

**Stadt Bergisch Gladbach
Der Bürgermeister**

Federführender Fachbereich Jugend und Soziales	Drucksachen-Nr. 434/2007
Mitteilungsvorlage	<input checked="" type="checkbox"/> Öffentlich
	<input type="checkbox"/> Nicht öffentlich
für die Sitzung des ▼	Sitzungsdatum
Sozialausschuss	05.09.2007

Tagesordnungspunkt

Jahresbericht K - A - S Kundencenter Bergisch Gladbach

Inhalt der Mitteilung:

@->

**Jahresbericht des Kundencenters Bergisch Gladbach der K-A-S
Rhein-Berg für den Zeitraum 01.08.2006 – 31.07.2007**

I. Vorwort

Das Kundencenter Bergisch Gladbach der K-A-S Rhein-Berg besteht im Juli 2007 zwei Jahre. Nach dem ersten, durch die Gesetzesänderung und die Zusammenführung zweier unterschiedlicher Behördenstrukturen teilweise turbulenten Jahr nach der Gründung der K-A-S am 01.07.2005, haben sich zwischenzeitlich die meisten Arbeitsabläufe eingespielt, es ist eine größere Rechtssicherheit eingetreten und das interne System der K-A-S zur Vereinheitlichung der Standards führt zu einer weitgehenden Gleichbehandlung der Bürgerinnen und Bürger innerhalb der Kreisgrenzen, soweit diese auf die Leistungen nach dem SGB II angewiesen sind.

Gleichwohl sind weiterhin einige Themenbereiche aufzuarbeiten, wie z.B. die inhaltliche Ausrichtung des Fallmanagements und den Umgang mit Eingliederungsvereinbarungen. Auch die Ablauforganisation in der Geschäftsstelle und den Kundencentern soll nach zweijähriger Laufzeit auf den Prüfstand gestellt werden. Hierzu ist eine extern begleitete Organisationsuntersuchung für den Herbst 2007 vorgesehen, an der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Kundencenterleitungen beteiligt werden sollen.

Der nachfolgende Bericht gibt einen Überblick über wichtige statistische Kennzahlen. Im Gegensatz zum Vorjahr ist es dank einer besseren Auswertungsmöglichkeit der BA inzwischen möglich, Zahlen und Entwicklungen „kundencenterscharf“ darzustellen. Ein Vergleich zu Vorjahreszahlen ist

indes nur teilweise möglich, so dass die Zahlen des Zeitraums 2006 / 2007 gleichsam die Basis bilden für die weitere Berichterstattung in den Folgejahren.

Die nachfolgenden Zahlen stellen eine Auswahl dar. Eine komplette Darstellung aller verfügbaren Daten würden den Rahmen dieses Berichtes sprengen. Sofern Interesse an weiteren Auswertungen besteht, können diese, soweit sie durch die Bundesagentur für Arbeit erhoben und zur Verfügung gestellt werden, nachgeliefert werden.

II. Zahlen und Daten zum Kundencenter

1. Bedarfsgemeinschaften und Leistungsbezieher/innen in Bergisch Gladbach

1.1 Entwicklung der Bedarfsgemeinschaften

Die Entwicklung der Bedarfsgemeinschaften (BG) im Rheinisch-Bergischen Kreis verlief im Jahr 2006 positiv. Ausgehend von rd. 8.900 BG im Januar 2006 folgte ein stetiger Anstieg bis zum Höchststand von 9.349 BG im Juni 2006. Zum 01.07.2006 trat eine gesetzliche Änderung des SGB II in Kraft, nach der Jugendliche unter 25 Jahren, die mit den Eltern in einer Wohnung leben, keine eigene BG mehr bilden, sondern der BG der Eltern zugeordnet werden. Dies hatte auch in Bergisch Gladbach einen deutlichen Rückgang der BG-Zahlen (- 258 / - 6 %) zur Folge, der jedoch nur in sehr geringem Umfang auch zu einer Reduzierung der Leistungsberechtigten führte.

In der zweiten Jahreshälfte sank die Zahl der BG weiter, so dass am Ende des Jahres 2006 für Bergisch Gladbach mit 3.949 BG ein niedrigerer Wert registriert wurde als im Juli des Jahres (3.979 BG).

Das Jahr 2007 begann zunächst mit einem relativ deutlichen Anstieg der BG-Zahlen auf 4.126, die sich bis zum April auf 4.233 erhöhten. Seitdem ist ein Rückgang festzustellen, der mittlerweile dazu führte, dass das Niveau des Jahresanfangs wieder erreicht ist.

Für den weiteren Verlauf des Jahres lässt sich zum jetzigen Zeitpunkt noch keine verlässliche Aussage treffen. Zu erwarten ist aber, dass der positive Trend auf dem Arbeitsmarkt sich letztlich auch auf die SGB II – Kundinnen und Kunden auswirkt und im zweiten Halbjahr für eine insgesamt leicht positive Entwicklung sorgen wird.

Dass dies jedoch in deutlich abgeschwächter Form geschieht, verdeutlicht die Aussage des Präsidenten des Zentrums für Europäische Wirtschaftsförderung (ZEW), der in einem Interview im April sagte: „Der Aufschwung hat auch den Arbeitsmarkt erreicht; insbesondere ist erfreulich, dass die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung steigt. Dies darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Belebung an den Problemgruppen des Arbeitsmarktes, Geringqualifizierten und Langzeitarbeitslosen weitgehend vorbeigeht“ (Quelle: www.n-tv.de).

Die Entwicklung der BG wird durch die nachfolgenden Grafiken noch einmal anschaulich gemacht. Die Werte der ersten beiden Tabellen beziehen sich auf das gesamte Kreisgebiet, die beiden unteren Tabellen zeigen die Entwicklung der ersten sechs Monate des Jahres 2007 ausschließlich für das Kundencenter Bergisch Gladbach.

Bedarfsgemeinschaften in der K-A-S Rhein-Berg 2006



	Jan 06	Feb 06	Mrz 06	Apr 06	Mai 06	Jun 06	Jul 06	Aug 06	Sep 06	Okt 06	Nov 06	Dez 06
Bergisch Gladbach		4.027	4.096	4.088	4.195	4.237	3.979	3.938	3.983	3.939	3.954	3.949
Burscheid		646	646	647	653	644	630	613	619	616	611	613
Kürten		479	475	494	495	498	478	478	477	495	473	474
Leichlingen		691	711	712	722	721	681	676	672	670	673	678
Odenthal		224	219	223	225	219	212	208	211	206	204	204
Overath, Stadt		843	846	831	840	869	824	824	815	790	780	763
Rösrath		984	982	975	976	974	950	928	920	897	886	872
Wermelskirchen		1.148	1.167	1.175	1.190	1.187	1.154	1.150	1.165	1.140	1.122	1.104
K-A-S Rhein-Berg	8.903	9.042	9.142	9.145	9.296	9.349	8.908	8.815	8.862	8.753	8.703	8.657

Quelle: Statistik der BA, Bestand an Bedarfsgemeinschaften und Leistungen für Unterkunft und Heizung nach Kreisen und Gemeinden ("LFU-Statistik"), vorläufige Zahlen

	KC Bergisch Gladbach 2007	
	Anzahl BG	Veränderung ggü. VM in %
Januar	4.126	4,5
Februar	4.169	1,0
März	4.219	1,2
April	4.233	0,3
Mai	4.221	-0,3
Juni	4.142	-1,9

1.2 Entwicklung der Arbeitslosenzahlen

Die Zahl der Arbeitslosen mit Leistungsanspruch nach dem SGB II entwickelte sich im Jahr 2006 auf K-A-S – Ebene insgesamt ebenfalls positiv. Nach nur leichten Schwankungen in den ersten neun Monaten des Jahres folgte ab September 2006 ein deutlicher Rückgang. Der niedrigste Wert wurde im Dezember 2006 mit 7.506 Arbeitslosen im SGB II – Leistungsbezug registriert.

Auffallend ist hierbei die leider gegenläufige Tendenz für das Kundencenter Bergisch Gladbach. Während im Januar 2006 noch 3.444 Arbeitslose Leistungen nach dem SGB II bezogen, waren es zum Höchststand im September 3.781. Erst danach setzte eine rückläufige Tendenz ein, so dass

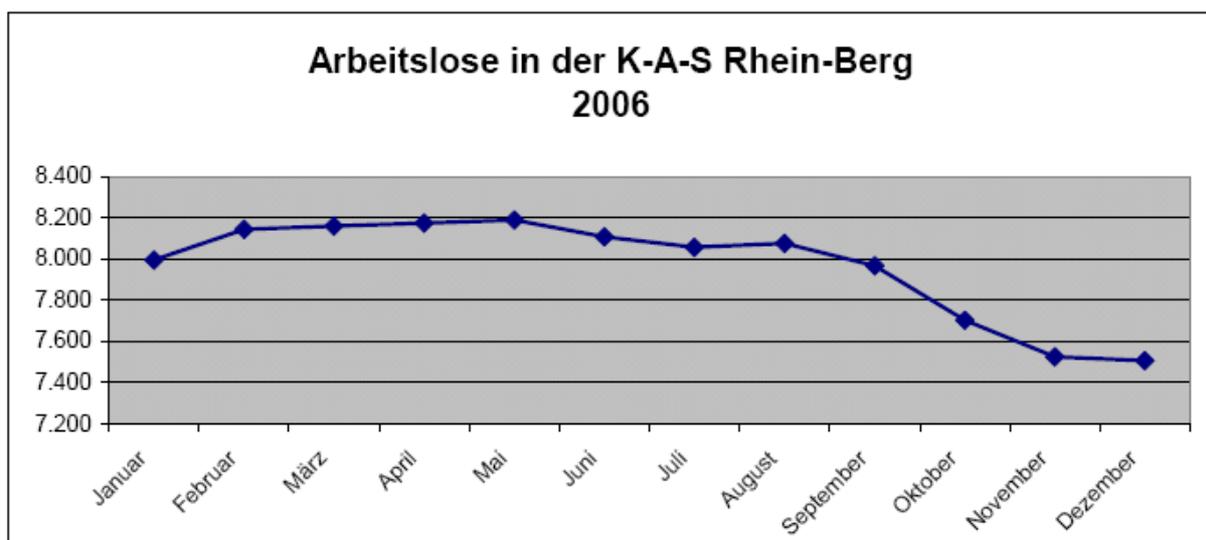
zum Jahresende noch 3.664 Arbeitslose SGB II – Leistungen bezogen haben, 220 oder 6,3 % mehr als zu Jahresbeginn.

Als Begründung hierfür ist zunächst festzustellen, dass die Arbeitslosigkeit insgesamt (Arbeitslose im Rechtskreis SGB II und SGB III) in Bergisch Gladbach im Jahr 2006 mit - 2,9 % im Vergleich der kreisangehörigen Kommunen den geringsten Rückgang zu verzeichnen hatte (Burscheid – 7,6 %, Leichlingen – 8,4 %, Wermelskirchen – 11,1 %, Odenthal – 16,9 %, Overath – 17,0 %, Kürten – 19,2 %, Rösrath – 21,4 %, RBK – 9,5 %). Daneben wirkt sich im Rechtskreis des SGB II das für Bergisch Gladbach seit Jahren hohe Mietniveau negativ auf die Zahlen der Leistungsbezieher aus. So muss ein/e Alleinstehende/r in Bergisch Gladbach bei einer (max. angemessenen) Warmmiete von 418,50 € bereits rd. 765,- € Arbeitslosengeld I erhalten, um nicht auf ergänzende Hilfe nach dem SGB II angewiesen zu sein (sog. „Aufstocker“). Bei einem Zwei-Personenhaushalt mit einer (max. angemessenen) Warmmiete von 540,- € ist ein Familieneinkommen von 1.195,- € erforderlich.

Zum Vergleich: In Burscheid benötigen Alleinstehende bei einer (max. angemessenen) Warmmiete von 367,20 € nur 712,20 € Arbeitslosengeld I, der Zwei-Personenhaushalt bei einer (max. angemessenen) Warmmiete von 474,- € benötigt 1.130,- €.

Dieser Umstand wirkt sich nicht nur auf die Arbeitslosen in Bergisch Gladbach aus, sondern trifft gering verdienende, insbesondere mit Familien in besonderem Maße. Es ist zu beobachten, dass die Zahl derjenigen, die erwerbstätig sind und dennoch Leistungen nach dem SGB II beantragen müssen, ebenso steigt, wie die Zahl der Bedarfsgemeinschaften mit vier oder mehr Mitgliedern.

Die Einführung des SGB II hat diese bereits in der Sozialhilfe bestehende Problematik beschleunigt. So berichtet die Bergische Landeszeitung in ihrer Ausgabe vom 14.03.2007, dass der Immobilienverband Deutschland (IVD) gerade bei kleineren Wohnungen in den Städten Düsseldorf, Arnsberg, Iserlohn, Rheine, Königswinter, Velbert und Bergisch Gladbach einen Anstieg der Kaltmieten zwischen sieben und elf Prozent festgestellt habe, während insgesamt aber die Preise für Immobilien in Nordrhein-Westfalen konstant geblieben seien.



	Jan 06	Feb 06	Mrz 06	Apr 06	Mai 06	Jun 06	Jul 06	Aug 06	Sep 06	Okt 06	Nov 06	Dez 06
Bergisch Gladbach	3.444	3.539	3.568	3.593	3.671	3.647	3.686	3.770	3.781	3.696	3.637	3.664
Burscheid	602	599	573	569	553	557	562	571	551	548	540	570
Kürten	480	483	488	476	471	437	425	417	407	389	367	364
Leichlingen	666	715	721	712	706	685	690	689	664	617	625	614
Odenthal	194	187	183	181	182	181	175	159	165	166	156	150
Overath, Stadt	762	755	746	774	766	773	768	772	775	765	723	600
Rösrath	837	838	823	808	791	786	730	703	671	614	554	619
Wermelskirchen	1.010	1.027	1.057	1.060	1.049	1.041	1.021	994	952	907	923	925
K-A-S Rhein-Berg	7.995	8.143	8.159	8.173	8.189	8.107	8.057	8.075	7.966	7.702	7.525	7.506

Quelle: Informationsangebot der Statistik der Bundesagentur für Arbeit (BA), Data Warehouse

1.3 Entwicklung der Leistungsbezieher/innen „U 25“

Einen besonderen Schwerpunkt der Arbeit im Kundencenter Bergisch Gladbach stellte von Beginn an die Konzentration auf die Leistungsbezieher/innen unter 25 Jahre dar. Bereits vor der Einführung des SGB II hatte das Servicebüro „Arbeit und Soziales“ als eine Art Pilotprojekt in gemeinsamer Trägerschaft der Bundesagentur für Arbeit und der Stadt Bergisch Gladbach mit großen Erfolgen die unter 25-jährigen Sozialhilfeempfänger/innen betreut.

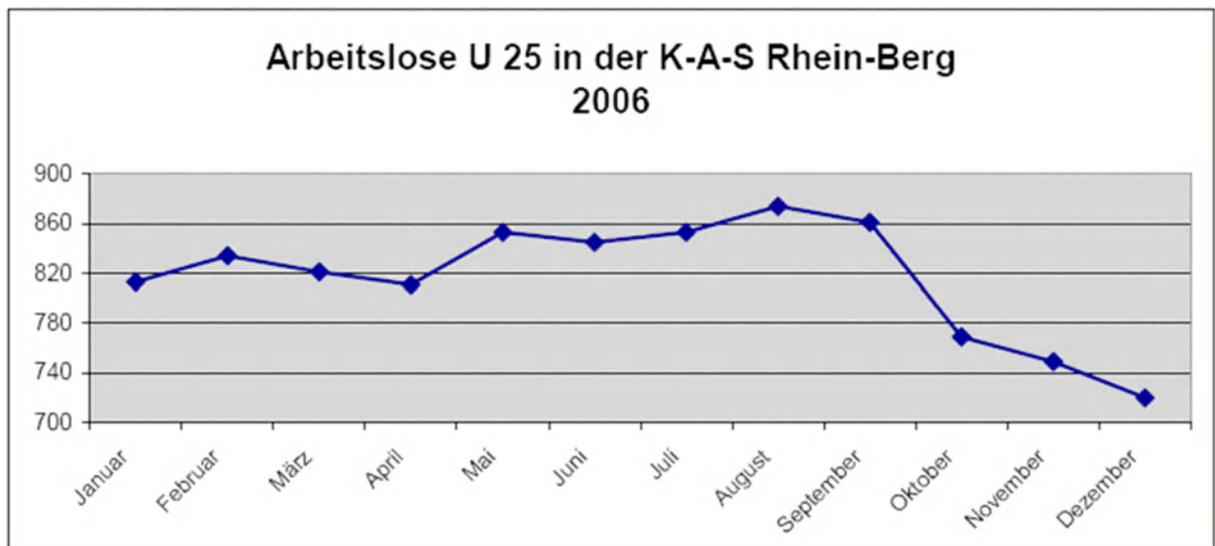
Nach der Gründung der K-A-S und der Eröffnung des Kundencenters Bergisch Gladbach ist inzwischen ein Team aus elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für diesen Personenkreis verantwortlich.

Durch die besondere rechtliche Situation und im Hinblick auf die sehr heterogene Gruppe der unter 25-jährigen erfolgt im Team U 25 eine Trennung der Leistungsgewährung und der Arbeitsmarktintegration. Fünf Persönliche Ansprechpersonen und Fallmanagerinnen kümmern sich um die besonderen Belange der jungen Erwachsenen in Fragen der Ausbildung, Arbeitsplatzsuche und Qualifikation. Dabei wird eine enge Zusammenarbeit zum städtischen CityService, zum Jugendamt und zum Team „U 25“ der Bundesagentur für Arbeit gepflegt.

Während in der Bilanz des Jahres 2006, das neben der - wie oben erwähnt - allgemein schlechteren Arbeitsmarktsituation im Stadtgebiet auch von zahlreichen personellen Engpässen im Team U 25 geprägt war, noch ein Anstieg der arbeitslosen unter 25-jährigen im SGB II – Leistungsbezug von 299 auf 348 zu verzeichnen war (+ 16,4 %), ist die Tendenz für das Jahr 2007 deutlich erfreulicher.

Waren zu Jahresbeginn noch 336 junge Erwachsene als Arbeitslose im Kundencenter registriert, waren es bis zum 31.07.2007 nur noch 281 und damit 55 (16,4 %) weniger als zu Jahresbeginn. Damit wurde der niedrigste Wert des Jahres 2006 (279 im April) nahezu wieder erreicht.

Diese positive Tendenz lässt sich auch an der Zahl der Bedarfsgemeinschaften im U 25 – Bereich ablesen. Im Juli 2007 konnte mit 415 der zweitniedrigste Wert seit der Gesetzesänderung zum 01.07.2006 erreicht werden. Damals lag die Zahl der Bedarfsgemeinschaften noch bei 473. Günstiger verlief nur der April 2007 mit 413.



	Jan 06	Feb 06	Mrz 06	Apr 06	Mai 06	Jun 06	Jul 06	Aug 06	Sep 06	Okt 06	Nov 06	Dez 06
Bergisch Gladbach	299	303	295	279	315	320	320	356	377	356	355	348
Burscheid	88	87	70	70	66	67	70	72	72	63	65	73
Kürten	60	66	65	62	67	51	46	42	37	32	34	30
Leichlingen	76	84	83	80	80	73	76	72	64	59	55	51
Odenthal	16	14	13	13	14	13	14	11	12	14	12	12
Overath, Stadt	87	91	91	103	110	117	122	114	109	99	88	55
Rösrath	73	80	85	80	77	75	65	64	61	30	29	44
Wermelskirchen	114	109	119	124	124	129	140	143	129	116	111	107
Rheinisch-Bergischer Kreis	813	834	821	811	853	845	853	874	861	769	749	720

	Jan 07	Feb 07	Mrz 07	Apr 07	Mai 07	Jun 07	Jul 07
Bergisch Gladbach	336	319	310	312	305	286	281
Burscheid	74	66	64	56	48	50	57
Kürten	30	33	37	31	28	23	23
Leichlingen	50	43	38	36	37	39	41
Odenthal	11	8	9	10	10	10	16
Overath, Stadt	60	63	61	60	62	55	52
Rösrath	44	39	36	42	34	30	40
Wermelskirchen	97	97	92	85	88	88	96
K-A-S Rhein-Berg	702	668	647	632	612	581	606

1.4 Struktur der Leistungsbezieher

Durch die eingangs erwähnte verbesserte Datenqualität, lassen sich nunmehr auch „kundencenter-scharf“ die strukturellen Daten der Leistungsbezieher/innen erfassen und analysieren. Zum Stichtag 31.12.2006 erhielten in Bergisch Gladbach insgesamt 8.086 Personen Leistungen nach dem SGB II, 4.097 (50,7 %) hiervon waren Frauen. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich die Zahl der Leistungsbezieher damit um 670 (9,0 %).

Die Ausländerquote liegt mit 2.215 (27,4 %) erwartungsgemäß sehr hoch, da der Personenkreis mit Migrationshintergrund traditionell schlechtere Chancen auf dem Arbeitsmarkt besitzt. Der Frauenanteil bei den ausländischen Leistungsberechtigten beträgt 50,5 %.

Von den 8.086 Leistungsbeziehern/innen waren zum Stichtag 5.883 (72,8 %) sog. „Erwerbsfähige Hilfebedürftige“ (eHb), also Personen, die grundsätzlich die Voraussetzungen des § 8, Abs. 1 SGB II erfüllen und „nicht wegen Krankheit oder Behinderung auf absehbare Zeit außerstande sind, unter den üblichen Bedingungen des Arbeitsmarktes mindestens drei Stunden täglich erwerbstätig zu sein“. Der Frauenanteil an den eHb beträgt 51,7 %, der Ausländeranteil 28,7 % (hiervon 52,1 % Frauen).

Nicht erwerbsfähig (nicht erwerbsfähige Angehörige einer Bedarfsgemeinschaft und Kinder / Jugendliche unter 15 Jahren) waren 2.203 Personen (27,2 %), hiervon 527 (23,9 %) Ausländer.

Betrachtet man die Altersstruktur, so ist festzustellen, dass zum Stichtag von den gesamten im SGB II – Bezug befindlichen Personen 496 (6,1 %) Kinder unter 3 Jahren Leistungen nach dem SGB II in Bergisch Gladbach bezogen haben. Weitere 483 (6,0 %) waren zwischen 3 und 6 Jahren alt und 1.155 (14,3 %) zwischen 6 und 15 Jahren. Die Zahl der Leistungsbezieher zwischen 15 und 25 Jahren (Zielgruppe des U 25 – Teams) beträgt 1.230 (15,2 %) Personen.

Auffallend ist auch die Zahl der Vorbezieher von Leistungen nach dem SGB III. Immerhin 1.474 (18,2 %) aller Leistungsberechtigten hatte vorher einen Anspruch auf Arbeitslosengeld I. Dieser Anteil betrug im September 2005 noch 15,6 % und hat sich seitdem kontinuierlich erhöht. Dies verdeutlicht, dass ein nicht unbedeutender und stetig wachsender Teil der Kundinnen und Kunden bereits vor dem Eintritt der SGB II – Leistungen mindestens 1 Jahr Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung bezogen hat, aber in dieser Zeit nicht erfolgreich vermittelt werden konnte.

2. Integrationen und Qualifikationsmaßnahmen

Die Persönlichen Ansprechpartner/innen und Fallmanager/innen im Kundencenter Bergisch Gladbach verfügen über eine Vielzahl von Instrumenten, um die Integration der langzeitarbeitslosen Kundinnen und Kunden zu unterstützen.

Dazu gehören die in § 16 Abs. 1 SGB II genannten Regelinstrumente des SGB III, die sog. „Sonstigen Weiteren Leistungen“, nach § 16, Abs. 2 Satz 1 SGB II, über die eine sehr individuelle Förderung möglich ist, die weiteren Leistungen (Betreuung minderjähriger oder behinderter Kinder, Schuldnerberatung, psychosoziale Betreuung, Einstiegsgehalt) nach § 16, Abs. 2, Satz 2 SGB II, sowie die Arbeits Gelegenheiten nach § 16, Abs. 3 SGB II.

Für die Jahre 2006 und 2007 wurde der sog. Eingliederungstitel II, der die finanzielle Ausstattung mit Bundesmitteln für die o. g. Eingliederungsleistungen (mit Ausnahme der kommunalen Leistungen) beschreibt, für die K-A-S Rhein-Berg in enger Abstimmung mit den Kundencentern und hier wiederum mit den Persönlichen Ansprechpersonen und Fallmanager/innen bedarfsorientiert definiert. Hieraus resultierte dann – nach Zustimmung durch die Trägerversammlung der K-A-S – die Verteilung der Haushaltsmittel auf die einzelnen Instrumente. Die für das jeweils nächste Kalenderjahr geplanten Trainings- und Qualifikationsmaßnahmen werden den potentiellen Bildungsträgern im Herbst auf einer Trägerkonferenz präsentiert. Das Verfahren dient dazu, eine möglichst bedarfsgerechte Planung mit dem Ziel einer hohen Integrationsquote vornehmen zu können und hat sich bewährt. Die Planungen für das Jahr 2008 beginnen bereits im August 2007.

2.1 Definition der Begriffe „Integration“ und „Integrationsquote“

Eine Integration ist der Abgang eines Kunden in Erwerbstätigkeit (versicherungspflichtige, abhängige oder selbständige Tätigkeit; ohne Marktersatzmaßnahmen wie Arbeitsgelegenheiten oder Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen) oder Ausbildung (betrieblich, schulisch oder überbetrieblich).

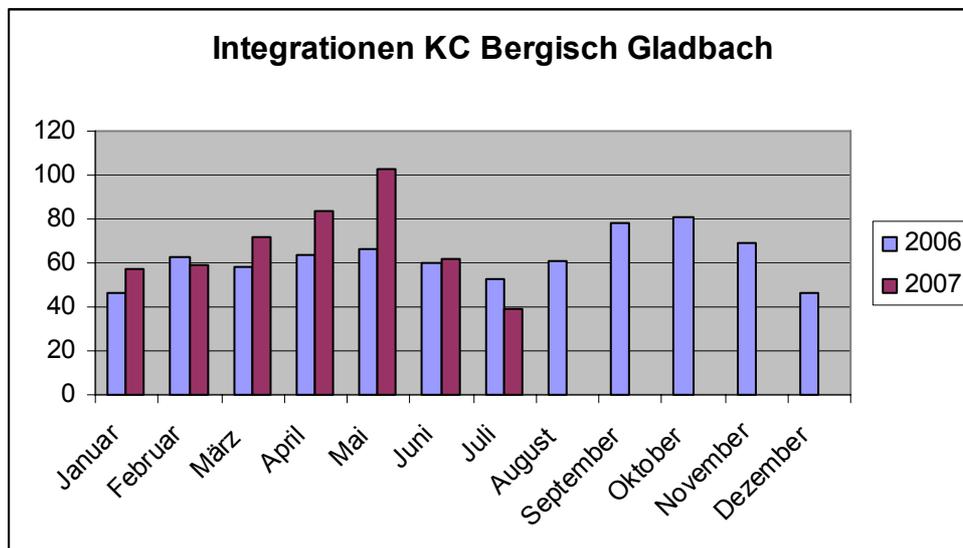
Bei der Integrationsquote werden die im Kundenkontakt befindlichen Kundinnen und Kunden zu Jahresbeginn sowie die Zugänge eines Jahres ins Verhältnis gesetzt mit den im Jahresverlauf in den Arbeitsmarkt integrierten (siehe Definition „Integration“) Kundinnen und Kunden (*Beispiel: 1.000 Kundinnen / Kunden zu Jahresbeginn + 500 neue Kundinnen / Kunden im Jahresverlauf bei 250 „Integrationen“ im Jahr ergibt eine Integrationsquote von 16,67 %*).

2.2 Zahl der Integrationen

Im Jahr 2006 sind durch die Persönlichen Ansprechpersonen und Fallmanager/innen im Kundencenter Bergisch Gladbach insgesamt 745 Personen in Erwerbstätigkeit oder Ausbildung vermittelt worden. Davon entfallen 388 (52 %) auf die zweite Jahreshälfte. Dies entspricht bei insgesamt 6.635 Kundinnen / Kunden im Kundenkontakt einer Integrationsquote von 11,2 % (2005: 10,2 %).

In den ersten sieben Monaten des Jahres 2007 beträgt die Zahl der Integrationen (vorläufige manuelle Erfassung) bereits 476. Bei gleichbleibender Tendenz und angesichts einer voraussichtlich geringeren Zahl von Kundinnen und Kunden im Kundenkontakt dürfte für das laufende Jahr mit einer deutlichen Verbesserung der Integrationsquote zu rechnen sein.

Die Gründe hierfür liegen neben der allgemeinen positiven Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt vor allem in der höheren Sicherheit bei der Rechtsanwendung und der Nutzung der arbeitsmarktlichen Instrumente, sowie in der verbesserten Datenqualität durch das erst im Mai 2006 eingeführte Programm „verBIS“.



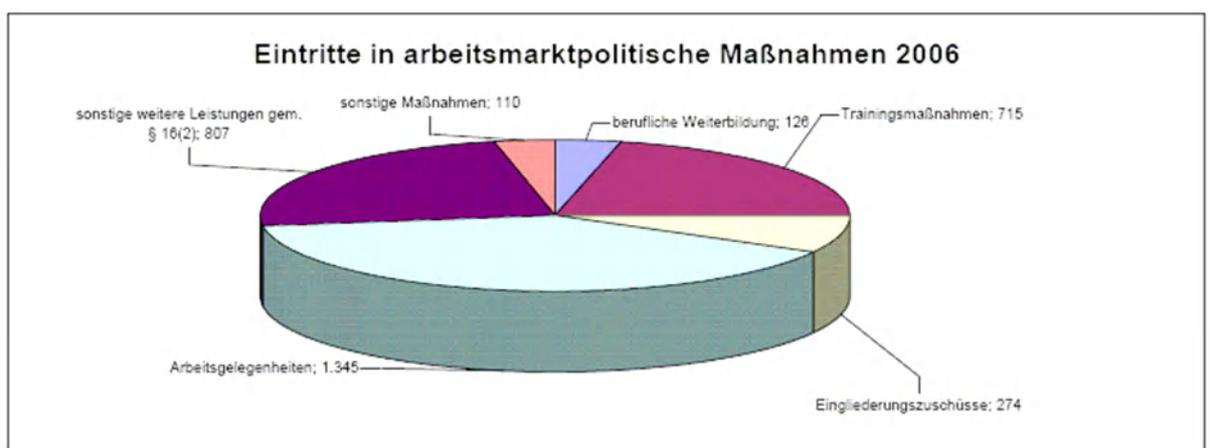
2.3 Teilnehmer/innen an arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen

Als Teilnehmer/in einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme zählen solche Kundinnen und Kunden, die an einer durch die K-A-S Rhein-Berg im Rahmen des Eingliederungstitels II geplanten Gruppen- oder Einzeltrainingsmaßnahme, an einer beruflichen Weiterbildung (mittels Bildungsgutschein), an einer Arbeitsgelegenheit oder an einer sonstigen, individuell durch die Persönlichen Ansprechpersonen bzw. Fallmanager/innen geplanten Maßnahme teilgenommen haben. Hierzu zählen auch Eingliederungszuschüsse, die an Arbeitgeber für die Einstellung langzeitarbeitsloser SGB II – Kundinnen und Kunden im Rahmen der bestehenden Regelungen gezahlt wurden.

Im Jahr 2006 haben in Bergisch Gladbach insgesamt 1.534 Kundinnen und Kunden an einer solchen Maßnahme teilgenommen. In 133 Fällen wurde ein Eingliederungszuschuss gewährt. Damit lag der Anteil in Bergisch Gladbach mit 48,5 % über dem Anteil der Arbeitslosen in der K-A-S gesamt (46,4 %). Dies ist vor allem auf den Standortvorteil zurückzuführen, da der Großteil der in der K-A-S durchgeführten Trainingsmaßnahmen in Bergisch Gladbach stattfinden.

Den größten Anteil der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen in Bergisch Gladbach machen die Arbeitsgelegenheiten aus (649 / 39,6 %). Besonders intensiv wird im Kundencenter auch das Instrument der „sonstigen weiteren Leistungen“ genutzt (475 / 29 %). Kreisweit sind dies 58,9 % der Maßnahmeeintritte bei diesem Instrument. Hier liegt der Schwerpunkt auf individuellen Förderungen und Qualifikationen für die Verbesserung der Chancen auf eine Integration in den Arbeitsmarkt, die nicht durch die Regelinstrumente des § 16 SGB II und das SGB III abgedeckt sind, angefangen vom Anzug für das Vorstellungsgespräch bis hin zur Darlehensgewährung für eine Ergänzung des Pilotenscheins bei einem Hubschrauberpiloten mit anschließender Festeinstellung.

Für das Jahr 2007 sind bis zum 31.07.2007 bereits 1.242 Maßnahmeeintritte zu verzeichnen. Bei anhaltender Tendenz ist mit über 2.000 Eintritten und damit einer deutlich höheren Aktivierung der Kundinnen und Kunden für das laufende Jahr zu rechnen.



	Bergisch Gladbach	Burscheid	Kürten	Leichlingen	Odenthal	Overath	Rösrath	Wermelskirchen	K-A-S Rhein Berg insg.
FbW berufliche Weiterbildung	56	1	12	5	3	29	15	5	126
TM Eignungsfeststellung / Trainingsmaßn.	278	70	65	45	29	73	81	74	715
EGZ Eingliederungszuschüsse	133	16	15	14	8	31	32	25	274
AGH Arbeitsgelegenheiten	649	49	137	34	41	102	164	169	1.345
SWL sonstige weitere Leistungen §16(2)SGB II	475	28	23	58	14	88	88	33	807
Eintritte in sonstige Maßnahmen	46	3	2	3	0	10	24	22	110
Gesamt Maßnahmeeintritte	1.637	167	254	159	95	333	404	328	3.377
Anteil an allen Maßnahmeeintritten	48,5%	4,9%	7,5%	4,7%	2,8%	9,9%	12,0%	9,7%	100,0%
Anteil an allen Arbeitslosen und Arbeitssuchenden, Jahresdurchschnitt 06	46,4%	6,9%	5,3%	7,9%	2,2%	9,3%	9,4%	12,6%	100,0%

3. Widerspruchsverfahren

Bereits im Jahresbericht 2006 wurde darauf hingewiesen, dass sich die Zahl der Widersprüche im Vergleich zum früheren Sozialhilferecht deutlich erhöht hat. Dies hatte besonders in der Anfangsphase des SGB II vor allem mit der herrschenden Rechtsunsicherheit und teilweise unklaren gesetzlichen Regelungen zu tun.

Dieser Trend hat sich weiter fortgesetzt. Im Jahr 2006 wurden insgesamt 468 Widersprüche eingelegt und bearbeitet. Hiervon war mit 148 Widersprüchen rund ein Drittel berechtigt oder teilweise berechtigt und die Entscheidungen wurden abgeändert. Dies lag jedoch nicht immer an einer fehlerhaften Sachbearbeitung, sondern in den meisten Fällen (74) an einer Veränderung des Sachverhaltes bzw. nachgereichten Unterlagen.

In 283 Fällen wurde der Widerspruch zurück gewiesen, zurückgezogen, bzw. hat sich dieser durch eine weiter gehende Erläuterung der Rechtslage erledigt. In 37 Fällen ist das Verfahren noch nicht abgeschlossen, bzw. wurde Klage erhoben, über die noch nicht entschieden ist.

Für die Zeit vom 01.01.2007 – 31.07.2007 liegt die Zahl der eingelegten Widersprüche bei 304. Abgeholfen werden konnte in 45 Fällen, teilweise abgeholfen in 9 Fällen. Die Zahl der zurückgewiesenen, zurückgezogenen oder erledigten Widersprüche beläuft sich auf 43. Die weiteren 207 Widersprüche befinden sich noch in Bearbeitung.

Die Widersprüche richten sich fast ausschließlich gegen Entscheidungen aus dem Bereich des Leistungsrechts. Rechtsmittel gegen Bescheide über Integrationsmaßnahmen nach § 16 SGB II kommen mit einem Anteil von unter 2 % in der Praxis kaum vor.

Die Zusammenarbeit mit der sich in unmittelbarer Nähe zur Kundencenterleitung befindlichen Widerspruchsstelle der K-A-S Rhein-Berg hat sich dabei weiterhin bewährt und ist als hervorragend zu bezeichnen. Rechtliche Fragen können kurzfristig abgeklärt und die Rechtspositionen des Kundencenters im Einzelfall besprochen werden.

4. Beschwerdemanagement im Kundencenter

Das Beschwerdemanagement des Kundencenters Bergisch Gladbach ist darauf ausgerichtet, den Kundinnen und Kunden mit ihren Anliegen ernst zu nehmen und möglichst zeitnah eine sachgerechte Bearbeitung zu ermöglichen.

Bei Beschwerden über eine Persönliche Ansprechperson / Fallmanager/in wird zunächst an die zuständige Teamleiterin / den Teamleiter verwiesen. In den meisten Fällen führt dies bereits zu einer Aufklärung der Situation bzw. zum Hinweis der Möglichkeit von Rechtsmitteln, sofern die Kundin / der Kunde mit einer getroffenen Entscheidung nicht einverstanden ist.

Soweit es Beschwerden über die Mitarbeiterinnen der Kundentheke oder über die Teamleitungen gibt, bzw. sofern auch das o. g. Gespräch mit den Teamleitungen nicht zu einem für die Kundin / den Kunden zufrieden stellenden Ergebnis führte, wird auf die Kundencenterleitung verwiesen.

In diesen Fällen gelingt es meistens, eine Erläuterung oder Klärung des Sachverhaltes ohne schriftliches Beschwerdeverfahren herbeizuführen.

Die Zahl der schriftlichen Beschwerden ist orientiert an der Größe des Kundencenters mit rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im direkten Kundenkontakt und angesichts des teilweise schwierigen Klientel, sowie der komplizierten Rechtsmaterie äußerst gering.

Für den Zeitraum 01.08.2006 – 31.12.2006 wurden sechs schriftliche Beschwerden, für den Zeitraum 01.01.2007 – 31.07.2007 wurden sieben schriftliche Beschwerden registriert. Alle Beschwerden wurden innerhalb von 14 Tagen beantwortet und nach Prüfung des Sachverhaltes als unbegründet zurückgewiesen.

III. Personal

1. Stellenanteil des Kundencenters an der K-A-S Rhein-Berg

Nach der letzten Personalanpassung zum 01.09.2006 beträgt der Stellenanteil des Kundencenters Bergisch Gladbach in der K-A-S 60,84 (44,3 %) von insgesamt 137,31 Stellen in den Kundencentern (ohne Geschäftsstelle). Hiervon entfallen 31,85 Stellen auf Persönliche Ansprechpersonen, 10,89 Stellen auf Fallmanager/innen, 6,61 Stellen auf das Frontoffice mit Kundentheke und 7,75 Stellen auf das Backoffice. 3,74 Stellen sind Leitungsanteile.

Zum 31.07.2007 waren auf 59,57 der 60,84 Stellen 69 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Eine weitere offene Stelle wurde zum 06.08.2007 besetzt, so dass der aktuelle Besetzungsstand bei 60,57 Stellen liegt. Von den 70 Kolleginnen und Kollegen sind 27 (38,6 %) Beamtinnen / Beamte bzw. Beschäftigte der Bundesagentur für Arbeit, 43 (61,4 %) sind solche der Stadt Bergisch Gladbach. Trotz der nach wie vor zum Teil sehr unterschiedlichen Dienst- und Tarifregelungen ist die Zusammenarbeit zwischen städtischen und BA-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weiterhin sehr gut und äußerst kollegial.

Die unterschiedlichen Anstellungsträger sind im Verhältnis zu den Kundinnen und Kunden nicht wahrnehmbar und treten auch intern nur selten in den Vordergrund. Vielmehr verstehen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Teil einer Gesamtorganisation „Kundencenter Bergisch Gladbach“ innerhalb der K-A-S.

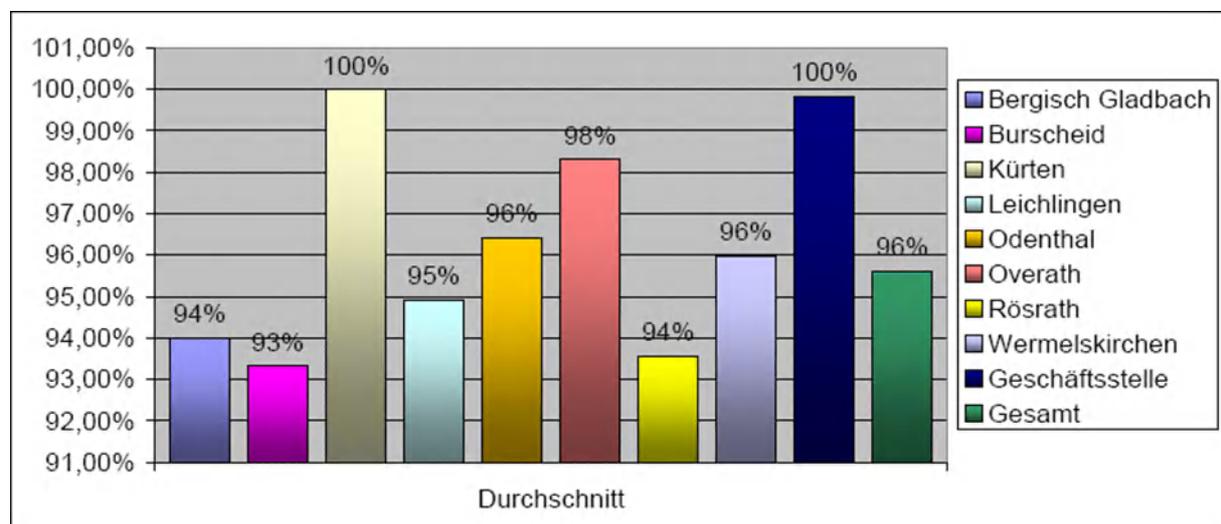
2. Besetzungsquote im Kundencenter

Das Kundencenter Bergisch Gladbach verzeichnete für das Jahr 2006 mit 94 % die zweitschlechteste durchschnittliche Besetzungsquote in der K-A-S Rhein-Berg. Nur Burscheid lag mit 93 % geringfügig darunter. Grund hierfür waren längere Zeiten vakanter Stellen, die wegen der bestehenden Haushaltssituation und der notwendigen Zustimmung für Stellenbesetzungen durch die Kommunalaufsicht zunächst nicht besetzt werden konnten.

Die Situation hat sich in 2007 deutlich entspannt. Nach einer Grundsatzentscheidung über die Stellenbesetzungen im Kundencenter konnten die offenen Stellen im Laufe des Frühjahrs besetzt werden. Die aktuelle Besetzungsquote liegt bei nahezu 100 %.

Allerdings hatte und hat das Kundencenter im Jahr 2006 und auch aktuell im Jahr 2007 mehrere Langzeiterkrankungen von Kolleginnen und Kollegen zu verkraften. Diese können zwar wegen der Größe des Kundencenters leichter kompensiert werden als in kleineren Kundencentern, führen aber letztlich auch zu einer nicht optimalen Bearbeitung der Fälle.

Die nachfolgende Grafik stellt die durchschnittliche Besetzungsquote der Kundencenter in der K-A-S Rhein-Berg im Vergleich dar. Der Mittelwert innerhalb der K-A-S liegt bei 96 %.



IV. Fazit und Ausblick

Das Kundencenter Bergisch Gladbach hat sich als Teil der Organisation „K-A-S Rhein-Berg“ nach zweijährigem Bestehen als fester Bestandteil des Leistungssystems „SGB II“ etabliert. Immerhin rund 8 % der städtischen Einwohner sind auf Leistungen nach diesem Gesetz angewiesen und haben unmittelbar oder mittelbar Kontakt mit dem Kundencenter.

Die anfängliche Unsicherheit, wie man sich im neuen Recht mit seinen Facetten der Leistungsgewährung und der Integrationsinstrumente möglichst korrekt und erfolgreich bewegt, ist dank einer überschaubaren Fluktuation und zunehmender Erfahrung im Umgang mit dem Gesetz und den Kundinnen und Kunden einer einigermaßen soliden Routine in den Arbeitsabläufen gewichen.

Die Erfahrung zeigt jedoch, dass Mitarbeiter/innen und Führungskräfte in dem äußerst komplizierten Gebilde des Sozialleistungsrechts immer wieder mit neuen Fragestellungen, Fallkonstellationen und Gesetzesänderungen konfrontiert werden.

Auch die sich langsam entwickelnde Rechtssprechung trägt dazu bei, dass vermeintlich klare Sachverhalte neu bewertet und bisherige Rechtspositionen aufgegeben werden müssen. Diesen Aufgaben stellen sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundencenters mit nach wie vor hoher Motivation.

<-@