

Tischvorlage Kreissozialausschuss am 14.09.2021 – jobcenter rhein-sieg

1. Das Jobcenter während der Corona-Pandemie: Maßnahmen – Ergebnisse - Erfahrungen

Maßnahmen

Die Ausbreitung des Coronavirus und die damit einhergehenden Maßnahmen zur Bekämpfung forderten auch das jobcenter rhein-sieg.

Seit dem sprunghaften Anstieg an Infektionsfällen im Kreis Heinsberg, hat das jobcenter rhein-sieg die internen Notfallmaßnahmen überprüft und angepasst. Die Geschäftsstellen wurden ab dem 18.03.2020 für Kundinnen und Kunden geschlossen.

- Einberufung eines Krisenstabs (zunächst täglich, bis heute im wöchentlichen Rhythmus)
- Bildung von Notfallplänen zur Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit – auch im Falle einer Schließung von Geschäftsstellen
- Festlegung, Überprüfung und Anpassung von Schutzmaßnahmen und Regelungen im Umgang mit Verdachts- oder Positivfällen bei Beschäftigten (u.a. MNB, Selbst-test- und Impfangebote)
- Ausbau der Homeofficenutzung (gut 50 % im regelmäßigen Homeoffice)
- Einrichtung von regionalen Sammelrufnummern und E-Mailadressen für Kundinnen und Kunden zur Sicherung der Erreichbarkeit und schnellen Klärung von Anliegen
- Unterstützung der bundesweiten Sammelrufnummer für Neuanträge durch 15 Beschäftigte
- Einsatz neuer Kontaktformulare über die Homepage
- Nutzung des vereinfachten Leistungsantrags während der Pandemie
- Einrichtung von speziell ausgestatteten Beratungsbüros mit Infektionsschutz; seit Juli 2020 werden dort wieder erforderliche und terminierte persönliche Beratungsgespräche geführt

- Hygienelotsen im Eingangsbereich unterstützen dort die Einhaltung von aktuell geltenden Schutzmaßnahmen
- Durchgängige Beratung mit neuen Kommunikationsformaten (insb. via Telefon)

Die Etablierung von neuen Kommunikationsformen wurde auch intern ausgebaut.

So konnten auch

- Dienstbesprechungen
- Schulungen
- Rekrutierung neuer Beschäftigter

erfolgreich durchgeführt werden.

Ergebnisse

Die Bildungsträger in der Region haben ihr Angebot schnell auf digitale oder hybride Formen umgestellt, so dass trotz der pandemischen Herausforderungen auch weiterhin Eintritte in Maßnahmen erfolgt sind und begonnenen Maßnahmen erfolgreich beendet werden konnten. Von den geplanten 8.392 Eintritten in Maßnahmen konnten im Jahr 2020 trotz Pandemie 8.324 realisiert werden (-68).

Die zur Verfügung stehenden Finanzmittel konnte das Jobcenter Rhein-Sieg auch unter diesen Rahmenbedingungen sinnvoll und vollständig ausgeben, was Rang 1/35 in NRW entspricht. Ebenfalls wurden mehr als 4.500 Integrationen in Arbeit erreicht, welche mit einer Nachhaltigkeit von 66,0% weiterhin auf einem konstant hohen Niveau liegen.

Das während der Pandemie in Kraft getretene Sozialdienstleisterentsendegesetz (SodEG) wurde auch im Rhein-Sieg Kreis in Anspruch genommen.

- Insgesamt haben 10 Träger einen finanziellen Ausfall geltend gemacht und rund 1,4 Millionen € wurden durch das Jobcenter 2020 ausgezahlt.
- Im Zuge der nachträglichen Prüfung wurden bislang etwa 1,2 Millionen € von sechs Trägern wieder zurückerstattet.
- Ein tatsächlicher Bedarf von 10.000 € für einen Träger bestand und wurde anerkannt, die verbleibende Summe befindet sich im Prüfverfahren.

Erfahrungen

- Neue Kommunikationsformen haben sich bewährt und die Klärung von Anliegen beschleunigt
- Die Kundenzufriedenheit hat sich dadurch gesteigert; das Beschwerdeaufkommen war gering
- Persönliche Vorsprachen sind nicht mehr durchgängig erforderlich; bei Bedarf sollen diese nur noch terminiert stattfinden
- Beratungen finden ausschließlich in speziell eingerichteten Beratungsbüros statt
- Die Arbeit aus dem Homeoffice ermöglicht eine flexible Nutzung der Arbeitszeit und stärkt die Beschäftigtenzufriedenheit
- Homeoffice wird daher etabliert; eine neue Dienstvereinbarung setzt dazu den Rahmen
- Der Ausbau von Homeofficetätigkeiten wirkt sich auch auf die Raumbedarfe aus; das Jobcenter führt ein neues Raumkonzept als moderne Arbeitswelt ein

2. Neue Normalität: Strategien aus der Krise

Zum 01.10.2021 soll das Jobcenter Rhein-Sieg in der Kundenbetreuung in die „neue Normalität“ starten. Maßgeblich für die Überlegungen war, dass die Erkenntnisse aus dem Lockdown und die dadurch deutlich ausgeweiteten Kommunikationskanäle sinnvoll in das Kundensteueringkonzept eingebunden werden. Zudem sollen terminierte Vorsprachen als Prinzip vorgesehen werden und damit folgende Verbesserungen erreicht bzw. beibehalten werden:

- Keine Wartezeiten mehr für die Kundinnen und Kunden
- Keine vergeblichen – ggf. längeren – Fahrzeiten, falls das Anliegen nicht erledigt werden kann
- Bessere Beratungsqualität durch Vorbereitung auf einen Termin
- Wegfall von Fahrzeiten und -kosten durch telefonische Anliegensklärung
- Bessere und effizientere Arbeitsplanung im Jobcenter

Das neue Konzept wurde konsequent aus Kundensicht entwickelt und weist folgende Änderungen auf:

1. Die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit dem Jobcenter Rhein-Sieg wird sowohl in zeitlicher Hinsicht als auch hinsichtlich der Kanäle gegenüber der Vor-Corona-Zeit ausgeweitet (s. Anlage).

- a. Für terminierte persönliche Vorsprächen steht wöchentlich künftig ein Zeitraum von 36h zur Verfügung (vorher 34h).
 - b. Daneben werden die regionalen Rufnummernkreise als Ersatz für das frühere Kundenbüro beibehalten und so das Angebot für entsprechende Anliegen von früher 13h auf 27h erweitert.
 - c. Neben den früher üblichen persönlichen Kontakten werden telefonische Beratung und Videoberatung auch außerhalb der Öffnungszeiten angeboten.
2. Bei unterminierten persönlichen Vorsprachen werden die Anliegen aufgenommen und – je nach Dringlichkeit – am gleichen Tag bis spätestens innerhalb von 48h erledigt. Es sind zudem die organisatorischen Rahmenbedingungen geschaffen, dass im Ausnahmefall bei einer besonderen persönlichen Konstellation ein persönliches ad-hoc-Gespräch möglich ist. Die Erfahrung der letzten 18 Monate hat gezeigt, dass diese Konstellation auf wenige Einzelfälle beschränkt bleiben wird.
3. Da es sich hier um eine deutliche Änderung in der Kundensteuerung bei unterminierten persönlichen Vorsprachen handelt, ist die Kundensicht über eine begleitende Evaluation einzuholen. Hier soll über eine telefonische Stichprobennachbefragung der Kundinnen und Kunden mit unterminierter persönlicher Vorsprache Klarheit über die Zufriedenheit der Betroffenen und Wünsche für die künftige Behandlung dieser Anliegen erhoben werden. Die Geschäftsführung berichtet dazu regelmäßig der Trägerversammlung in den Sitzungen.