öffentlich**
Mitteilungsvorlage	
für die Sitzung des ⮛	**Sitzungsdatum**
Sozialausschusses	**28.09.2005**

Tagesordnungspunkt

Sachstand zur Umsetzung des Kundencenters Bergisch Gladbach

Inhalt der Mitteilung:
@->
Am 01.07.2005 ist nach rund eineinhalbjähriger Vorbereitung auf den verschiedensten Ebenen von Politik und Verwaltung des Rheinisch-Bergischen Kreises und der kreisangehörigen Kommunen der Vertrag über die Gründung der Kooperation Arbeit und Soziales Rhein-Berg (K-A-S Rhein-Berg) in Kraft getreten.

Am 18.07.2005 erfolgte der Umzug der städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung 5-500 in die Räume der K-A-S in der 2. Etage der Bundesagentur für Arbeit (BA) in Bergisch Gladbach, Bensberger Str. 85. Am Donnerstag, den 21.07.2005 konnte Bergisch Gladbach als erster der 8 Standorte (!) gemeinsam mit dem Kundencenter Rösrath seinen Betrieb aufnehmen.

Im Kundencenter Bergisch Gladbach sind nunmehr 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für über 4.000 Bedarfsgemeinschaften zuständig, für die Leistungen nach dem SGB II erbracht werden. Dies gilt sowohl im Hinblick auf die materielle Leistungsgewährung, als auch hinsichtlich der Arbeitsmarktintegration.

1. EDV-Umstellung und Logistik des Umzuges

Die Vorbereitungen für die Nutzung der EDV im Hause der BA, die Planung des Umzuges und die Änderung der organisatorischen Strukturen im neuen Kundencenter Bergisch Gladbach waren über mehrere Monate vorbereitet und geplant worden. Bis auf kleinere Schwierigkeiten – z.B. bei Zugriffsberechtigungen oder bei der Möbelausstattung – verlief der Einzug ohne größere Schwierigkeiten. Alle städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Zugriff auf die bisher auch von der Bundesagentur genutzten EDV-Systeme. Als größtes Hindernis stellt sich zurzeit noch dar, dass die Schulungen in den – teilweise sehr umfangreichen – Programmen nur Schritt für Schritt erfolgen können, einerseits wegen fehlender Schulungskapazitäten, andererseits auch, um die Mitarbei-

terinnen und Mitarbeiter nicht zu überlasten, da zurzeit eine Vielzahl von neuen Informationen aufgenommen und verarbeitet werden müssen.

2. Organisatorische Änderungen

Aufgrund der Zusammenführung des Personals der beiden Verwaltungen und der Größe des Kundencenters war eine Änderung organisatorischer Abläufe unumgänglich. Aus den bisher guten Erfahrungen der Abteilung „Hilfen in Notlagen“ wurde die Zuordnung nach dem Buchstabenprinzip ebenso übernommen, wie die Spezialisierung auf bestimmte Arbeitsbereiche, wie „Jugendliche unter 25 Jahren“ (hier konnte auf die bisherige erfolgreiche Arbeit des Servicebüros „Arbeit und Soziales“ zurückgegriffen werden), „Schwerbehinderte Menschen“, „Frauen in Frauenhäusern“ und „Kontingentflüchtlinge“.
Außerdem wurde die Verteilung der Bedarfsgemeinschaften auf die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so organisiert, dass künftig jede Kundin / jeder Kunde künftig nur noch eine feste Ansprechpartnerin / einen festen Ansprechpartner im Kundencenter hat. Bei diesen ist dann – von Notfällen selbstverständlich abgesehen – eine Vorsprache nur nach Terminvereinbarung vorgesehen.

Gesteuert wird der Kundenstrom durch eine Kundentheke. Hier wird die sehr gute Ausstattung der Bundesagentur in der Eingangszone der 2. Etage genutzt.

Erste Erfolge dieser organisatorischen Veränderungen sind nach den ersten Wochen bereits zu erkennen, da sich der Publikumsandrang an der Kundentheke bereits deutlich verringert hat – bei gleichzeitig höherer Zahl der betreuten Bedarfsgemeinschaften.

3. Personaleinsatz

Im Kundencenter Bergisch Gladbach sind zurzeit 58 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, davon 35 der Stadt Bergisch Gladbach und 23 der Agentur für Arbeit. Diese sind aufgeteilt in 5 Teams, sowie das so genannte FrontOffice (mit der Kundentheke) und das BackOffice. Am 19.07.2005 fand ein erstes „Kennenlern-Treffen“ statt, bei dem die Kolleginnen und Kollegen beider Verwaltungen die Möglichkeit hatten, sich persönlich kennen zu lernen und auszutauschen. Bereits im Vorfeld des Umzuges haben außerdem Treffen der künftigen Teams stattgefunden um den gemeinschaftlichen Start vorzubereiten. So war es auch nicht verwunderlich, dass es in der Zusammenarbeit der Kolleginnen und Kollegen untereinander bisher zu keinen Problemen gekommen ist. Auch die unterschiedlichen Arbeitszeiten und Eingruppierungen bzw. Besoldungen, sowie die Trennung der Dienstaufsicht spielen bislang keine Rolle.

4. Inhaltliche Neuausrichtung

In den bisherigen Strukturen der beiden Verwaltungen gab es auch inhaltliche Unterschiede, die durch eine Veränderung der bisherigen Ausrichtung in den kommenden Wochen und Monaten vereinheitlicht werden sollen. Bisher erfolgte die Leistungsgewährung nach dem SGB II im FB 5 – 500 einerseits durch Leistungssachbearbeiter/innen mit dem Schwerpunkt der materiellen Leistungsgewährung, andererseits durch die „Hilfe zur Arbeit“ mit dem Schwerpunkt der Arbeitsmarktintegration und Hilfeplanung.

In der Agentur für Arbeit waren ebenfalls Leistungssachbearbeiter/innen für die reine Leistungsgewährung zuständig, um die Arbeitsmarktintegration kümmerten sich die Arbeitsvermittler/innen, wobei die Themen „Hilfeplanung“ und „Fallmanagement“ nur eine untergeordnete Rolle spielte.

Anfang 2005 wurde durch eine Arbeitsgruppe das Stellenprofil der sog. „Persönlichen Ansprechpersonen“ und der „Fallmanager/innen“, sowie des Front- und Backoffice entwickelt und durch die Lenkungsgruppe verabschiedet. Kern der neuen Aufgabenverteilung ist neben der „Hilfe aus einer

Hand“ die Fokussierung auf die Arbeitsmarktintegration der Kundinnen und Kunden. Persönliche Ansprechpersonen und Fallmanager/innen sollen dabei so weit wie möglich durch das Backoffice von Verwaltungsaufgaben und EDV-Eingaben entlastet werden um sich auf die Nutzung der Instrumente zur Arbeitsmarktintegration konzentrieren zu können. Fallmanager/innen, die sich vorwiegend um Menschen mit mehreren Vermittlungshemmnissen bemühen sollen außerdem nur eine begrenzte Fallzahl von 90 Bedarfsgemeinschaften bei einer Vollzeitstelle betreuen, um mit den Kundinnen und Kunden eine sinnvolle Hilfeplanung durchführen zu können.

Die teilweise sehr unterschiedliche Aus- und Vorbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellt bei der Umsetzung dieser inhaltlichen Neuausrichtung zurzeit die größte Herausforderung dar. Bisher nur in der Leistungssachbearbeitung tätig gewesene Kolleginnen und Kollegen müssen lernen, mit den Eingliederungsinstrumenten des SGB II und SGB III umzugehen und ehemalige Arbeitsvermittler/innen und Mitarbeiter/innen der „Hilfe zur Arbeit“ müssen zumindest Grundkenntnisse in der materiellen Leistungsgewährung erwerben.

Das Kundencenter Bergisch Gladbach hat die Grundlagen für diese Arbeitsweise geschaffen. Es wird jedoch noch mindestens bis zum Ende des Jahres 2005 dauern, bis erste Erfahrungswerte vorliegen. Für die Kundinnen und Kunden sind die Veränderungen im Hinblick auf die Bürgerfreundlichkeit zu begrüßen, da einerseits die Wartezeiten verkürzt wurden, andererseits nur noch eine Ansprechpartnerin / ein Ansprechpartner für die Betreuung zuständig ist.

5. Fazit und Ausblick

Die enorme Aufgabe der Zusammenführung zweier unterschiedlich arbeitender Verwaltungsteile aus Kommunal- und Bundesverwaltung ist dank der sehr guten Vorbereitung auf beiden Seiten geglückt. Ein teilweise befürchtetes Chaos bei der Umstellung ist sowohl bei den Kundinnen und Kunden, als auch bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Kundencenter ausgeblieben. In den nächsten Wochen wird es in erster Linie darum gehen, die materielle Leistungsgewährung sicher zu stellen, weitere Schulungen und Qualifizierungen vorzubereiten und durchzuführen, die volle Besetzung der Arbeitsgelegenheiten in Bergisch Gladbach anzustreben, sowie gemeinsam mit der Geschäftsführung und den anderen Kundencentern die Integrationsmaßnahmen für 2006 vorzubereiten. Es ist davon auszugehen, dass das Kundencenter Bergisch Gladbach erst in ca. 6 Monaten seine volle Funktionalität erreicht hat. Eine nächste Bilanz kann Anfang des nächsten Jahres gezogen werden.

<-@