

# chancen

Ein Magazin der Netzwerke ABC



## Auf Augenhöhe!

Stärken wiederfinden und  
gemeinsam neue Perspektiven  
entwickeln – das geht am  
besten mit Respekt.

Reportagen. Interviews. Berichte.

# Liebe Leserinnen und Leser,

vielen geht gemeinsam einfach besser – vorausgesetzt, man versteht sich als Partner, verfolgt dasselbe Ziel und weiß, wie man dort hinkommt. Für viele langzeitarbeitslose Menschen verläuft der Weg zurück in die Unabhängigkeit nicht immer geradlinig. Doch welche Kurven oder Umwege sind in der Rückschau vielleicht sogar Abkürzungen? Eine von Respekt und Offenheit geprägte Beziehung kann helfen, früher die richtigen Weichen zu stellen.

Damit Jobcenterbeschäftigte gemeinsam mit ihren Kundinnen und Kunden individuelle, zielführende Routen entwerfen und bei plötzlich auftauchenden Hindernissen schneller helfen können, gibt es die Netzwerke für Aktivierung, Beratung und Chancen – kurz: Netzwerke ABC. Die Initiative des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales fördert eine ganzheitlichere Betreuung in Jobcentern. Wie diese praktisch aussieht, können Sie auf den kommenden Seiten entdecken.

Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen beim Lesen.

Ihre Redaktion



## Inhalt

<b>Familie Male hat einen Traum</b> Zu Besuch im Jobcenter Nienburg	2
<b>Mit den Augen der Kinder</b> Interview mit Sabine Reuber	7
<b>Das ABC zu deinem Erfolg</b> Graphic Novel	8
<b>Talente wiederentdecken</b> Miriam van der Heijden-Leusing setzt auf Respekt	10
<b>Gut vernetzt, gut vermittelt</b> Stefanie Kortendiek pflegt gute Drähte	11
<b>Besser beraten</b> Fünf gute Ideen aus fünf Jobcentern	12
<b>Ehemalige Kundinnen und Kunden berichten</b>	15
<b>„Erwerbslosigkeit ist ein Trauma“</b> Seitenblick-Interview mit Hedel Wenner vom Kölner Arbeitslosenzentrum	16
<b>Impressum</b>	17



# Familie Male hat einen Traum

*Vor vier Jahren kam das Ehepaar Male mit seinen drei Kindern von Italien nach Nienburg. Keiner von ihnen sprach Deutsch, die Eltern hatten keine Ausbildung. Wie sollten sie da Arbeit finden? Mithilfe ihres Jobcenter-Betreuers schafften sie es, ihr eigenes Geld zu verdienen.*

Es muss etwas Schönes sein, das Flogert Male da vor seinem inneren Auge sieht. Er hat ein Strahlen in den Augen, als er mit seinen Händen eine Linie durch die Luft zieht, als forme er einen Rahmen um etwas. „Das ist dann so wie ein Mosaik“, erklärt er dabei. Der 35-Jährige sitzt an seinem mit Keksen und Kuchen gedeckten Esstisch und spricht von dem, womit er schon immer sein Geld verdienen wollte: vom Fliesenlegen. Jahrelang stand er als Koch in Italien in der Küche, jobbte in Nienburg als Hausmeistergehilfe und verdiente als Helfer in der Salatproduktion Geld. Zu wenig Geld.

Das Ehepaar Male wird mit seinen drei Kindern vom Jobcenter im Landkreis Nienburg betreut. Nienburg, eine Kreisstadt mit rund 30.000 Einwohnerinnen und Einwohnern an der Weser, liegt zwischen den Großstädten Hannover

und Bremen. Seit Juli vergangenen Jahres steht im Projekt ABC die Familie im Mittelpunkt. Mit „Familie im Focus“ (FiF) erhofft sich das Jobcenter, gewohnte Lebensstrukturen der Teilnehmenden zu verändern – durch Besuche in den eigenen vier Wänden und eine ganzheitliche Betreuung aller Familienmitglieder. Denn eins ist sicher: Eine

**„Es geht nicht nur um die direkte Jobsuche. Die Aufgabe fängt viel weiter davor an.“**

intensive Betreuung und regelmäßige Hausbesuche können viel bewirken. „Bei Familien geht es oft nicht nur um die direkte Jobsuche. Die Aufgabe fängt schon viel weiter davor an“, sagt Daniela Meyer, die stellvertretende

Geschäftsführerin und Mitverantwortliche für das Konzept in Nienburg. Wenn in Familien eine Langzeitarbeitslosigkeit drohe oder schon eingetreten sei, könne dies an Gründen liegen, die nicht auf den ersten Blick offensichtlich sind. „Durch die aufsuchende Beratung in vertrauter Umgebung werden die Problemlagen oft viel deutlicher“, sagt Meyer.

Im September 2017 klingelt bei Oliver Perkuhn das Telefon. Er ist einer von drei Fallmanagern im Nienburger FiF-Projekt. Flogert Male ist am Apparat. Er braucht Hilfe und Perkuhn bietet an, vorbeizukommen. „Wenn Male um Hilfe bittet“, sagt Perkuhn, „dann wünscht er sie sich meistens schnell.“ Wenn der Fallmanager es einrichten kann, kommt er dem Wunsch nach. So sitzt Perkuhn wenige Tage später in Males Haus und beugt sich über einen Stapel an Formularen: Anträge für einen finanziellen Zuschuss des



Auf Hausbesuch: Fallmanager Oliver Perkuhn (r.) spricht mit seinem Kunden Flogert Male darüber, wie die ersten Tage auf der neuen Arbeit verlaufen sind.

Jobcenters für Schulmittel. Die drei Kinder, um die es bei diesen Papieren geht, hat er gerade kennengelernt: Ambra, Edi und Simona. Heute sind sie elf, neun und sieben Jahre alt. Sie gehen alle in die Schule und Edi hat schon ganz konkrete Pläne für später: Er will in der Bank am Schalter arbeiten. Flogert Male, das weiß Perkuhn, hat zwar den Traum, Fliesenleger zu werden, doch liegt darüber eigentlich etwas viel Größeres: Die Kinder sollen es mal besser haben. Dazu gehört für beide Elternteile, dass die Kinder auch gute Bildung bekommen. Sie füllen gemeinsam die Papiere Seite für Seite aus.

Flogert Male und seine Familie kommen aus Italien. Male verdiente zu wenig und bekam seinen Lohn nur unregelmäßig. Aber er war ein Fan von Deutschland. „Dort gibt es gute Arbeit und sie sind pünktlich in der

Lohnabwicklung“, war er sich sicher. Er spricht mittlerweile so fließend Deutsch, dass ihm das Wort „Lohnabwicklung“ flott über die Lippen rollt. Vor vier Jahren packten sie ihre Sachen und zogen nach Nienburg. Ein Freund hatte sie eingeladen. Weil Male in Nienburg nur Teilzeitjobs und seine Frau gar nichts fand, meldeten sie sich wenige Monate nach ihrem großen Umzug beim Jobcenter.

Ihren aktuellen Fallmanager Oliver Perkuhn sahen sie zum ersten Mal im Februar 2017. Für Males Frau ging es erst mal darum, Deutsch zu lernen. Er selbst wollte baldmöglichst einen Job in Vollzeit finden. Perkuhn hatte sofort einen guten Eindruck von ihm. „Herr Male“, fand er, „das ist ein intelligenter, freundlicher Mann, der gut Deutsch spricht und sehr motiviert ist. Das wird sicher bald mit einer





Gemeinsam neue Perspektiven entwickeln: Wenn Perkuhn zu Besuch ist, ist die ganze Familie dabei.

Arbeitsaufnahme klappen.“ Auch Male ging zufrieden aus dem Gespräch. Er dachte: „Herr Perkuhn und ich, wir haben ein ähnliches Alter. Wir werden uns gut verstehen.“

Der Landkreis Nienburg hat einen ländlichen Charakter mit überwiegend kleinen und mittelständischen Unternehmen. Außerdem sind Hannover und Bremen nicht weit. Die Arbeitslosenquote liegt bei etwas über 4 Prozent. Und wie geht Perkuhn die Beratung mit seinen Familien an? Nicht die eigenen Vorstellungen zur Messlatte nehmen. Es zählt nur die seiner Kundinnen und Kunden. „Manches ist für uns nicht so schwierig, aber dann merke ich, dass es für einen Kunden

### „Manches ist für uns nicht so schwierig, aber für einen Kunden ein riesiges Problem.“

ein riesiges Problem ist.“ Er erinnert sich da an Familie Male, die Forderungen vom Rundfunkbeitragservice völlig aus der Bahn geworfen haben, während Perkuhn von Anfang an sicher war: Das lässt sich doch regeln. Wenige Monate nach dem ersten

Treffen zwischen den Males und Oliver Perkuhn, startete im Juli 2017 im Jobcenter Nienburg das FiF-Programm. Ob Familie Male sich vorstellen könne, da mitzumachen?

Das FiF-Programm ist eine rein freiwillige Angelegenheit. Es sieht regelmäßige Hausbesuche vor und eine intensive Betreuung durch die Fallmanagerinnen und -manager. Das bedeutet für die Familien auch: Sie geben viel mehr von sich preis, als nur den Wunsch, Arbeit zu finden. Die Kundinnen und Kunden öffnen nicht nur die Türen zu ihren Wohnungen, sondern auch ein Fenster in ihr Privatleben. Male und seine Frau sind sofort einverstanden. Perkuhn telefoniert von nun an mehrmals im Monat mit den Ehepartnern, fährt auch erstmals zu ihnen nach Hause. Sieht, wie sie sich in einem Mietshaus in einer Einfamilienhaussiedlung eingelebt haben, und hilft, Formulare auszufüllen. Sein Ziel ist klar: Er will die Familie von Lasten befreien, die sie daran hindern, sich auf die Arbeitssuche zu konzentrieren. Auch um die Briefe des Rundfunkbeitragservices kümmert er sich. Und Perkuhn berät die Ehefrau, wie sie ihren Sprachkurs wiederaufnehmen kann, den sie wegen fehlender Kinderbetreuung unterbrechen musste. Oliver Perkuhn kann sich Zeit nehmen, weil er wesentlich weniger Kundinnen

und Kunden betreut, als eine Vermittlungskraft in seinem Haus: 50 Bedarfsgemeinschaften sind es pro Fallmanagerin und Fallmanager. Seit Beginn des Jahres konnte er zusammen mit den beiden anderen Mitarbeitenden im FiF-Projekt 26 Kundinnen und Kunden integrieren. Vor allem die Hausbesuche helfen, Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen. Mindestens zweimal die Woche fährt Perkuhn zu einer von ihm betreuten Familie. „Manchmal“, sagt Perkuhn, „kommen bestimmte Probleme, beispielsweise psychische, erst bei Hausbesuchen zur Sprache. Dort haben sie weniger Hemmungen zu schildern, wie es ihnen geht.“ Es ist ein anderes Setting. Zu Hause, das bedeutet Sicherheit. Und Sicherheit schafft Selbstvertrauen. „Viele meiner Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund sprechen auch bei Terminen im eigenen Zuhause plötzlich viel sicherer Deutsch, während die Kommunikation im Jobcenter eher schwierig ist.“

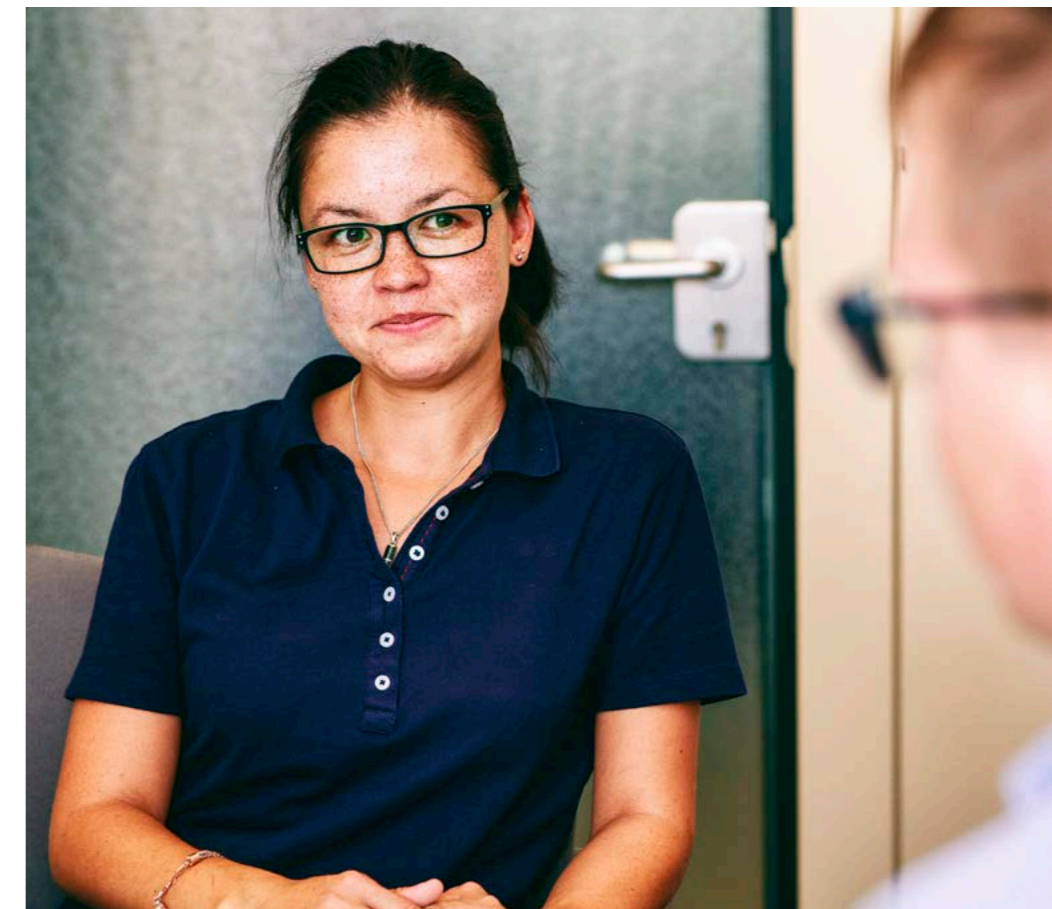
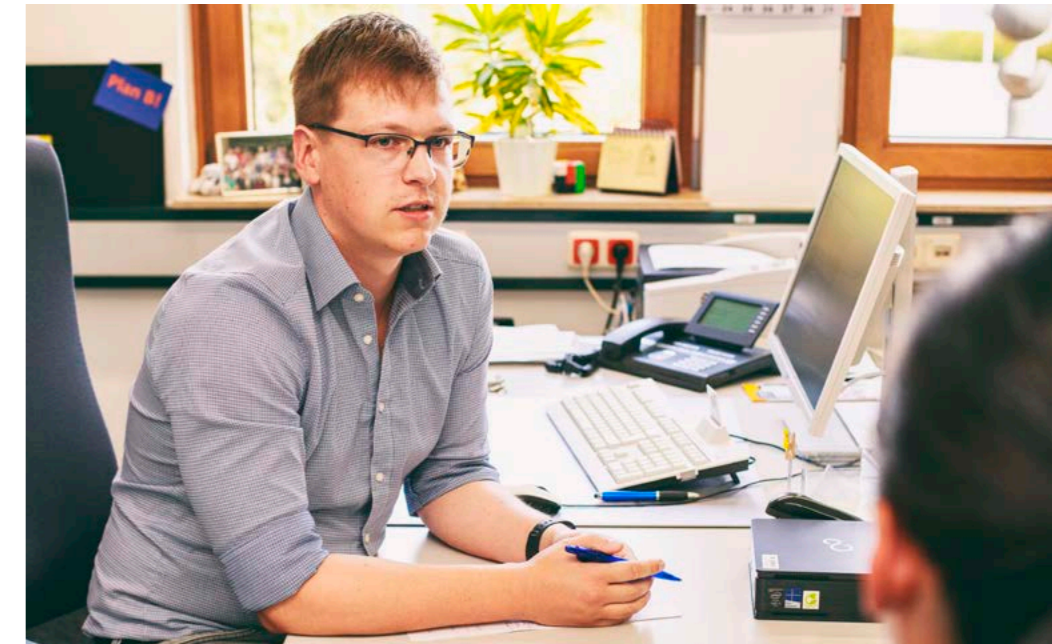
Oder es sind die Lebensumstände, die ins Auge fallen. Als Perkuhn eine andere Familie in einer sehr abgelegenen ländlichen Gegend besuchte, wurde ihm klar, wie aufwendig es ist, von dort wegzukommen. Er sah die weit entfernte Bushaltestelle und den

### „Psychische Probleme kommen oft erst bei Hausbesuchen zur Sprache.“

spärlichen Bushalteplan. Ein Auto? Zu teuer für die Familie. Der Mann, der seit 2008 zusammen mit seiner Frau und zwei Kindern beim Jobcenter gemeldet ist, ist auch noch gesundheitlich angeschlagen. Über Jahre hatte er vergeblich versucht, eine Arbeit zu finden. Auch seine Frau hatte nach einer abgebrochenen Ausbildung nie gearbeitet. „Resigniert wirkten sie“, sagt Perkuhn, als er sie im Rahmen des FiF-Projekts betreute. Doch dann fassten sie neuen Mut. Als kurz darauf ein Arbeitgeber in Nienburg einen Gabelstaplerfahrer suchte, bewarb sich der Familienvater, und als klar war, dass er eingestellt werden würde, förderte das Jobcenter den Kauf eines Autos. Ohne eigenen Pkw hätte er das Jobangebot nicht annehmen können.

Das Glück kam nicht allein. Kaum war der Kunde Gabelstaplerfahrer geworden, fand auch die Ehefrau Arbeit. Um ihr zu helfen, hatte Perkuhn aus seinem hausinternen Netzwerk geschöpft: der

Internes Netzwerken: Mit seiner Kollegin Kim-Xuan Laura Leonhard bespricht Fallmanager Perkuhn, wie seine Kundinnen und Kunden die Angebote des Jobcenters am besten nutzen können.



Startoffensive. Sie unterstützt Menschen dabei, ihre Stärken wirkungsvoll in Bewerbungsunterlagen darzustellen. Perkuhn legte ihr nahe, dort mitzumachen. Daraufhin schaffte die Kundin dann auch tatsächlich den Schritt zu einer Anstellung als Schulbegleiterin – eine Teilzeitstelle, die es ihr gleichzeitig ermöglicht, ihre Kinder zu betreuen.

Interne sowie externe Netzwerke zu nutzen oder neu zu bilden, das ist eines der wichtigsten Arbeitsinstrumente von Perkuhn. Denn klar ist: Er kann nicht jedes Problem alleine lösen. Er weiß aber, wer helfen kann: das Jugendamt, die Schulen, lokale

Sozialdienste, das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge oder die Kolleginnen und Kollegen im eigenen Haus. Etwa aus den verschiedenen Kompetenzteams – wie dem Team für Selbstständige, für Erwerbsunfähige, für unter 25-Jährige oder für Geflüchtete. Im Programm „Familie im Focus“, da gibt es alle diese „Fälle“. Weil dort die Familienkonstellation im Fokus steht und nicht der einzelne Mensch als Arbeitskraft.

Im Juni dieses Jahres erreicht Perkuhn eine Anfrage vom Arbeitgeberservice seines Jobcenters: Das Fliesenhaus in Nienburg suche jemanden für eine

Stelle als Fliesenleger. Der Fallmanager muss nicht lange nachdenken. Sofort ruft er bei Flogert Male an und wenige Tage später beginnt dieser ein einwöchiges Praktikum in dem Betrieb. Seit Anfang August hat Male dort eine Vollzeitstelle: Das erste Jahr als Helfer, danach kann er dort eine Weiterbildung zum Fliesenleger beginnen.

Wenn er die Qualifizierung abgeschlossen habe und mehr Geld verdiene, dann, sagt Male, wollten sie ihr nächstes Ziel ins Visier nehmen: irgendwann ein Haus zu kaufen. In Deutschland. „Nach Italien wollen wir nicht zurück“, sagt er. „Da fahren wir nur noch in den Urlaub hin.“

# Mit den Augen der Kinder

*Knapp 100 Familien werden aktuell im Programm „Familie im Focus“ vom Jobcenter Nienburg betreut. In allen lebt mindestens ein Kind unter 15 Jahren. Sabine Reuber, Teamleiterin des „Netzwerke ABC“-Projektes, erzählt, wie die Wünsche der Kinder die Eltern bei der Arbeitssuche motivieren können.*



Sabine Reuber, Teamleiterin des Netzwerke ABC-Projektes „Familie im Focus“ im Jobcenter Nienburg



Von was träumst du? Die Kinder der Familien, die im Nienburger Projekt „Familie im Focus“ betreut werden, werden bald zu einer Mal-Aktion ins Jobcenter eingeladen. Dann dürfen sie aufs Papier bringen, worauf sie sich freuen, wenn ihre Eltern wieder Arbeit haben.

## Welche Rolle spielen die Kinder der Familien in der Arbeit Ihrer Fallmanagerinnen und -manager?

In die konkrete Beratung beziehen wir die Kinder aus rechtlichen Gründen erst ein, sobald sie 15 Jahre alt sind. Wir beraten dann zur Schulsituation und Ausbildungsvermittlung. Bei Hausbesuchen treffen wir aber auch auf jüngere Kinder. Weil unsere Mitarbeitenden ein Vertrauensverhältnis mit allen Familienmitgliedern aufbauen, bekommen sie ein gutes Gespür dafür, ob und welche Unterstützung die Kinder benötigen könnten.

## Welche Unterstützung geben Sie?

Manchmal informieren wir unsere Kundinnen und Kunden einfach nur, beispielsweise über Freizeitangebote in den Ferien, Kinderbetreuungs-möglichkeiten, Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket oder der Krankenkasse wie etwa Präventionskurse oder Eltern-Kind-Kuren. In einigen Fällen vermitteln wir aber auch den

konkreten Kontakt beziehungsweise sind bei der Beantragung von Leistungen behilflich. Dafür können wir auf ein großes Netzwerk zurückgreifen. Netzwerkpartner sind Schulen, Kindergärten, Berufsberatung, das Gesundheitsamt, das Jugendamt, die verschiedenen örtlichen Beratungsstellen, Bildungsträger sowie andere öffentliche Einrichtungen.

Ein großes Problem stellt im ländlichen Raum immer noch die ausreichende Kinderbetreuung dar. Um sich hier enger zu vernetzen, wurde ein Arbeitskreis zu diesem Thema gebildet. Dort stellen die jeweiligen Akteure ihre Angebote vor und tauschen sich zu diesem Thema aus.

## Für den Herbst planen Sie eine Kinder-Mal-Aktion. Worum geht es Ihnen dabei?

Wir möchten einen Themennachmittag für Kinder zusammen mit ihren Eltern anbieten. Die Eltern können mit Fachleuten zu verschiedenen Themen,

die Familien häufiger beschäftigen, in den Austausch gehen. Während sich die Eltern informieren, sollen die Kinder ein Bild zu der Frage malen: „Was wäre zu Hause anders, wenn Mama oder Papa arbeiten gehen würden?“ Können sie zum Beispiel dann mit Mama und Papa öfter Eis essen gehen? Wäre ein Zoobesuch möglich? Die Teilnahme an dieser Aktion ist natürlich freiwillig. Bei den nächsten Terminen mit den Eltern wollen die Fallmanagerinnen und Fallmanager die Bilder in die Beratung mit einbeziehen. Was hat sich das Kind bei dem Bild gedacht? Welche Wünsche und Vorstellungen hat das Kind? Welche verborgenen Bedürfnisse hat es? Mit dieser Aktion wollen wir einen Anlass schaffen, damit die Eltern einen anderen Blickwinkel auf ihre Situation bekommen. Und zwar den ihrer Kinder. Eltern möchten ein gutes Vorbild für ihre Kinder sein. Wir erhoffen uns, dass dies motivierend für die Eltern sein kann, an ihrer beruflichen Situation etwas zu verändern.

# DAS ABC ZU DEINEM ERFOLG

TEXT: ALEXANDRA HAMANN / ILLUSTRATION: RUOHAN WANG

**Jugendherberge**  
Danke. Hat mir auch viel Spaß gemacht. Ich find's fast schade, dass ich meine Sozialstunden schon alle abgearbeitet habe.

Mach's gut, Degel. Schade, dass es schon vorbei ist.

**Wenig später bei Degel zu Hause**  
Die Arbeit war ideal für mich. Bist viel an der frischen Luft, hast Bewegung.

Bei den vielen Lücken in meinem Lebenslauf ist es ja nicht so einfach, was zu finden.

**Lebenslauf**

Wenn ich die Frau Hermann im Jobcenter nicht hätte, was die schon alles für mich getan hat ... und immer ansprechbar ist die, egal wann.

**Krank-schreibung**

**Kündigung**

**Lücken im Lebenslauf**

**Kein Abschluss**  
Geben Sie nicht auf, Herr Degel. Ich hab da noch eine Idee.

Sie können mich jederzeit anrufen oder vorbeikommen.

**Am nächsten Tag im Jobcenter**

Am liebsten würde ich weiter in der Jugendherberge arbeiten.

Das fände ich auch gut. Wird nicht einfach, aber wir haben schon ganz anderes hinbekommen.

Das Förderangebot für Herrn Degel geht so nicht durch, das müssen wir überarbeiten.

**Jobcenter Vogtland: Richtig bewerben**

Ich melde mich noch mal wegen des Förderangebots: Herr Degel ist wirklich einer der motiviertesten Kunden, die ich habe, und er kennt die Jugendherberge. Das ist eine sehr gute Vermittlungschance ...

**Während einer Weiterbildung im Jobcenter**

Herr Degel, ich habe eine gute Nachricht für Sie. Unser Antrag ist durchgegangen.

**Jobcenter Vogtland: Richtig bewerben**

seufz

So schnell sieht man sich wieder. Du kannst gleich anfangen. Du weißt ja, was zu tun ist.

Ja klar. Ich freue mich total.

# Talente wiederentdecken

*Auf Respekt und Wertschätzung setzt Selbstvermittlungscoach Miriam van der Heijden-Leusing aus dem Jobcenter Bonn, wenn sie berät.*



Sich dieser bewusst zu werden, hilft vielen enorm. Etwa der von Selbstzweifeln geplagten Biologin, die vor fünf Jahren das Studium abgeschlossen und nie einen Job gefunden hat. Im Coaching fasste sie endlich den Mut, mal etwas ganz anderes zu machen. Sie arbeitet jetzt mit großer Leidenschaft in einem Laden für Outdoor-Kleidung. Ähnlich ging es einem Teilnehmer ohne Schulabschluss, der nach 17 Jahren Arbeitslosigkeit direkt nach dem Coaching eine Anstellung in der EDV fand. Auch er ist überglücklich, wieder auf eigenen Beinen zu stehen.

Wer sich seine Erfolge erarbeiten musste, weiß, warum sich Durchhalten lohnt – und kann das auch anderen zeigen. Davon ist Miriam van der Heijden-Leusing überzeugt. Die 36-Jährige ist Selbstvermittlungscoach im Netzwerk ABC des Jobcenters Bonn. Im Projekt „Empowerment trifft Jobsuche“ hilft sie Langzeitarbeitslosen, die nicht wissen, wohin es für sie gehen soll. Ohne Rechtsfolgenbelehrungen oder Vermittlungsvorschläge.

„Das verschafft dem Ganzen Leichtigkeit“, sagt sie. Viele überrasche das, weil sie das „vom Amt“ so nicht kennen. Ende 2016 baute sie das Projekt auf. Ins Jobcenter kam die studierte Pädagogin schon 2010 – als Quereinsteigerin. „Ich hab schnell gemerkt, ich möchte mit Menschen arbeiten und sie unterstützen.“ Deshalb fühlt sie sich hier genau richtig. Bei ihr sollen die Leute gute Erfahrungen machen – ohne Angst vor schlechter Behandlung.

Denn alle haben ein Recht darauf, gut beraten und respektiert zu werden.

Van der Heijden-Leusing führt Langzeitarbeitslose in Gruppentreffen und Einzelcoachings an ihre Talente heran. Denn die kennen viele gar nicht mehr. In Gruppentreffen erzählen sie sich deshalb gegenseitig persönliche, sogenannte gute Geschichten: Wie sie einem schwierigen Hund beibrachten, Pfötchen zu geben. Oder dem Nachbarn halfen, seinen neuen Kleiderschrank aufzubauen. Was banal klingt, offenbart letztlich Stärken und Fähigkeiten.

**„Ich habe hier eine unglaublich sinnvolle Aufgabe gefunden.“**

Zweimal in der Woche trifft van der Heijden-Leusing die Teilnehmenden, führt mit ihnen Gespräche, sehr offene Gespräche. Durch die Nähe und das Vertrauen kämen Ratschläge besser an. Und natürlich entstehen Sympathien. „Viele schreiben Karten und geben positive Rückmeldungen. Da weiß man, dass man seine Arbeit gut macht.“ Manchmal rücken die Probleme der Kundinnen und Kunden sehr nah. Dann bewahrt die ansteckende Lebensfreude ihres dreijährigen Sohnes sie oft davor, zu viel davon mit nach Hause zu nehmen. Die Bonnerin liebt ihre herausfordernde Arbeit mit all den Gestaltungsspielräumen, die sie mit sich bringt. Ginge es nach ihr, würden in Zukunft alle Jobcenter wie die Netzwerke ABC arbeiten. „Ich habe hier eine unglaublich sinnvolle Aufgabe gefunden und jeden Tag die Chance, Menschen darin zu unterstützen, selbstwirksam zu werden und sich zu entwickeln.“

# Gut vernetzt, gut vermittelt

*Stefanie Kortendiek aus dem Jobcenter Kreis Unna pflegt den guten Draht zu Unternehmen genauso wie zu ihren Kundinnen und Kunden – eine Erfolgsstrategie.*

An ihrer Bürotür hängt eine Postkarte: „Zwei sehen gemeinsam in die Ferne. Der eine sieht nur Dunkelheit, der andere auch Sterne.“ Vielen Kundinnen und Kunden von Stefanie Kortendiek fehlt eine positive Einstellung zu sich selbst und zum Leben. Genau deshalb wurde diese Haltung für Kortendiek und ihr „Netzwerke ABC“-Team zum Credo. Im Landkreis geboren und aufgewachsen, arbeitet die 45-Jährige seit 13 Jahren im Jobcenter. Studiert hat sie Diplom-Pädagogik in Dortmund, Schwerpunkt klinische Psychologie. „Für die Vermittlung von Langzeitarbeitslosen ist das oft hilfreich. Denn in erster Linie geht es bei uns darum, massive, manchmal auch psychische Probleme aufzuarbeiten. In Arbeit zu vermitteln, ist meist erst der zweite Schritt“, resümiert die Teamleiterin. Mit ihren zehn Kolleginnen und Kollegen arbeitet sie dazu nach dem Prinzip Neustart: Jede Kundin und jeder Kunde beginnt in ihrer Beratung von vorn, egal, welche negativen Maßnahmenkarrieren oder Meldeversäumnisse auch vorliegen. Es geht um den Blick in die Zukunft. Dazu analysieren sie gemeinsam die Situation, räumen Hindernisse aus dem Weg und unterstützen im jobcentereigenen Startcenter beim Neuanfang – indem sie beispielsweise Arbeitgeber dorthin einladen, um Berufe vorzustellen.

Das Konzept hat Kortendiek selbst entworfen, sie arbeitet gern kreativ. „Unsere Geschäftsführung unterstützt das, indem sie Ziele vorgibt, aber keine Strukturen“, erzählt sie. Im ersten Jahr hat ihr Team so über 1.100 Menschen

in Arbeit gebracht – und damit fast das Dreijahresziel erreicht. Wie das funktioniert? Durch den positiven Ansatz – und viel Zeit. Manche Beratungsgespräche dauern bis zu drei Stunden. Manche Kundinnen und Kunden kommen sogar täglich vorbei. „Wir kümmern uns, auch wenn es mal außerhalb unserer Öffnungszeiten liegt.“ Das enge Verhältnis zahlt sich aus. Sucht ein Arbeitgeber Unterstützung, weiß sie genau, wer auf die Stelle passt. „Uns ist klar: Wenn wir die falsche Person hinschicken, werden nur die Vorurteile bestätigt. Wir können uns hier keine Fehler erlauben.“

**„Wenn wir die falsche Person hinschicken, werden nur die Vorurteile bestätigt.“**

Kortendieks Team hat inzwischen einen guten Draht zu den Arbeitgebern in der Region. Viele Unternehmen melden sich mittlerweile selbst bei ihr, wenn sie Personal suchen. Durch den persönlichen Kontakt zu den Arbeitgebern baut sie das Netzwerk immer weiter aus und stärkt es: Ihr Team trifft Unternehmen auf Messen, lädt sie ins Jobcenter ein und schlägt Bewerberinnen und Bewerber telefonisch vor. Zum Erfolg des „Netzwerke ABC“-Teams trägt es zudem bei, dass Kortendiek häufiger Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger in ihrem

Team einstellt. „Besonders Sozialpädagogen, Sozialarbeiter und Psychologen bringen viel Geduld mit und trauen sich, andere Wege zu gehen“, sagt Kortendiek. Das motiviere das ganze Team und Sorge für eine positive Atmosphäre. „Einigen von uns ist vor ein paar Monaten angeboten worden, in ein anderes Team zu wechseln, mit kürzeren Fahrtwegen. Alle haben gesagt: Nein, ich bin genau da, wo ich hingehöre, ich möchte nicht weg. Und das macht mich als Teamleiterin wahnsinnig stolz.“



# Besser beraten

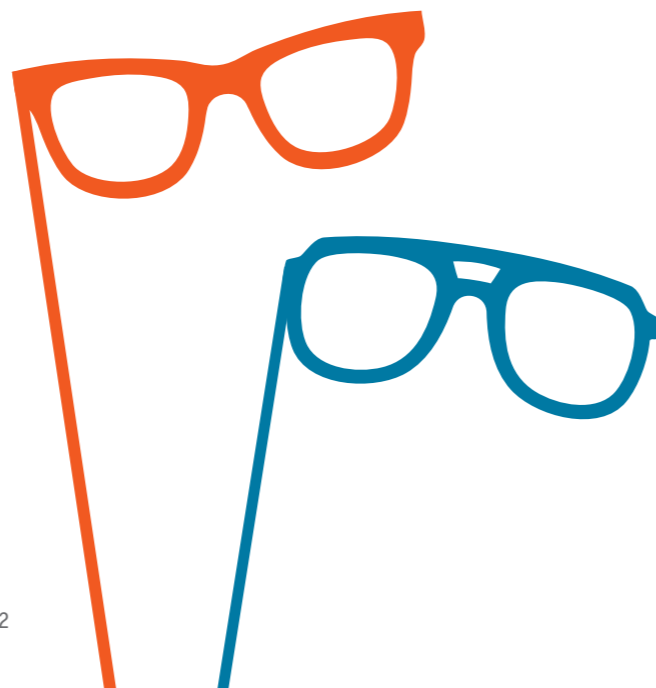
*Vom Ortswechsel bis zum Gender-Blick: Gute Betreuung durch das Jobcenter läuft selten nach Schema F ab.*

## Durch die Vermittlerbrille

So war dieser Beratungstermin im Jobcenter Wesermarsch nicht geplant: Als Mitarbeiter Riky Ehrke seinen Kunden ins Büro bittet, kommt dieser herein und nimmt wie selbstverständlich Platz. Und zwar direkt an Ehrkes Arbeitsplatz. Was tun? Den Kunden auf das Missverständnis hinweisen und ihn auffordern, den Platz zu wechseln? Riky Ehrke entscheidet sich, die Situation spontan aufzunehmen, und startet das Gespräch vom „Kunden-Platz“ aus in vertauschten Rollen. Das läuft überraschend positiv. Nach der Begrüßung wartet Ehrke – ganz in seiner Rolle – schweigend ab, was nun kommt.

Der Kunde bemerkt die Verwechslung und will die Seite tauschen. Doch Ehrke ermutigt ihn, sitzen zu bleiben und bei dem Rollentausch mitzuspielen. Nach kurzem Zögern lässt sich der Kunde darauf ein und versucht nun, Ehrke Tipps zu geben. Inspiriert von der ungewohnten Sicht auf sich selbst, entwickelt der Kunde im Gesprächsverlauf gleich mehrere neue Lösungsansätze, um wieder in Arbeit zu kommen. Zudem wird ihm bewusst, dass es letztlich nur er selbst ist, der

etwas an seiner Situation verändern kann. Die beiden vereinbaren und fixieren eine der Ideen schriftlich. Der Kunde ist auch in der Folgezeit wieder deutlich motivierter, nimmt das Zep-ter vermehrt selbst in die Hand. Den im Zufall entwickelten Beratungsansatz entwickelte Ehrke später weiter. Fruchtbar erweist sich die Methode vor allem bei Kunden, die sich selbst reflektieren können, eine Portion Humor mitbringen und mit denen er bereits ein vertrautes offenes und ehrliches Verhältnis hat.



## Familie im Fokus

Damit sich Langzeitarbeitslosigkeit nicht von einer Generation auf die nächste überträgt, gibt es im Jobcenter Kulmbach seit März 2018 das Projekt „Balance“. Ähnlich wie beim Projekt „Familie im Fokus“ im Jobcenter Nienburg (Reportage, Seite 2 ff.) rückt die Bedarfsgemeinschaft (BG) als Ganzes in den Fokus. Die Fallmanagerin oder der Fallmanager spricht mit der ganzen Familie – und zwar mit Blick auf jede einzelne Person und auch auf deren Beziehungen untereinander. Häufig verstellen Konflikte einzelner Mitglieder oder verfestigte Verhaltensmuster den Weg in eine Arbeitsaufnahme. Das BG-Coaching betrachtet daher die gesamte Situation: Übernimmt beispielsweise einer der Partner den größten Teil des Haushalts und der Kinderbetreuung und ist damit überfordert? „Dieser Stress geht dann auch an den anderen Familienmitgliedern meist nicht vorbei und es ist an uns, Lösungswege zu eröffnen“, erklärt Vermittlerin Heike Stäudel. Zum Beispiel, indem sie an Netzwerkpartner, wie soziale und medizinische Beratungsstellen, vermittelt. So kommt die Familie wieder in Balance und eine Arbeitsaufnahme zumindest eines Mitglieds wird wahrscheinlicher.



## Stärken aufspüren per Computer

Welche Interessen, Einstellungen und Talente machen mich eigentlich aus? Was motiviert mich? Und wie nutze ich all das am sinnvollsten? Mit der computerbasierten ABC\*-Methode können die Kundinnen und Kunden des Jobcenters Hameln-Pyrmont das herausfinden oder auch wiederentdecken. „Es verließen bereits einige Kundinnen und Kunden das Jobcenter freudestrahlend, als sie ihre Kompetenzen schwarz auf weiß bestätigt fanden“, erläutert Teamleiterin Dagmar Priesett. Für die Fallmanagerinnen und Fallmanager ist das Tool ebenso hilfreich. Sie erhalten damit einen Eindruck von den Einstellungen, dem emotionalen Zustand und den sogenannten Soft Skills der Person, die vor ihnen sitzt. Das macht es leichter, schnell eine respektvolle und persönliche Beziehung aufzubauen und damit eine sehr wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Beratungsgespräch zu schaffen. Zusätzlich zeigt die Methode im Berufe-Matching Tätigkeiten, die zur Kundin oder zum Kunden passen könnten, und liefert Hinweise darauf, wie es der Person geht und wie motiviert sie insgesamt ist. Auf diese Erkenntnisse kann man im Gespräch dann individuell aufbauen. Das Stärkenprofil zum Mit-nach-Hause-Nehmen gibt es übrigens nicht nur auf Deutsch – die Software kann auch Englisch, Französisch, Spanisch, Türkisch, Russisch und Niederländisch.

\*ABC steht bei diesem Tool – anders als bei den Netzwerken ABC – für Attitudes, Balance und Competences.







## Sofa statt Schreibtisch

„Wie wäre es, wenn wir uns mal woanders treffen?“, erkundigten sich die Vermittlerinnen und Vermittler des Jobcenters Ostalbkreis einen Monat lang bei ihren Kundinnen und Kunden. Viele begrüßten das und luden in ihr Wohnzimmer, zu einem Spaziergang oder in ein Café ein. Die zahlreichen Ortswechsel innerhalb des „kreativen Monats“ führten zu neuen Einsichten auf allen Seiten. Einige Kundinnen und Kunden erwarteten ihren Besuch mit Frühstück und Kaffee, in einem Fall machte es sich die Katze mit auf der Couch bequem. „Für mich persönlich war es sehr eindrucksvoll, dass die Menschen sich durch den Besuch bei ihnen zu Hause unheimlich wertgeschätzt fühlten“, berichtet Mitarbeiterin Ursula König. „So ein Gespräch außerhalb des Büros verläuft schneller auf Augenhöhe, macht es dem anderen Menschen leichter, sich zu öffnen, und der Beratende erkennt schneller, was gebraucht wird“, resümiert König. Ein Kunde fasste durch den persönlichen Termin so viel Vertrauen zu seiner Vermittlerin, dass er sich traute, den Wunsch zu äußern, dass sie ihn zu einem Zahnarzttermin begleiten möge. Allein hätte er sich das aufgrund einer Phobie nie zugetraut – die Kollegin ließ sich daher nicht zweimal bitten. König ist seither überzeugt, dass es wichtig ist, das Jobcenter ab und an auch mal zu verlassen, wenn man wirklich erfolgreich beraten will.



## Sind Sie der Haushaltsvorstand?

Jobcenterkunde Achim Huber\* staunt nicht schlecht, als sich der Fallmanager an seine Frau wendet und fragt: „Sind Sie der Haushaltsvorstand?“ Während deutsche Spielzeughersteller noch immer rosarot beschürzte Püppchen für die Zielgruppe Mädchen anbieten, laufen die Beratungsgespräche für Arbeit suchende Mütter und Väter im Jobcenter Marburg-Biedenkopf zunehmend genderneutral ab. „Wir achten beispielsweise darauf, dass in Familien nicht nur der Mann zur Beratung eingeladen wird, sondern auch die Frau, und dass dann die Gesprächsanteile ungefähr gleich verteilt sind“, erläutert Fachbereichsleiterin Andrea Martin den Ansatz. Ebenfalls innovativ: Die Mitarbeitenden können im Computersystem auf einen Blick sehen, ob eine Maßnahme mit Kinderbetreuung vereinbar ist oder nicht. Anschließend teilen sie nicht nur Adressen aus, sondern bieten einen Betreuungsplatz an. Egal, ob der Vater oder die Mutter danach fragt.

\*Name von der Redaktion geändert

„Wir sind mit unseren fünf Kindern vor vier Jahren nach Pirmasens gezogen. Mein Mann fand aber kaum Arbeit, immer nur für kurze Zeit im Lagerbereich. Vor drei Jahren kamen wir dann in das Coaching für Familien in der Westpfalzinitiative des Jobcenters Pirmasens. Anfangs waren wir einmal pro Woche dort und haben sehr oft telefoniert, um aktuelle Probleme zu besprechen und auch das, was schon gut lief. Zwei von unseren Kindern haben eine geistige Behinderung. Das machte den Familienalltag schwer. Durch die Hilfe der Jobcenter-Mitarbeiterin Frau Bardo haben wir jetzt aber Stabilität. Sie gab uns Tipps, wie ich eine Familienhilfe bekomme, und sie unterstützte uns, eine

Betreuung nach der Schule für meine Tochter zu finden, die Dyskalkulie hat. Seit einem Jahr sind wir nicht mehr in der Initiative, aber ich bin froh, dass ich Frau Bardo immer noch jederzeit anrufen kann, und wir telefonieren ab und zu noch. Mit meinem Mann überlegte Frau Bardo, welche weiteren beruflichen Qualifikationen er hat. Da kam heraus: Er hat eine Chance im Sicherheitsbereich. Er schrieb dann eine Bewerbung und es hat sofort geklappt. Seit zwei Jahren hat er eine feste Stelle. Für uns ist alles besser geworden.“

**Stefanie Huber, 32 Jahre, fünffache Mutter aus Pirmasens**

»» Wie mein Jobcenter mir half ««

„Seit 2014 hatte ich keine Arbeit und war zwischendurch immer wieder krank. Meine Beraterin aus dem Jobcenter Kreis Unna hat mir vor allem dadurch geholfen, dass sie immer an mich glaubte und mir auch zutraute, dass ich selbst am besten weiß, welche Arbeitsstellen zu mir passen. Sie gab mir die Freiheit, mich auch nur auf diese Stellen zu bewerben. Seit Mitte Mai habe ich einen neuen Job. Dafür brauchte ich ein Auto, und meine Beraterin hat dafür gesorgt, dass das Jobcenter einen Teil der Fahrzeugkosten übernimmt. Ich bin nun in Vollzeit als CNC-Fräser tätig – und wirklich begeistert von meiner neuen Aufgabe.“

**Dirk Janneschütz, 46 Jahre, Zerspanungsmechaniker aus Holzwickede**

„Früher war jeder Tag für mich gleich. Jetzt freue ich mich unter der Woche sehr auf meine Arbeit, denn ich fühle mich wohl im Team und die Arbeit mit Fahrrädern passt sehr gut zu mir. Am Wochenende genieße ich die Zeit mit meiner Familie, die sehr stolz auf mich ist. Alle freuen sich sehr für mich und sie spüren, dass ich endlich zufrieden und angekommen bin. Ohne die Unterstützung des Jobcenters hätte ich das nicht geschafft. Leider haben wohl die meisten Arbeitgeber Vorbehalte gegen langzeitarbeitslose Menschen, die auch noch eine Schwerbehinderung haben.“

**Adam Z., 45 Jahre, Fahrradladen-Mitarbeiter aus Aalen**  
Der Familienvater war fast zehn Jahre ungewollt ohne Arbeit. Über das Landesprogramm „Neue Chancen am Arbeitsmarkt – Passiv-Aktiv Tausch PLUS“ vermittelte das Jobcenter Ostalbkreis den Mann mit einer Schwerbehinderung im Frühjahr 2018 an die Firma „Rad & Tat“.

# „Erwerbslosigkeit ist ein Trauma“

*Den häufig im Jobcenter verwendeten Begriff „Betreuung“ mag Hedel Wenner vom Kölner Arbeitslosenzentrum (KALZ) nicht. Sie findet: Was Erwerbslose stattdessen brauchen, sind Beratung und Begleitung auf Augenhöhe. Wie das funktioniert und wie sie die Menschen erlebt, die zu ihr kommen, erzählt sie im Interview.*

## **Sehr geehrte Frau Wenner, zunächst einmal ein paar Worte zum KALZ. Was genau machen Sie?**

Wie unser Name schon verrät, verstehen wir uns als erster Anlaufpunkt für Erwerbslose. Das Kölner Arbeitslosenzentrum gibt es seit über 30 Jahren. Entstanden sind wir aus einer Selbsthilfegruppe, später wurden wir zum Verein mit Unterstützung des Evangelischen Sozialwerks. Heute bieten wir professionelle Beratung für Menschen ohne Erwerbsarbeit an und organisieren Projekte für Menschen ohne festen Wohnsitz.

## **Wer kommt in Ihr Zentrum?**

Bei uns gibt es niemanden, den es nicht gibt. Zu uns kommen alle – vom Obdachlosen bis hin zum Wissenschaftler, der von Arbeitslosigkeit bedroht ist, aber auch viele Künstlerinnen und Künstler, die ihre Existenz nicht sichern können. Circa 20 Prozent der zu uns kommenden Ratsuchenden sind Akademikerinnen und Akademiker, 50 Prozent haben eine oder mehrere Berufsausbildungen. Zudem haben wir gut 40 Prozent Migrantinnen und Migranten sowie Deutsche mit Migrationshintergrund. Wir bieten allen Beratung an – unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Ausbildung, Sprache oder Sonstigem.

## **All diese Menschen eint, dass sie ohne Erwerbsarbeit sind. Was beschäftigt sie am meisten?**

Für fast alle ist Erwerbslosigkeit ein Trauma. Sie machen die Erfahrung, dass ihnen die Schuld für die Arbeitslosigkeit zugeschoben wird und nicht etwa dem Arbeitsmarkt. Die Leute kommen also zu uns und sagen als Erstes: „Ich bin nicht so wie die anderen.“ Gemeint ist das Klischee vom faulen Arbeitslosen, der dem Staat auf der Tasche liegt. Dabei können Erwerbslose ja nichts für die Arbeitsmarktsituation. Und meine Erfahrung zeigt: Bis auf einen verschwindend geringen Anteil wollen alle Menschen arbeiten und eine sinnstiftende Tätigkeit ausüben.

## **Gibt es typische Problemlagen, die immer wiederkehren?**

Wir merken immer wieder: Je länger jemand arbeitslos ist, desto schwieriger ist es für sie oder ihn, zurückzufinden. Denn desto größer ist oft der Rückzug. Diese Menschen arrangieren sich mit ihrem Leben, aus der Ohnmacht heraus, etwas ändern zu können. Ihr Wissen, das auf dem Arbeitsmarkt gefordert wird, verliert an Aktualität. Im Beratungsprozess versuchen wir, die individuellen Begabungen, Fähigkeiten und beruflichen Erfahrungen wieder auszugraben und die Menschen zu ermutigen, damit auf den Arbeitsmarkt zuzugehen. Es wird aber immer auch Gruppen geben, die besondere Unterstützung benötigen, zum Beispiel Menschen ohne Schulabschluss oder mit Förderschulabschluss, ohne Ausbildung oder mit individuellen Problemlagen, die eher therapeutisch angegangen werden müssen. Kinder, Alter, Behinderungen oder Krankheiten verstehen wir jedenfalls nicht als Problemlagen oder Vermittlungshemmnisse, sondern als „arbeitsmarktliche Hürden“, die auf dem Arbeitsmarkt integrativ berücksichtigt werden sollten. Ich finde, hier müssen auch stärker die Arbeitgeber in die Pflicht genommen werden.

## **Insbesondere Langzeitarbeitslosigkeit wirkt sich auch auf das soziale Umfeld aus. Wie kommt das?**

Weil die Betroffenen sich durch ihre Erwerbslosigkeit sozial ausgegrenzt fühlen. Wer arbeitslos wird, muss mit einem enormen Ansehensverlust leben. Hartz IV ist ein Stigma. Ein wesentliches Problem ist auch das fehlende Geld und damit die schwindenden Möglichkeiten, am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Wer mehr Geld hat, kann ganz anders wohnen, sich gesünder ernähren und auch mal mit Freundinnen und Freunden einen Kaffee trinken gehen.

## **Was lernen wir daraus? Welche Beratung benötigen Erwerbslose am dringlichsten?**

Wir geben Hilfe zur Selbsthilfe und beraten wertschätzend, unsere Kommunikation erfolgt auf Augenhöhe. Unser Ziel ist es, die Menschen, die zu uns kommen, so zu stärken, dass sie ihr Anliegen im Jobcenter selbst vertreten können und das zu tun, was für ihr Leben wichtig ist. Beratung hat für uns ganz wesentlich mit Vertrauen zu tun. Die Menschen kommen ja freiwillig zu uns. Wir hören ihnen unvoreingenommen zu, bieten ihnen eine professionelle und freundliche Atmosphäre und arbeiten im Prozess an ihren Wünschen für ihre Zukunft. Wir helfen dabei auch ganz handfest, etwa wenn es darum geht, Einkommensberechnungen des Jobcenters zu überprüfen oder einen Antrag für eine Weiterbildungsmaßnahme zu formulieren.

## **Wie reagieren die Erwerbslosen?**

Die Menschen spüren, dass wir ihnen unvoreingenommen gegenüber treten. Im Beratungsprozess merke ich, wie sie sich öffnen und neue Ideen entwickeln und damit dann zu den Jobcentern gehen. Wenn dann jemand nicht wiederkommt, werte ich das als gutes Zeichen.

*Hedel Wenner ist Diplom-Sozialpädagogin und Geschäftsführerin des Kölner Arbeitslosenzentrums (KALZ).*



## Impressum

**Herausgeber:**  
Servicestelle SGB II – Eine Initiative des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, Luisenstr. 46, 10117 Berlin, www.sgb2.info

**Stand:**  
September 2018

**Konzept, Redaktion, Gestaltung:**  
neues handeln GmbH, Berlin;  
Anita Bahr (AD), Nannette Rimmel (Ltg.),  
Sabrina Strecker, Stefanie Wobbe,  
Alexandra Hamann (Graphic Novel),  
Ruohan Wang (Illustration Graphic Novel)

**Fotos und Illustrationen:**  
Titel: go2/photocase.de  
S. 1: Marie Maerz; Stokkete;  
Veja/shutterstock.com  
S. 2–6: Werner Krüper  
S. 8/9: Ruohan Wang/mintwissen Agentur  
für Wissenschaftskommunikation  
S. 10: Jobcenter Bonn  
S. 11: Katja Mintel  
S. 12: Ann Precious/shutterstock.com  
S. 13: knallgrün/photocase.de,  
Marie Maerz;  
Semen Trofimov/shutterstock.com  
S. 14: AnastasiaNess;  
Helga Khorimarko/shutterstock.com  
S. 16: Kathrin Stoll

**Druck:**  
Königsdruck – Printmedien und digitale Dienste GmbH

