

„Geht raus! Zeigt euch!“

Das Jobcenter Köln agiert mit dem „Hotspot Chorweiler“ als Teil des Sozialraums



Vor gut zwei Jahren startete in Köln ein Experiment. Mit dem Projekt „Hotspot Chorweiler“ versuchte das Jobcenter erstmals, die Zielgruppe der arbeitssuchenden Jugendlichen zwischen 15 und 25 Jahren (U25) mithilfe einer Außenstelle direkt an deren Wohnort zu erreichen. Anfang Juni feierte man das zweijährige Bestehen im Rahmen eines Festes und zog eine erste Bilanz.

Plakat zum zweijährigen Jubiläum
des U25 Hotspots Chorweiler

Der Stadtteil Köln-Chorweiler hat nicht den besten Ruf: triste Hochhaussiedlungen, hohe Arbeitslosigkeit, Kriminalität. Genau dort eröffnete das Jobcenter im Juli 2013 am Athener Ring ein Außenbüro für die Zielgruppe U25. Und der Ruf Chorweilers schien sich gleich zu bestätigen: „Wir waren noch keine Stunde in den Räumen, als ein Mitarbeiter die Nummernschilder seines Auto vermisste. Wenig später fuhr ein Wagen mit den geklauten Kennzeichen an einer Tankstelle vor, der Fahrer tankte voll und verschwand, ohne zu bezahlen“, erzählt Olaf Wagner, Geschäftsführer des Jobcenters Köln. Seitdem sei aber nie wieder irgendetwas dergleichen passiert und man erreiche im Hotspot genau die Zielgruppe, die man auch erreichen wolle: Jugendliche aus SGB II-Familien, oft ohne Schulabschluss und scheinbar perspektivlos.

Diese Jugendlichen müssen nun nicht mehr 45 Minuten zum Standort Luxemburger Straße in der Innenstadt von Köln fahren, wenn sie die Hilfe des Jobcenters in Anspruch nehmen wollen – was viele vorher nicht taten. Aber das ist nicht die einzige Neuerung. Die Jobcenter-Anlaufstelle in Chorweiler hat sich ein ganzheitliches Angebot zum Ziel gesetzt. Man berät nicht nur in Arbeitsmarktfragen, sondern ermöglicht den Jugendlichen im Verbund mit vielen Partnern, die eigenen Fähigkeiten kennenzulernen, Selbstvertrauen zu tanken und neue Chancen zu nutzen.

Das Spektrum des Hilfebedarfs ist breit: Es gibt Jugendliche, die nur etwas Unterstützung, Zuspruch und Motivation brauchen, und die, bei denen „alles zu-

sammenkommt“: Obdachlosigkeit, Sucht, Schulden, familiäre und gesundheitliche – oft psychische – Probleme. „Bevor wir in diesen Fällen an berufliche Integrationsmaßnahmen denken können, müssen die Betroffenen erst einmal körperlich und psychisch aufgebaut werden“, erklärt Projektleiterin Elke Rätzke.

Der Unterstützungsaufwand ist dementsprechend unterschiedlich. „Er richtet sich nach dem individuellen Bedarf. Eine Beratung kann fünf Minuten dauern, aber auch drei Stunden. Es gibt Jugendliche, die sich sehr gut selbst organisieren können. Für sie reicht es, ihnen die Förderkette zu erklären, die für sie sinnvoll ist, also eine Struktur vorzugeben“, sagt Hotspot-Mitarbeiterin Thaianä Pötschke. Genauso gebe es aber auch Jugendliche, die damit vollkommen überfordert seien, keine Anträge stellen könnten, erst mal eine Einführung zur Arbeit mit dem Computer bräuchten und bei Behörden-gängen begleitet werden müssten.

Angepasster Betreuungsschlüssel

Vor allem die Hilfe bei Jugendlichen mit multiplen Problemlagen erfordert viel Zeit. Und die wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Hotspot auch eingeräumt. Drei Integrationsfachkräfte kümmern sich um rund je 40 Jugendliche. Das ist ein vergleichsweise sehr niedriger Betreuungsschlüssel. Aber anders könne man die Probleme nicht identifizieren und auch nicht lösen, sagt Elke Rätzke. Nur wenn genügend Zeit zur Verfügung stehe, sei es möglich, Vertrauen aufzubauen und herauszufinden, wie der einzelne Ju-

gendliche „tickt“, auf Problemlagen direkt zu reagieren und eventuell kurzfristig eine Fallkonferenz zu organisieren, zum Beispiel mit dem U25-Bereich des Jobcenters oder der Bewährungshilfe. „Die Jugendlichen müssen dabei offenbaren, welche Ansprechpartner sie außer dem Jobcenter haben. Und das ist für sie oft nicht so einfach, weil sie damit preisgeben, wo es in ihrem Leben nicht gut läuft. Damit der Jugendliche einem solchen Vorgehen zustimmt, ist ganz wichtig, dass man zuvor Vertrauen aufgebaut hat“, sagt Thaianä Pötschke. Das sei im normalen, relativ starren Jobcenter-Ablauf schon aufgrund der hohen Fallzahlen kaum möglich. Oft wird auch die Familie des Jugendlichen in die Beratung einbezogen. Nicht selten kennen die Mitarbeiter/-innen mittlerweile ganze Familien und die Vita ihrer einzelnen Mitglieder.

Natürlich kann der Hotspot nicht alle Hilfen selbst leisten, schließlich handelt es sich nach wie vor um das Jobcenter und dessen Expertise liegt in der Vermittlung in Arbeit und Ausbildung, in der Akquise von Arbeitgebern, im Bereich Bewerbungstraining. Deshalb arbeitet der Hotspot mit zahlreichen sozialen Trägern und Behörden zusammen. Rund 100 sind es insgesamt. „Wir sehen uns als Netzwerker, die die verschiedenen Angebote für junge Menschen sinnvoll verbinden“, sagt Elke Rätzke.

Der Aufbau von Kontakten zu den verschiedenen sozial engagierten Akteuren im Sozialraum Chorweiler stand denn auch zunächst im Fokus der Arbeit, als der Hotspot vor zwei Jahren seine Arbeit aufnahm. „Wir haben über den Sozial-

raum-Koordinator der Stadt Kontakte zu den verschiedenen Trägern und bereits existierenden Arbeitskreisen im Stadtteil aufgebaut“, sagt Thaiana Pötschke. Wichtige Partner sind zum Beispiel die Träger von sozialen Einrichtungen, Vereine, Schulen, Jugendzentren, die Bewährungshilfe. Wichtig war dabei, dass auf der Ebene der Praktiker miteinander geredet wurde. In Einzelgesprächen stellte sich der Hotspot bei den Akteuren vor und erklärte seine Zielsetzung. Gleichzeitig fragten die Hotspot-Mitarbeiter/-innen nach dem Bedarf und den Wünschen der in dem Sozialraum bereits erfahrenen Akteure. Das Ganze wurde mithilfe eines für diesen Zweck entwickelten Fragebogens erfasst und festgehalten. Die Botschaft des Hotspots Chorweiler dabei war klar: „Wir sind hier, um für die Jugendlichen etwas zu verändern, aber wir brauchen eure Hilfe.“

So gelang es sehr schnell in die eigentliche Beratungsarbeit einzusteigen, zum Beispiel, indem die Mitarbeiter/-innen ihre Beratung in bereits bestehenden Gruppen von Jugendlichen in Einrichtungen von Trägern anboten. „Wir haben also nicht in den Hotspot eingeladen und Werbung gemacht. Das Motto hieß: Geht raus! Zeigt euch!“, sagt Olaf Wagner.

Die erste Phase der Arbeit dauerte rund drei Monate. Erst dann rückten die Jugendlichen in den Fokus der Arbeit. Damit man diese konkrete Arbeit evaluieren konnte, verschickte das Hotspot-Feedback-Bögen an die Träger. „Es ging darum zu ermitteln, ob wir auf der richtigen Wellenlänge arbeiten, und auch festzustellen, in welche Richtung man weiter-

arbeiten und was man eventuell auch besser sein lassen sollte“, erläutert Elke Rätzke. Dadurch habe man auch mögliche Konkurrenz-Situationen bei den Angeboten vermeiden können.

Der Hotspot sieht sich heute als Verbindungsglied zwischen den Funktionen des Leistungsträgers und den zahlreichen Hilfen, die die Jugendlichen im Sozialraum nutzen können. Dabei übernimmt der Hotspot die Funktion des Koordinators, der den Jugendlichen als erste Anlaufstelle dient und sie zu den verschiedenen weiteren Angeboten in einer sinnvollen Reihenfolge weiterleitet.

Die Mitarbeiter/-innen des Hotspots besuchen auch Schulen, um dort zu beraten. Im Gegenzug besuchen Schulklassen die Beratungsstelle am Athener Ring. Mittlerweile müssen Schulen und andere Interessenten sich etwas gedulden, wenn sie einen Termin mit dem Hotspot machen wollen. Man ist „komplett ausgebucht“, sagt Olaf Wagner. „Das ist das Größte, was passieren konnte.“

Natürlich gibt es im Hotspot auch eigene Angebote für Jugendliche. So wird etwa der TalentKompass NRW angewandt, ein Instrument für einen persönlichen und beruflichen Klärungs- und Entwicklungsprozess, – ein anspruchsvolles Verfahren, das man in der üblichen Beratungssituation im Jobcenter und bei der hohen Kundenzahl im Fallmanagement bisher nicht anwenden konnte.

Gut angenommen werden im Hotspot Chorweiler auch Gruppenveranstaltungen, zum Beispiel solche, bei denen Vorstel-

lungsgespräche simuliert werden. Der Hotspot-Mitarbeiter nimmt dabei die Rolle des Coachs ein. Außerdem werden die Angebote von Trägern in das Hotspot-Portfolio eingebaut. Zum Beispiel arbeitet man mit der Schuldnerberatung zusammen, die auch präventiv tätig ist, den Jugendlichen also beibringt, wie man es gar nicht erst zu Schulden kommen lässt.

Auch Kontakte zu örtlichen Arbeitgebern haben die Hotspot-Mitarbeiter/-innen mittlerweile aufgebaut. So ist der Hotspot im Arbeitskreis „Wege in die Arbeitswelt“ vertreten, wo sich lokale Arbeitgeber finden, die bevorzugt Jugendlichen aus der Nähe ihres Betriebes eine Chance geben möchten. Man ist dabei, ein eigenes Portal aufzubauen, durch das der Hotspot mit diesen Arbeitgebern direkt Kontakt aufnehmen kann. „Unsere Erfahrung ist, dass engagierte Arbeitgeber oft auch überstrapaziert werden, weil viele Stellen den Kontakt mit ihnen suchen“, sagt Thaiana Pötschke. Das soll mithilfe des Portals besser koordiniert werden. Werksführungen könnten dann zum Beispiel so organisiert werden, dass der Hotspot oder ein Träger im Chorweiler Netzwerk diese plant, Plätze aber auch für andere Netzwerk-Partner offenstehen.

Weitere Besonderheit des Hotspot: Nicht nur Jugendliche, die SGB II-Leistungen beziehen, können sich beraten lassen. Einmal in der Woche gibt es eine offene Sprechstunde, in der auch Familienangehörige oder Freunde die Beratung in Anspruch nehmen können. „Es kommen zum Beispiel Jugendliche im Tandem. Einer lebt in einer SGB II-Familie, der andere nicht. Es haben aber beide

Rockband-Workshop zum zweijährigen Jubiläum



die gleiche Problemlage. Da ist die Beratung dann wirkliche Prävention“, verdeutlicht Olaf Wagner. „Sie erreichen jemanden, der wahrscheinlich in ein, zwei Jahren auf unsere Leistungen angewiesen wäre.“ Mit dem freien Zugang werde die psychologische Hürde verringert, sich an das Jobcenter zu wenden. Der Hotspot werde, auch durch seine äußerliche Aufmachung, nicht als Jobcenter, sondern in erster Linie als Beratungsstelle wahrgenommen.

Jobcenter der Zukunft?

Sieht so das Jobcenter der Zukunft aus? „Der Hotspot Chorweiler weist drei Elemente auf, die für mich ein Stück Zukunft darstellen“, sagt Olaf Wagner. „Das Erste ist die sehr enge und kreative Vernetzung der handelnden Personen, inklusive der Partner, Initiativen usw. vor Ort.“ Das Jobcenter sei also nicht als Navigator in den Stadtteil gekommen und gebe vor, wo der Weg hinzuführen habe.

Es gehe darum, Teil des Sozialraums zu sein und sich gegenseitig zu helfen, pragmatisch und lebensnah. Olaf Wagner nennt als Beispiel die Zusammenarbeit mit den Zentren, in die öfter Jugendliche als Helfer bei Veranstaltungen vermittelt werden. Oder auch die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, mit dem man unter Berücksichtigung des Datenschutzes gemeinsam über bestimmte Fälle berät, wenn der Jugendliche das zulässt. Sozialraumorientierung heißt für Olaf Wag-

ner auch, dass die Mitarbeiter/-innen zwar nicht Sozialarbeit machen sollen, wie etwa die Familienhilfe, die in Chorweiler auch aktiv ist, aber sie sollen etwas von der Haltung eines Sozialarbeiters mitbringen und sich nicht nur als Vertreter einer ordnungspolitischen Institution verstehen.

„Zukunft bedeutet für mich aber auch, Demut vor der Problemlage und Akzeptanz der eigenen Grenzen. Man muss akzeptieren, dass es Jugendliche gibt, die nicht zu uns in die Zentrale in der Luxemburger Straße kommen. Ich kann dann mit erhobenem Zeigefinger sanktionieren, ich kann aber auch die Position einnehmen: Es ist mein Job, diese Jugendlichen trotzdem zu erreichen, also muss ich dahin, wo die Jugendlichen sind, sonst finanzieren wir die Problemlagen bis an das Lebensende der Betroffenen weiter.“

Der Erfolg gibt Olaf Wagner recht. Es scheint, als habe man mit der Anlaufstelle in Chorweiler tatsächlich eine große Hürde für viele Jugendliche abgebaut. Von 121 jungen Menschen, die nicht zur Beratung in die Kölner Jobcenter-Zentrale kamen, haben mittlerweile (Stand Juni 2015) 37 mit der Unterstützung durch das neue Jobcenter-Konzept eine Anstellung gefunden oder holen einen Schulabschluss nach, 35 konnten sozial stabilisiert werden und haben jetzt eine Basis, von der aus man an berufliche Integration denken kann. Das bedeutet, dass man mit dem neuen Konzept insgesamt 60 Prozent der ehemaligen „Verweigerer“ erreicht hat.

Als drittes Element der Jobcenter-Arbeit der Zukunft nennt Olaf Wagner kreative Beratungsansätze. „Raus aus die-



sem Eins-zu-eins, dem Jobcenter-Büro als Trutzburg, von der aus die Kunden mit dem Wissen des Arbeitsmarktexperten gesegnet werden.“ Als Beispiel für einen Ansatz, in dem Jugendliche ihre Berufsziele selbst erarbeiten und sich mit hohem Engagement um Ausbildung oder Arbeit kümmern, nennt er den gruppendynamischen Work-First-Ansatz, der seit einigen Jahren in Köln unter dem Titel „befit4job“ erfolgreich angewendet wird.

Zahlen sind nie kreativ

Fruchtbaren Boden konnten diese Ideen im Kölner Jobcenter vor allem deshalb finden, weil man sehr projektorientiert denke und, so Olaf Wagner, nicht so sehr an die alles entscheidende Kraft von zahlenmäßigen Vorgaben glaube. „Ich steuere das Haus erfolgreich über Benchmarks, Ziele und mit der Unterstützung eines breiten Controllings, aber ich glaube nicht daran, dass im sozialen

(v. li.) Projektleiterin Elke Rätzke, Hotspot-Team: Mona Wendel, Fabian Martin und Thiana Pötschke

Bereich, anders als vielleicht in der Produktion, Zahlen die Arbeit des Hauses viel besser machen. Sie sind der Handlauf an der Treppe, nicht die Treppe selber. Die Köpfe der Menschen machen die Arbeit besser. Zahlen können helfen, sind aber nie kreativ.“ Deshalb habe es von Anfang an für den Hotspot keine engen Vorgaben gegeben. Dabei lägen die Beratungszahlen mittlerweile weit über dem, was man normalerweise vorgebe. „Es hat sich eine unglaubliche Dynamik und Kraft entwickelt“, stellt Olaf Wagner fest, „weil die Mitarbeiter mit ihren Köpfen und auch mit dem Herzen dabei sind und es selber wollen.“

Die Hotspot-Mitarbeiter/-innen rekrutieren sich aus dem U25-Bereich des Jobcenters. Größtenteils sind das jüngere Menschen. Die Auswahl fand über ein internes Interessenbekundungsverfahren statt. Voraussetzung war das Einverständnis zur Verlagerung des Arbeits-

platzes nach Chorweiler und der Wille, das Projekt mitzuentwickeln. Das Interesse war groß. Mithilfe eines Auswahlverfahrens wurde das endgültige Team zusammengestellt. Das Dreier-Team arbeitet eng zusammen, tauscht sich permanent aus und vertritt sich auch, wenn aufgrund von dringenden Hilfen Termine nicht wahrgenommen werden können.

Und man trifft den Ton der Jugendlichen. Vieles wird mit ihnen zum Beispiel unkompliziert telefonisch geregelt. So verschickt Thaianna Pötschke oft keine Einladung mehr, wenn ein Jugendlicher kurzfristig in eine Maßnahme vermittelt werden kann. Sie ruft ihn an, er kommt vorbei, bringt die notwendigen Unterlagen mit usw. und kann unter Umständen schon am nächsten Tag mit der Maßnahme beginnen. Erscheint ein Jugendlicher nicht wie abgesprochen bei einem Bewerbungstermin in einem Unternehmen, hakt der Hotspot-Mitarbeiter sofort nach und setzt alle Hebel in Bewegung, damit er die Chance doch noch wahrnimmt.

Das neue Konzept zahlt sich auch zahlenmäßig aus. „Seit Projektstart konnten wir von 454 Kundinnen und Kunden bereits 46 Prozent erfolgreich beruflich oder schulisch integrieren“, bilanzierte Projektleiterin Elke Rätzke im Rahmen der Feier im Juni. Neben den sogenannten schwer erreichbaren Jugendlichen zählen dazu auch Alleinerziehende und Jugendliche ohne Schulabschluss.

Da verwunderte es nicht, dass der Jobcenter-Chef den Hotspot-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern frohe Kun-

de überbringen konnte: „Ich freue mich, dass der Hotspot den Projekt-Status verlassen hat und eine Dauereinrichtung sein wird“, sagte Olaf Wagner im Rahmen der Jubiläumsfeier.

Und der Hotspot-Ansatz wird demnächst auch in anderen Brennpunkten in Köln für eine verbesserte Integration von Jugendlichen in Arbeit sorgen. Sieben Standorte hat das Jobcenter im Kölner Stadtgebiet. Der Auftrag für diese Standorte lautet, eine Form von Bewerber-Center zu entwickeln, ähnlich dem Hotspot Chorweiler, entweder im Standort selbst oder – wenn es gute Angebote gibt – auch außerhalb. Ziel ist, einen Work-First-Ansatz auch für Erwachsene in allen Kölner Regionen vorzuhalten. „Meine Vorstellung ist, dass das Jobcenter Köln ein wirklich offenes Haus wird, eine Anlaufstelle, zu der die Menschen nicht nur eingeladen werden, sondern in die sie auch freiwillig gehen, um ihre Bewerbungen checken zu lassen, mit dem Berater auch ohne Termin zu reden oder sich einfach nur auszutauschen“, sagt Olaf Wagner. „Das Jobcenter soll den Namen auch wirklich verdienen.“ Damit rennt der Jobcenter-Geschäftsführer offene Türen ein. „Die Träger in unserem Netzwerk haben uns schon oft gefragt, wann es auch Hotspots in Mechernich und Porz geben wird“, berichtet Thaianna Pötschke.

Das besondere Highlight auf der Jubiläumsfeier des Hotspots im Juni war ein „Rockband-Workshop“. Professionelle Musiker übten mit Jugendlichen, aber auch mit Jobcenter-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern der Einrichtungen, mit denen der Hotspot kooperiert, eine Rock-

nummer ein: „I gotta Feeling“ von den Black Eyes Peas. Die vielköpfige Band schaffte es nach kurzer Probezeit, das Stück vor den Gästen der Veranstaltung aufzuführen. Das klang gar nicht schlecht und hatte für Projektleiterin Elke Rätzke Symbol-Charakter. Es zeige, dass sich, wenn alle gemeinsam an einem Strang ziehen und miteinander arbeiten, etwas richtig Gutes daraus ergeben könne. – In diesem Sinne will der U25 Hotspot Chorweiler weiterarbeiten.

ANSPRECHPARTNER IN DER G.I.B.

Dr. Frank Nitzsche

Tel.: 02041 767-157

f.nitzsche@gib.nrw.de

KONTAKT

U25 Hotspot Chorweiler

Athener Ring 3 c

50765 Köln

Tel.: 0221 126145-13/-06/-05

Jobcenter-Koeln.U25-HotspotChorweiler@

jobcenter-ge.de

AUTOR

Frank Stefan Krupop

Tel.: 02306 741093

frank_krupop@web.de