



Foto: Konstantin Yuganov – stock.adobe.com

## Systemische und aufsuchende Beratung

### Erfahrungen aus dem Modellprojekt „Chance.“ und Möglichkeiten des § 16 k SGB II

„Ja, das Jobcenter Rhein-Berg macht mit!“ Die Antwort kam schnell auf die Frage des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW), welche Jobcenter am Modellprojekt „Chance.“ teilnehmen wollen. Der Entschluss fiel leicht, weil das Jobcenter Rhein-Berg gemeinsam mit anderen Jobcentern sowie der Regionaldirektion NRW der Bundesagentur für Arbeit und dem Ministerium schon früh an der Zielbestimmung und Ausgestaltung des Projekts beteiligt war. Inhaltlich ausschlaggebend für den Entschluss waren drei wesentliche Aspekte, sagt Michael Schulte, Geschäftsführer des Jobcenters Rhein-Berg: erstens das Thema U25, also junge Erwachsene unter 25 Jahren. Zweitens der systemische Ansatz mit dem Blick auf die Familie. Drittens die Möglichkeit, im Projekt Neues auszuprobieren zu können.

Im Detail begründet Michael Schulte die Teilnahme so: „Wir erleben immer wieder sogenannte Dauerkarrieren im Leistungsbezug von jungen Menschen, die irgendwann einmal den Start ins Berufsleben verpasst haben und deshalb dauerhaft zu unserer Kundschaft zählen oder im schlimmsten Fall ganz abtauchen und nicht mehr erreichbar sind. Das Modellprojekt sollte sich auf diese Zielgruppe mit Schwierigkeiten im Übergang von der Schule in den Beruf konzentrieren und genau das war in unserem Interesse. Wenn junge Menschen Schwierigkeiten beim Übergang von der Schule in den Beruf haben, ist oft die

gesamte Familie in diese Probleme eingebunden. Das ist einfach Resultat unserer Beobachtungen. Deshalb ist es so wichtig, nicht nur die Betroffenen, also – systemisch gesprochen – die Symptomträger, in den Blick zu nehmen, sondern ihr gesamtes Umfeld, und genau dieser Ansatz sollte Kernelement des Modellprojekts sein. Dass ‚Chance.‘ zusätzlich Rahmenbedingungen zur Verfügung stellte, die uns erlaubten, über unsere übliche Arbeit hinaus auch diesen neuen Ansatz zu erproben, komplettierte die entscheidenden Gründe für unsere Teilnahme am Modellprojekt.“

## Auswahl der Teilnehmenden, Netzwerkbildung, Teamqualifizierung

Die Voraussetzungen für die Teilnahme waren klar definiert: Menschen im Leistungsbezug nach dem Sozialgesetzbuch II. Und: Ein Familienmitglied muss die Schule vor Kurzem beendet haben oder in naher Zukunft beenden und Unterstützung benötigen. Anfangs war das Projekt im Rheinisch-Bergischen Kreis (RBK) auf ausgewählte Sozialräume mit dem vermutlich größten Unterstützungsbedarf begrenzt, so Isabell Hunger, Projektleitung, „weil wir nicht wussten, was auf uns zukommt, und nicht absehbar war, wie viele Menschen genau für das Projekt in Frage kommen“. Später wurde das Projekt für das ganze Kreisgebiet geöffnet.

Familien, die diese Kriterien erfüllten, wurden schriftlich oder telefonisch kontaktiert. Später kamen Familien mit Unterstützungsbedarf hinzu, die von Mitarbeitenden aus dem Regelgeschäft oder von Jugendämtern auf das Projekt aufmerksam gemacht worden waren. Nach dem Erstkontakt fanden Treffen im Café statt oder – in Pandemiezeiten – bei „walk and talk“, um das Projekt und seine Ziele vorzustellen. Isabell Hunger: „Die Familien hatten viel Zeit, frei zu entscheiden, ob sie mitmachen wollen oder nicht.“ Letztlich nahmen 46 Bedarfsgemeinschaften mit insgesamt 136 Personen an dem Projekt teil. Um weitere Zahlen zu nennen: Darunter verbargen sich 20 Bedarfsgemeinschaften von Alleinerziehenden, 86 Personen mit Migrationshintergrund sowie 59 Jugendliche im Übergang Schule-Beruf und 44 Kinder bis 14 Jahre, die mitbetreut wurden, aber nicht offiziell statistisch erfasst werden konnten.

Die Verantwortlichen im Rheinisch-Bergischen Kreis entschieden sich bei der praktischen Umsetzung der Projektideen für eine Zusammenarbeit mit zwei Trägern, mit denen bereits bewährte Kooperationen bestanden: der Katholischen Erziehungsberatung e. V. in Bergisch-Gladbach und der Jugendberufshilfe der Katholischen Jugendagentur Leverkusen, Rhein-Berg, Oberberg, mit jeweils einer halben Personalstelle. Zum Beratungsteam gehörten somit kompetente und erfahrene Fachkräfte in den Bereichen systemisches Familiencoaching, Familienberatung und Ausbildungsstellenakquisition, die wiederum mit weiteren regionalen Netzwerkpartnern kooperierten.

Der Betreuungsschlüssel lässt sich nicht exakt bestimmen, weil mitunter auch zwei oder drei Coaches in einer Familie zum Einsatz kamen. Zudem wurde in manchen Fa-

milien nur eine Person beraten, in anderen gleich sechs oder sieben Personen. Erforderlich war also Flexibilität aufseiten der Coaches, erst recht angesichts der Kontaktdichte und der Komplexität der Fälle. Isabell Hunger: „Bei manchen Familien genügte ein Gespräch pro Monat, mit anderen mussten wir nahezu täglich kommunizieren, je nach Situation. So flexibel können wir im Regelgeschäft aus Zeitgründen leider gar nicht sein. Doch genau das hat immer zu einem sehr zeitnahen und erfolgreichen Handeln geführt. Oft konnten wir gleich am nächsten Tag vor Ort sein und die Probleme lösen.“

Auf seinen Einsatz war das Team bestens vorbereitet. Alle Mitarbeitenden nahmen an einer Schulung in systemischer Beratung teil, als ergänzende Qualifizierung zu den bestehenden Vorerfahrungen. Die sieben Schulungen, verbunden mit Reflexion und Abschlussarbeit, fanden über einen Zeitraum von einem Jahr immer am Wochenende statt. Isabell Hunger, die ebenfalls an der Qualifizierung teilgenommen hat: „Das erforderte eine hohe Motivation, aber wir sahen das als fachliche Bereicherung, weil die Qualifizierung unseren professionellen Blickwinkel geweitet hat. Im Beratungsalltag der Integrationsfachkräfte kommen wir oft nur dazu, uns mit den Bürgergeldberechtigten über den aktuellen Stand auszutauschen und gegebenenfalls eine Aktivität oder Maßnahme zu vereinbaren. Zu kurz kommt dabei leider öfter die Frage, was unser Gegenüber an umfassendem Unterstützungsbedarf hat. Ein systemischer Ansatz bei der Beratung in Kombination mit aufsuchender Arbeit ist bei Multiproblemlagen, wie sie vielfach unter anderem bei Langzeitleistungsbeziehenden bestehen, erfolgversprechender und nachhaltiger.“ Das sollte sich im weiteren Projektverlauf noch zeigen.

## Systemischer Ansatz und aufsuchende Arbeit

In der Anfangsphase ging es darum, die Bedarfe, Potenziale und Stärken der Familie kennenzulernen und – neben dem Vertrauensaufbau – einen „gemeinsamen Fahrplan“ zu entwickeln. Eingebunden war das Ganze in einen systemischen Ansatz. Michael Schulte: „In seiner Grundkonzeption hat das SGB II einen individualistischen Ansatz. Es gilt, erwerbsfähige Leistungsberechtigte zu befähigen, eine Arbeit aufzunehmen oder eine Ausbildung zu beginnen. Aber das hinter jedem Einzelnen liegende komplexe System, das sich bei einer so grundlegenden Veränderung zumindest eine Zeit lang mitbewegen muss, bleibt dabei oft außen vor. Die systemische Beratung hingegen hat immer das Ganze, also die gesamte Familie, im Blick.“



Foto: Robert Kneschke – stock.adobe.com

Außer durch den systemischen Ansatz und die hohe Beratungsintensität zeichnete sich das Projekt laut Isabell Hunger durch die aufsuchende Arbeit aus. Nur circa 20 Prozent aller Beratungen fanden im Jobcenter statt, alle anderen in den Wohnräumen der Familien oder auf Wunsch der Teilnehmenden an einem Ort ihrer Wahl. Aus gutem Grund, so Isabell Hunger: „Wenn man eine Familie zu Hause in ihrem Lebensraum als Gast aufsucht, ergibt sich eine ganz andere Situation, in der die Familie als Gastgeberin fungiert und sich damit wirklich auf Augenhöhe befindet.“

Der Wert systemischer und aufsuchender Arbeit besteht zudem darin, die Kontexte und Rahmenbedingungen der Menschen näher kennenzulernen und besser zu verstehen, warum etwas klappt oder eben nicht. Isabell Hunger: „Für manche Coaches war bei ihrem Familienbesuch der Tisch gedeckt, bei anderen gerieten sie in einen Messi-Haushalt und saßen auf dem einzigen noch funktionsfähigen Stuhl, während die Familienmitglieder auf dem Bett Platz genommen hatten. Oder sie konnten sehen, wie auf Nachfrage ungeöffnete Briefe des Jobcenters aus der Schublade geholt wurden. Das alles bekommt man am Schreibtisch im Büro so nicht mit, sondern dann, wenn man sich traut rauszugehen – dahin, wo die Menschen leben.“

Hatten sich die Coaches ein Bild von den Verhältnissen gemacht und geklärt, wohin sich die Familie entwickeln will und wie sie dabei unterstützt werden kann, war die Frage zu beantworten, ob dafür Netzwerkpartner hinzukommen müssen, sowie die Frage, was als Erstes anzugehen ist.

Das Spektrum der Handlungsfelder war breit gestreut. So ging es zum Beispiel um Finanzen, Wohnen, körperliche und psychische Gesundheit, Suchterkrankungen, inner- und außerfamiliäre Konflikte, Ausländerrecht, Sprachför-

derung, Jugendschutz, Strafrecht, Tagesstrukturierung, Mobilität und Freizeitbeschäftigung, Ausbildung und Arbeit.

Einen „typischen“ Ablauf konnte es somit gar nicht geben. Die Fülle an Handlungsbedarfen korrespondierte mit der Vielfalt an Unterstützung seitens des Teams: Bei schulischen Angelegenheiten begleiteten die Coaches die Teilnehmenden zur Schule und sprachen mit dem Lehrpersonal, bei Krisen und Konflikten vermittelten sie, bei gesundheitlichen Problemen stellten sie Kontakt zu Gesundheitseinrichtungen her und halfen bei der Antragstellung wie überhaupt bei behördlichen Angelegenheiten. Oft stand die Lösung finanzieller Probleme im Zentrum der Unterstützung. Hier ging es zunächst darum, sich einen Überblick zu verschaffen und die finanzielle Lage mit Hilfe fachkundiger Beratungsstellen zu entspannen. Weiterer wichtiger Bestandteil des Unterstützungsangebots: die Entwicklung von Ausbildungs- und Stellenperspektiven, das Vorbereiten auf Bewerbungsverfahren und Vorstellungsgespräche sowie die Vermittlung in Ausbildung und Arbeit. Offensichtlich gelang das zur Zufriedenheit der Teilnehmenden, denn die Abbruchquote war gering, „und wenn es doch mal zu einem vorzeitigen Ende kam“, so Isabell Hunger, „hatte das meist gesundheitliche Gründe“.

Gerade weil der Unterstützungsbedarf nach systemischer Analyse so umfassend war, mussten auch die Lösungsvarianten kreativ und vielfältig sein. Hilfreich war hier der „Innovationstopf“ des Modellprojekts, ein Budget, mit dem Ideen umgesetzt werden konnten, wie es im Regelgeschäft eines Jobcenters nicht möglich ist. Isabell Hunger: „Es gab keine Festlegung auf Maßnahmen, Hauptsache, es kam den Familien zugute und sie bekamen das, was sie zur Teilhabe am sozialen Leben und perspektivisch damit auch am Arbeitsleben brauchen.“ Dazu gehörten Zoobesuche, Aus-

flüge zu einem Freizeitpark und in ein Naherholungsgebiet, ein Fahrradkurs oder Gruppenformate mit Jugendlichen im Kletterwald, „damit sie sich untereinander vernetzen und mal über ihre eigenen Grenzen gehen können“. Finanziert wurde in einem Fall zum Beispiel das Kleid für die Teilnahme am Abi-Ball, um die kulturelle und soziale Teilhabe zu unterstützen und die Leistung der Jugendlichen zum bestandenen Abitur zu würdigen. In einem anderen Fall wurde der Schwimmkurs für einen jugendlichen Nichtschwimmer aus dem Innovationstopf gefördert. Dieser wollte sich bei der Polizei bewerben, bei der Schwimmfähigkeit Voraussetzung für die Einstellung ist.

Das innovative Vorgehen hat nach Überzeugung von Michael Schulte auch langfristig positive Effekte: „Hier ging es darum, Menschen in einer schwierigen Lage die Möglichkeit zu geben, sich mit anderen zu treffen, gemeinsam etwas zu erleben und zu erfahren: Ich bin nicht der Einzige mit diesen Problemen, anderen geht es genauso, es ist nicht mein Stigma allein. Also das Zusammenbringen von Menschen in einer zwanglosen Form, wo es nicht darum geht, Probleme zu outen, sondern etwas Positives zu erleben und offen miteinander kommunizieren zu können. Das ist eine Erfahrung, die viele der Beteiligten zum ersten Mal machten und ungeahnte Kräfte freisetzte zur Lösung grundlegender Probleme.“

## Quantitative und qualitative Erfolge

Ziel des Projekts war unter anderem die Verringerung von Handlungsbedarfen in den Bereichen Wohnungsnot, Gesundheit, Sprache und regelmäßiger Schulbesuch, aber auch die Integration in Ausbildung und Arbeit. Heute können die Projektverantwortlichen im Jobcenter RBK sagen: „Wir haben mit diesen Familien sehr viel mehr erreicht, als wir ohne dieses Projekt erreicht hätten.“ Das ist sowohl an der Aktivierungs- wie auch an der Integrationsquote erkennbar.

Konkret heißt das: Einige der Teilnehmenden beginnen ein freiwilliges soziales Jahr, nehmen ein Studium auf, beginnen eine Ausbildung oder nehmen an berufsvorbereitenden Maßnahmen teil, haben im ersten Schritt einen Minijob angenommen oder eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung begonnen. Im Projekt konnte eine Integrationsquote von rund zwölf Prozent erreicht werden. „Mit Blick auf die vorhandenen Multiproblemstrukturen der Familien ist jede Beschäftigung ein enormer Erfolg“, sagt Isabell Hunger.

Nicht minder bedeutsam: die Aktivierungsquote von rund 55 Prozent. Dabei geht es etwa um Aktivitäten des Bildungs- und Teilhabepakets, die Teilnahme an Integrationsgesprächen oder an Maßnahmen, die Rehabilitation und Pflege betreffen. Hinzu kommen kaum messbare qualitative Erfolge wie zum Beispiel die Lösung innerfamiliärer Konflikte, die Entwicklung von Tagesroutinen, eine erhöhte Teilnahme am sozialen Leben, eine gesteigerte Mobilität, die erfolgreiche Wohnraumsuche, eine verbesserte Gesundheit oder die Stabilisierung von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen.

Den Erfolg führen die Projektverantwortlichen auf den Projektansatz zurück sowie speziell darauf, so Michael Schulte, dass es eine umfassende Begleitung in die jeweilige Förderung hinein gegeben hat: „Wir haben die Menschen also nicht nur einer Maßnahme ‚zugewiesen‘, sondern wir haben uns vorher alles genau gemeinsam angeschaut und anschließend in Ruhe darüber gesprochen und standen während der Maßnahme im engen Kontakt.“ Für Menschen, die aufgrund vieler Negativerfahrungen eine Scheu vor offerierten Maßnahmen entwickelt haben, war das offenbar genau der richtige Weg. Fazit: Die Investition hat sich auch unter den klassischen Zielperspektiven gelohnt!

Als Erfolg zu bewerten ist nach Ansicht von Isabell Hunger und Michael Schulte auch, wie sich die Wahrnehmung des Jobcenters bei den Teilnehmenden im Zeitverlauf verändert hat: Auf Menschen im Langzeitleistungsbezug wirkt das Jobcenter nicht selten bedrohlich. Sie fürchten schnell Einschränkungen bei den materiellen Leistungen, sind bei Briefen mit Wenn-dann-Formulierungen rasch überfordert und halten Distanz zum Jobcenter und seinen Angeboten. Doch das Jobcenter will die Menschen nicht schikanieren. Die Teilnehmenden, darunter viele Langzeitarbeitslose und Familien, die schon viele Jahre im Leistungsbezug sind, haben erkannt, dass das Jobcenter eine Bewilligungs- und Ermöglichungs- und keine Ablehnungsbehörde ist. Vor dem Hintergrund wird deutlich, warum die Projektverantwortlichen mit den Ergebnissen so zufrieden sind. Mit den Erfolgen hat das Jobcenter gezeigt, dass es auch Menschen aktivieren und integrieren kann, die sich selbst oft wenig zutrauen oder denen wenig zugetraut. Insofern hat das Modellprojekt auch wichtige Handlungshinweise für das Regelgeschäft gegeben.



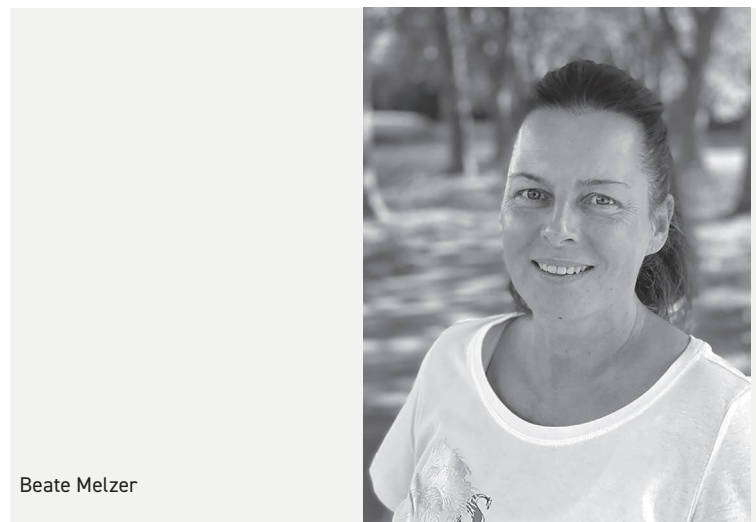
Foto: Natalya Chumak – stock.adobe.com

## Integration in das soziale und berufliche Leben

Ein Gespräch mit dem Team des Modellprojekts „Chance.“: Iris Bullik, Isabell Hunger, Beate Melzer, Daniela Twellmann vom Jobcenter Rhein-Berg und Steffen Heinz von der Katholischen Erziehungsberatung e. V. in Bergisch-Gladbach.

### **G.I.B.: Wie haben Sie aus der großen Zahl an Bedarfsgemeinschaften für das Modellprojekt geeignete Personen ausgewählt?**

**Beate Melzer:** Das Finden und die Gewinnung der geeigneten Personen waren anstrengend und zeitraubend. Zunächst haben wir unser Projekt in allen Jobcenter-Teams vorgestellt und vereinbart, dass die Integrationsfachkräfte uns passende Familien zuweisen. Doch die Resonanz war eher schleppend. Das ist auch gut nachvollziehbar, denn wenn man die Probleme und Bedarfe von Familien in Bedarfsgemeinschaften nicht genau kennt, ist es schwierig, sie gut begründet einer bestimmten Maßnahme zuzuweisen. Also haben wir die Datensätze aus unseren Fachverfahren schließlich anhand der Vorgaben des Modellprojekts sowie weiterer klar definierter Parameter wie etwa des Zeitpunkts des letzten Jobcenter-Angebots selbst durchforstet. Später kamen Teilnehmende hinzu, auf deren großen Unterstützungsbedarf uns unsere Netzwerkpartner hingewiesen hatten. Insgesamt haben wir mehr als 300 Bedarfsgemeinschaften schriftlich und telefonisch kontaktiert. Teilgenommen haben letztlich 46 Familien mit teilweise bis zu sieben Personen in einer Bedarfsgemeinschaft.



Beate Melzer

### **Wie war deren Resonanz auf Ihr nicht alltägliches Angebot?**

**Daniela Twellmann:** Bei der Gruppe, die für das Angebot offen war: erstaunlich positiv! Ehrlich gesagt, hatten wir mit einem so großen Erfolg unserer Ansprache gar nicht gerechnet. Gleich beim ersten Telefonat konnten wir einen Termin zur Erstberatung vereinbaren und waren erstaunt, dass sich die positiven Reaktionen zum

Trend entwickelten. Sobald wir die Grundzüge unseres Projekts telefonisch vorgestellt hatten, kam in den meisten Fällen unverzüglich die Bitte um eine Erstberatung.

**Beate Melzer:** Schnell war klar, dass es sich fast immer um Menschen handelte, die gerne etwas an ihrem Leben verändern wollten. Sie waren hoch motiviert, Neues in ihrem Leben zu entwickeln, weil sich da schon ganz lange nichts mehr zum Positiven hin geändert hatte. Sobald wir mit den Menschen vertrauter waren, bekamen wir zu hören, wie froh sie waren, einen verlässlichen Ansprechpartner im Jobcenter zu haben, den sie jederzeit erreichen konnten und der für jede Fragestellung offen ist. Da hat uns unser Diensthandy gute Dienste geleistet.

**Iris Bullik:** Spannend war die Erfahrung, dass Hilfe wirklich gewollt war. Die angebotene Unterstützung war für viele ein lang herbeigesehnter Lichtblick. Oft waren es Menschen in einer sehr hilflosen Situation und sie hatten keinerlei Vorstellung davon, wie Hilfe funktionieren könnte. Sie wussten nicht, woher sie welche Unterstützung bekommen können und was sie tun müssen, um die Hilfe tatsächlich in Anspruch zu nehmen.



Iris Bullik

**Sie alle haben zu Projektbeginn einen Grundkurs „systemisches Coaching“ absolviert. Wie hilfreich war das für Ihre Arbeit?**

**Isabell Hunger:** Alles, was wir da gelernt haben, war in der Beratung wunderbar verwertbar. So haben wir immer darauf geachtet, dass die Familie als Ganzes besser miteinander zurechtkommt, mehr miteinander unternimmt und auch die Möglichkeit dazu bekommt. Zudem

haben wir Wert darauf gelegt, dass sich jede und jeder in der Familie gleichberechtigt fühlt und gehört wird, damit die Bedürfnisse von allen wahrgenommen werden und niemand übersehen wird. Deswegen waren wir in manchen Familien auch mit mehreren Coaches aktiv, weil das eine Abgrenzung zwischen dem Coaching der Eltern und dem der Kinder erlaubt, ohne jedoch die Familie als Ganzes aus dem Blick zu verlieren. Besonders vorteilhaft war hier unsere Zusammenarbeit mit den Trägern und speziell mit der Katholischen Erziehungsberatung.

**Welche Problemlagen kristallisierten sich im Projektverlauf besonders heraus?**

**Beate Melzer:** Schneller zu beantworten wäre die Frage, welche Problemlagen keine Rolle spielten. In unzähligen Familien- und Einzelgesprächen haben wir den aktuellen Unterstützungsbedarf der Familien herauszufinden versucht, um mit unserer Arbeit exakt dort anzusetzen. Im Grunde betrafen die Problemlagen alle Fragen des Lebens: von der Gesundheit und Behördenangelegenheiten über Konflikte innerhalb der Familie und Freizeitbeschäftigung bis hin zu Sprachförderung, Ausbildung und Arbeitssuche. Dabei ging es selten um nur ein Problem, sondern meist um ein komplexes Gefüge sich wechselseitig bedingender Probleme.

**Welche Vorteile hat vor diesem Hintergrund der systemische Ansatz? Können Sie das an ein oder zwei Beispielen kurz illustrieren?**

**Iris Bullik:** Da die Hilfebedürftigkeit der Familien in unserem Projekt eigentlich immer multifaktoriell war, gab es zum systemischen Ansatz mit seinem Blick auf das Ganze eigentlich gar keine Alternative. So habe ich eine Familie unterstützt, die weit außerhalb auf dem Land lebte mit schlechter Anbindung über den ÖPNV. Beide Elternteile der Familie waren nicht zuletzt aufgrund psychischer Probleme schon seit zehn Jahren arbeitslos, wobei die Langzeitarbeitslosigkeit weitere psychische Probleme erzeugte. Zwar haben beide Elternteile ihre Pflichttermine im Jobcenter wahrgenommen, aber sie waren nicht mehr in der Lage, sich nach außen zu orientieren. Die Familie hatte sich regelrecht von der Außenwelt abgeschottet, war sozial total isoliert und lebte ein geradezu statisches Leben. Trotz der schwierigen familiären Rahmenbedingungen hatte der 20 Jahre alte Sohn Abitur gemacht, war danach aber über zwei Jahre nicht in der Lage, sich in Richtung Ausbildung oder Studium zu bewegen. Lösen konnten wir die Probleme der Familie nur, indem wir auf Basis vieler

Gespräche ein Gesamtkonzept an Hilfeleistungen entwickelt haben, wobei der Ansatz immer Hilfe zur Selbsthilfe war. Unser Einsatz und damit die systemische Perspektive haben sich gelohnt: Der Sohn hat in einem allerersten Schritt eine Arbeitsgelegenheit, also kurz AGH, in der Gemeindeverwaltung erfolgreich absolviert und nach zwei Jahren das erste Mal wieder die Erfahrung gemacht, etwas zu können und wertgeschätzt zu werden. Für ihn ist eine außerbetriebliche Ausbildung in Sicht. Erst über den Vertrauensaufbau, der mit dem Sohn erfolgreich gestartet war, hat auch die Mutter ihre vorrangig gesundheitlichen Probleme offenbart und sagt heute: „Ich will mein Leben ändern.“ Erster Schritt dazu ist in unserem Hilfskonzept die Anbindung an Fachärzte. Die Schritte sind klein, aber alles ist in Bewegung, und es gibt nach zehn Jahren kompletter Isolation und Stagnation mittlerweile endlich wieder klare, realistische Wünsche und Ziele.

**Daniela Twellmann:** Die Wirksamkeit des systemischen Konzepts zeigte sich auch bei einer sechsköpfigen Familie mit Fluchterfahrung. Der Vater der Familie hatte in Afghanistan als Arzt gearbeitet, die Frau als Lehrerin. Als wir die Familie kennengelernt haben, war seitens des Jobcenters als Stellengesuch für die Mutter eine Tätigkeit als Reinigungskraft angedacht und weil beim Vater das langwierige Verfahren zur Berufsanerkennung nicht zum Abschluss kam, stand für ihn eine Helfertätigkeit im Lager auf der Agenda. Über viele kleine Schritte und Vertrauensaufbau ist es uns gelungen, passendere berufliche Alternativen zu entwickeln. So arbeitet der Vater nach einer vergleichsweise einfachen Qualifizierung im Pflegebereich jetzt als Pfleger im Altenheim. Die Mutter hat eine AGH im Kindergarten absolviert und macht jetzt eine Ausbildung zur Kinderpflegerin mit der Option, eine Ausbildung zur Erzieherin anzuschließen. Die Tochter hatte zuvor einen Teilzeitjob im Kindergarten und studiert jetzt Mathematik, und wir helfen ihr beim Bafög-Antrag. In der Familie hat sich extrem viel zum Positiven gewandelt, doch ohne unsere Unterstützung und ohne den systemischen Ansatz wäre vermutlich überhaupt nichts geschehen, zumindest nicht so viel Gutes.

### Welche besondere Kompetenz hat der Träger in das Modellprojekt eingebracht?

**Steffen Heinz:** Bei der Katholischen Erziehungsberatung bin ich als Familientherapeut beschäftigt, und das war auch meine Funktion im Modellprojekt. Der psychosoziale Blick, den wir auf Bedarfsgemeinschaften werfen, ist sicher ein zentrales Unterscheidungsmerkmal zum Job-

center. Wenn es um die Frage ging, welche Themen eine Familie besonders beschäftigen, welche Werte und Konflikte hier existieren, war ich meist Ansprechpartner.

Auch hier zur Illustration ein Beispiel: In einer Bedarfsgemeinschaft lebte eine Mutter mit ihrem volljährigen Sohn zusammen, der sich oft vom Verhalten seiner Mutter gestört fühlte, die ihn eher wie ein Kind behandelte und zugleich unter Angststörungen litt. Immer dann, wenn er bei ihr Anfälle dieser Angststörungen erlebte, sah er sich verpflichtet, sie zu beruhigen und zu stabilisieren. In diesem Fall kam es zu einer, wie es im Fachjargon heißt, Parentifizierung, also einer Umkehr der sozialen Rollen zwischen Elternteilen und ihrem Kind. Für den Sohn, der sich ständig Sorgen um seine Mutter machte, bedeutete das eine enorme Belastung, die ihm kaum genug Energie ließ, sich um Arbeit und Ausbildung zu kümmern. Diese Paren-



Daniela Twellmann

tifizierung ist übrigens auch oft Anlass für Schulabsentismus oder die Nichtaufnahme einer beruflichen Tätigkeit, weil Kinder sich sonst Sorgen machen, wie es ihren Eltern geht, wenn sie nicht bei ihnen, sondern in der Schule oder am Arbeitsplatz sind. In vielen therapeutischen Gesprächen konnten wir in diesem Fall für Entspannung sorgen, nicht zuletzt aufgrund der Synergieeffekte, die sich aus der Kooperation von Träger und Jobcenter ergaben.

**Neben dem systemischen Ansatz war aufsuchende Arbeit ein zweites Kernelement des Projekts. Vor dem Hintergrund der oft diskutierten Distanz von Leistungsbeziehenden zum Jobcenter – haben die Bedarfsgemeinschaften eher zurückhaltend oder gar ablehnend auf das Angebot reagiert?**

**Daniela Twellmann:** Im Gegenteil! Wir waren selbst erstaunt, wie ausgeprägt der Wunsch vieler Menschen ist, persönlich zu Hause beraten zu werden. Damit hatten wir nicht gerechnet. Bei meinen Erstanrufen – das war noch während der Corona-Pandemie – habe ich gefragt, ob sie persönlich beraten werden möchten, und vorgeschlagen, uns nicht unbedingt im Jobcenter, sondern in einem Park, auf einem Spielplatz oder bei ihnen zu Hause zu treffen. Letztere Alternative habe ich bewusst nicht als erste genannt. Zu 95 Prozent antworteten die Menschen: Dann kommen Sie doch zu uns nach Hause! Ich war wirklich erstaunt, wie offen die Menschen für das Angebot waren – trotz Corona. Sie wollten unbedingt diesen persönlichen Kontakt und haben sich sichtlich gefreut, dass sie ein Gespräch in einem ihnen vertrauten räumlichen Kontext, im eigenen Heim, führen konnten. Plötzlich waren sie Gastgeber und ich der Gast und ich habe mich in allen Fällen situativ angepasst. Wenn es in der Familie üblich war, an der Haustür die Schuhe auszuziehen, habe ich mich da-

tisch öffnen. Ganz anders bei ihnen zu Hause oder bei Spaziergängen mit zeitlicher Flexibilität. Hier teilen sie viel eher mit, welche Faktoren genau sie hemmen, eine Arbeit aufzunehmen. Das erfährt man am Schreibtisch im Büro nicht oder erst viel später.

**Sie haben die vielfältigen Problemlagen der Familien geschildert. Gab es auch Problemschwerpunkte, die alle oder zumindest sehr viele Teilnehmende betrafen?**

**Beate Melzer:** Zu 80 Prozent hatten die Menschen immer wieder Probleme mit der Leistungsabteilung. Das hat einen einfachen Grund: Die Menschen verstehen nicht immer die Briefe des Jobcenters, manche Sätze darin erscheinen ihnen geradezu rätselhaft. Es klingt skurril, aber mitunter war einfach mal eine Übersetzung nötig – von Amtsdeutsch in einfache Sprache. Nicht von oben herab, sondern als ein kleinschrittiges Erklären.

**Isabell Hunger:** Unsere Bescheide sind in der Tat nicht immer leicht zu verstehen und das gilt auch für Menschen ohne Migrationshintergrund, die schon lange im Leistungsbezug sind. Selbst einfache Bewilligungsbescheide haben oft mehrere Seiten und die Änderung steht ganz klein am Ende und geht unter. Wir versenden auch Mitwirkungsschreiben, aber offensichtlich setzen wir zu viel an Hintergrundwissen voraus. Angesichts der anstehenden Digitalisierung bereitet mir das ein bisschen Sorge. Einerseits wünschen wir uns vermehrte digitale Antragstellungen, um die Arbeitsprozesse zu beschleunigen und zu vermeiden, dass Antragstellende für jede Kleinigkeit Termine vereinbaren oder ins Jobcenter kommen und anstehen müssen. Aber ich frage mich, ob wir den Familien nicht zu viel abverlangen, wenn wir noch digitaler werden. Wir müssen aufpassen, dass die Digitalisierungsprozesse können und dürfen nicht die persönliche Beratung ersetzen, erst recht nicht bei Menschen mit multiplen Problemlagen.

**Daniela Twellmann:** Wir dürfen auch nicht davon ausgehen, dass bei den Antragstellenden immer die für die Digitalisierung unverzichtbare Hard- und Software verfügbar ist und Kenntnisse zu deren Anwendung vorhanden sind. Da ist unsere Erwartungshaltung oft zu hoch. Viele wissen nun mal nicht, dass ihr Handy auch eine Scan-Funktion hat. Da wäre zu überlegen, sie mit der nötigen Hardware auszustatten und sie zusätzlich mittels Schulungen zur Bewältigung digitaler Abläufe zu befähigen.



Isabell Hunger

rauf eingelassen. Das ganz andere Gesprächsambiente hat den Familien eine innere Sicherheit gegeben. Sie hatten offensichtlich das ihnen angenehme Gefühl, Regeln mitgestalten zu können, sodass wirklich ein Gespräch auf Augenhöhe zustande kam.

**Iris Bullik:** Unsere Erfolge bestätigen, wie wertvoll es für unsere Arbeit als Jobcenter ist, die Menschen außerhalb unserer Räumlichkeiten, außerhalb des Bürosettings kennenzulernen. Der behördliche Raum ist für viele Familien mit Multiproblemlagen aufgrund negativer Vorerfahrungen oft angstbesetzt und es dauert deshalb lange, bis sie sich in der Beratungssituation am Schreib-



### Mit im Zentrum des Modellprojekts standen Jugendliche am Übergang von der Schule in den Beruf. Von welchen Erfahrungen können Sie in diesem Handlungsfeld berichten?

**Beate Melzer:** Wir hatten unter den Teilnehmenden viele Jugendliche ohne Schulabschluss, die deshalb auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt gehandicapt sind. Wir haben festgestellt, dass der Kontakt zur Berufsberatung meist abgebrochen war. Wir haben diesen Kontakt wiederhergestellt und im Vorfeld die Jugendlichen immer noch mal auf Termine hingewiesen und daran erinnert. Das ist gerade bei Jugendlichen wichtig, die lange Zeit nichts gemacht haben. Hier kommt es darauf an, sie zu motivieren, damit sie nicht in alte Verhaltensmuster der Gleichgültigkeit zurückfallen. Zudem haben wir die Berufsberatung gemeinsam mit den Jugendlichen aufgesucht, waren also immer begleitend, unterstützend aktiv. Insofern hatten wir immer auch eine Mittler-, Lotsen- und Motorfunktion – letztlich eine Win-win-Situation für alle: für das Jobcenter genauso wie für die Teilnehmenden.

**Daniela Twellmann:** Erstaunt haben uns oft die mangelnden Kenntnisse der Jugendlichen über Berufe sowie ihre fehlende Berufsorientierung, was aber wahrscheinlich auch der Corona-Pandemie geschuldet war. Doch viele Jugendliche wussten noch nicht einmal, wie man eine ordentliche Bewerbung schreibt und wie man Werbung für die eigene Person betreibt. Zudem waren die meisten von ihnen durch die Vielzahl der Berufe und ihrer Möglichkeiten vollkommen überfordert. Manche scheinen zu denken: Ich weiß nicht, wie ich mich entscheiden soll, und bevor ich mich falsch entscheide, entscheide ich mich lieber gar nicht.

**Iris Bullik:** Wir selbst können keine Ausbildungsstellensuche anlegen, das kann nur die Berufsberatungsfachkraft. Wenn es keine Klarheit gab, was der oder die Jugendliche letztlich machen möchte, haben wir mit ihnen gemeinsam die Berufsberatung aufgesucht. Dabei ging es uns jedoch nicht darum, Jugendlichen unbedingt Ausbildungsstellen vorzuschlagen, sondern ihnen auch Möglichkeiten zu verschaffen, sich vor der Entscheidung für einen Ausbildungsplatz einfach mal ausprobieren zu können, sei es über eine AGH oder ein Praktikum. Auch danach standen wir ihnen zur Seite, damit sie nach der ersten Absage nicht den Mut verlieren. Es ist ja so: Irgendwann war jeder schon mal in seinem Leben erfolgreich und genau die Einsicht wollten wir den Jugendlichen vermitteln, indem wir gemeinsam mit ihnen ressourcenorientiert ihre Stärken herausarbei-

ten. Der Blick dafür ist ihnen in der Regel schon verloren gegangen. Durch unser Vorgehen entwickelten sie ein Bewusstsein für Selbstwirksamkeit.

**Steffen Heinz:** Ein immer wiederkehrendes Thema waren auch Konflikte aufgrund einer Verstrickung der Generationen in tradierte Muster. Wobei es in der familientherapeutischen Theorie sogar die Auffassung gibt, dass diese Loyalitätsbindung in bildungsfernen Schichten noch stär-



Steffen Heinz

ker ausgeprägt ist, weil hier alle besonders stark aufeinander angewiesen sind und sich aufeinander verlassen können müssen. Das vorsichtig zu durchbrechen, ohne dass sich die Beteiligten – und das gilt für beide Generationen – dabei unwohl fühlen, ist eine komplexe Angelegenheit und erfordert in den Gesprächen eine hohe Sensibilität.

Das galt, um ein weiteres Beispiel zu nennen, auch im Fall eines Teilnehmenden muslimischen Glaubens, der seiner Tochter die Berufsausbildung erschwerte und ihr kein Handy erlaubte, weil er unbedingt vermeiden wollte, dass sie bei der Arbeit mit anderen Männern in Kontakt kommt. Aber in beiden Fällen haben wir Lösungen gefunden, obwohl die Familien so schlechte Prognosen hatten. Dass das möglich war, ist auch ein Hinweis auf die Leistungsfähigkeit der Familien, die oft unterschätzt wird.

## In einem anderen Land

„In Deutschland kommen so viele Briefe von Behörden“



Foto: Gerhard Seybert – stock.adobe.com

**Ob Wohnungssuche oder Führerscheinerwerb – oft sind erst andere Herausforderungen zu bewältigen, bevor der Einstieg in den Arbeitsmarkt gelingt. Das Projekt „Chance.“ nahm immer die gesamte Lebenssituation der Teilnehmenden in den Blick.**

„Schon wieder ein Brief vom Jobcenter! Was sie wohl jetzt wieder von uns wollen?“ Gespannt öffnete Nazira X. den Brief und besprach ihn mit ihrem Mann Faruk X. „In Deutschland kommen so viele Briefe von Behörden!“, sagen die beiden, die ihr Heimatland, einen der Nachfolgestaaten der Sowjetunion, verlassen haben. Faruk X. hatte dort Sport studiert und war Mitglied der Judo-Nationalmannschaft. Bei einem Turnier in Deutschland hatte er sich entschieden, hierzubleiben. Den Integrationskurs plus Deutschtest absolvierte er mit Erfolg. Später kamen

seine Frau und seine beiden Kinder nach. Jetzt also erneut ein Brief vom Jobcenter. „Lesen müssen wir ihn“, sagten sie sich, „sonst stehen wir am Ende ganz ohne Geld da.“

Aber was sie da lasen, klang anders als die herkömmlichen Schreiben. Da stand: „Wir haben ein neues Angebot und möchten Sie dazu ganz herzlich einladen. Das Angebot Chance.Rhein-Berg will Sie und Ihre Familie begleiten und unterstützen. Neben der beruflichen Beratung haben wir uns vorgenommen, auch Sie als Familie zu stärken.“ Und

weiter: „Für gemeinsame Gespräche kommen wir gerne zu Ihnen nach Hause, können uns auf einen Spaziergang im Park, in einem Beratungsraum oder online treffen. Wir stimmen uns gerne mit Ihnen ab.“

Nazira und Faruk X. waren irritiert. So einen Brief hatten sie noch nie bekommen. Das hörte sich alles gut an, doch bei Behördenbriefen waren beide immer skeptisch. Aufgrund ihrer vergleichsweise geringen Deutschkenntnisse wusste sie nie, ob sie alles richtig verstanden hatten. Also fragten sie Freunde. Die lasen den Brief und rieten – sei es aufgrund negativer Erfahrungen oder bloßer Vorurteile – von einer Projektteilnahme ab: „Das ist auch Jobcenter. Sie sagen, sie wollen helfen, aber sie helfen nicht.“



Foto: studio v-zwoelf – stock.adobe.com

Nazira und Faruk X. waren verunsichert. Sie vertrauten ihren Freunden, andererseits hatte der Brief einen guten Eindruck auf sie gemacht und außerdem, das wussten sie, waren sie dringend auf Hilfe angewiesen: kaum Deutschkenntnisse, keine Arbeit, fehlende Dokumente, eine viel zu kleine Wohnung. „Nur Probleme, immer Probleme, alles war Stress“, so die Eheleute. Also nahmen sie das Jobcenter-Angebot an, zumal es die Zusage enthielt, sie bei der Suche nach einer größeren Wohnung zu unterstützen. „Zu unserem Glück“, sollten sie später sagen.

## Umfassende Unterstützung

Als Daniela Twellmann die beiden nach zwei Wochen zum ersten Mal bei ihnen zu Hause besucht und mit ihnen ein ausführliches Gespräch geführt hatte, war ihr schnell klar: Hier gibt es enormen Handlungsbedarf! Die Wohnung war für eine fünfköpfige Familie viel zu klein, für niemanden von ihnen gab es eine noch so kleine Rückzugsmöglichkeit, die Heizung funktionierte nicht, an Möbeln herrschte

Mangel, der gerade eingeschulte Sohn der Familie hatte keinen halbwegs angemessenen Platz, um seine Hausaufgaben zu erledigen, und eine Durchsicht der Behördenbriefe, die ihr die Eltern bereitwillig vorgelegt hatten, zeigte, dass diesen unzählige Dokumente fehlten, um ihnen zustehende Leistungen tatsächlich zu erhalten.

Daniela Twellmann ging alle Probleme und Herausforderungen gemeinsam mit der Familie nahezu gleichzeitig an. Als Erstes gelang der Umzug in eine größere Wohnung, angeboten von einem Eigentümer mit großem Verständnis für die Sorgen der geflüchteten Familie. Dokumente und Urkunden wurden beschafft – vor allem die dringend benötigte Geburtsurkunde der jüngst geborenen Tochter, um Kindergeld beantragen zu können. Einfache Möbel wurden besorgt, darunter – am wichtigsten – ein kleiner Schreibtisch für das schulpflichtige Kind und zusätzlich ein „Alphabet-Poster“ mit Buchstaben und Bildern daneben, um den Jungen beim Lesen und Schreiben zu unterstützen, zugleich aber auch die Mutter, die so gemeinsam mit ihrem Sohn von Grund auf Deutsch lernen kann.

Darüber hinaus finanzierte „Chance.“ Faruk X. den Erwerb eines Führerscheins. Geld dafür hatte er selbst nicht mehr. Das war bei seinem ersten Versuch aufgebraucht. Da war er durch die Prüfung gefallen – nur aus einem Grund: Er hatte vergessen, seine Brille aufzusetzen. Niemand hatte ihm das gesagt. Erst der Prüfer, nachdem Faruk X. ansonsten tadellos die Fahrprüfung absolviert hatte. In seinen Augen reine Schikane.

Aber jetzt endlich hatte er einen Führerschein und ein günstiges Kleinfahrzeug, ohne das es einer fünfköpfigen Familie in einer hügeligen Gegend wie dem Rheinisch-Bergischen Kreis mit begrenzten Möglichkeiten des öffentlichen Nahverkehrs kaum möglich ist, im Alltag zurechtzukommen.

## Berufliche Zukunft

Mittlerweile war schon viel geschafft. Daniela Twellmann hatte dafür gemeinsam mit ihrer Kollegin einiges an Zeit und Ideen investiert, mit unzähligen Institutionen Kontakt aufgenommen, darunter Sozialamt und Familienkasse, Ausländeramt und Schule. Ein erheblicher Aufwand, das war auch Nazira X. und Faruk X. bewusst: „Wir haben zu Frau Twellmann gesagt: Sie helfen so viel! Das ist viel zu viel! Aber sie hat geantwortet: Das ist unsere Aufgabe. Wir müssen und wollen Ihnen helfen, das ist unser Job!“

Arbeit und Job – das sind jetzt auch die bestimmenden Themen im Leben der Eltern. Nach der Befreiung ihrer elementaren Sorgen haben sie endlich den Kopf frei dafür und oft mit Daniela Twellmann darüber gesprochen. Faruk X. hatte sich schon vor einiger Zeit über einen Freund selbst Arbeit in einer Zeitarbeitsfirma organisiert und nach der Kündigung einen sozialversicherungspflichtigen Job mit Mindestlohn als Helfer in einem Elektrobetrieb angenommen.

Auf aufstockende Leistungen verzichtet er mittlerweile freiwillig. Er will nicht mehr vom Jobcenter abhängig sein. Seine weiteren Ziele: dass seine Verwandten ihn hier in Deutschland besuchen dürfen und er in naher Zukunft einen deutschen Pass bekommt.

Parallel zu seiner beruflichen Tätigkeit engagiert er sich ehrenamtlich in einem Judo-Verein. Den Trainerschein S hat er bereits erworben. In diesem Metier sieht er auch seine berufliche Zukunft: „Elektro ist nicht so meins, das habe ich nicht gelernt. Ich würde lieber weiter Sport studieren oder als Trainer mein Geld verdienen.“

Auch seine Frau hat im Projektverlauf berufliche Pläne entwickelt: Sobald ihre kleine Tochter demnächst in den Kindergarten geht, will sie „irgendwas in der Küche“ arbeiten, in einem Hotel oder in einem Pflegeheim. „Irgendwann“, sind sich die beiden nach den vielen positiven Änderungen der letzten Zeit sicher, „werden wir auch das noch schaffen. Frau Twellmann und das Projekt haben uns jedenfalls so viel geholfen, das werden wir in unserem Leben nicht mehr vergessen!“

---

## Systemische Beratung

„Manchmal muss jemand von außen kommen“

**Ein Problem nicht als das Problem einer oder eines Einzelnen zu sehen, sondern im Zusammenhang der gesamten Familie Lösungen zu finden – das kennzeichnete die Beratung im Projekt „Chance.“.**

Wie gut das Unterstützungsangebot des Projekts zum Hilfebedarf der Adressatin passte, zeigt deren rasche Reaktion: „Zehn Minuten nachdem mich Frau Melzer vom Jobcenter per Mail über ‚Chance.‘ informiert hatte, habe ich ihr geantwortet und mein Interesse an einer Teilnahme bekundet“, erzählt Jennifer H. „Das Tolle war: Direkt danach hat sie mich angerufen und wir haben sofort einen Besuchstermin vereinbart. Wenige Tage später kam sie zusammen mit ihrer Kollegin, Frau Bullik, zu mir nach Hause und wir haben alles ausführlich in Ruhe besprochen.“

Zu besprechen gab es genug. Da war zunächst die aktuelle Lebenslage von Jennifer H. selbst, 39 Jahre alt und Mutter von sechs Kindern im Alter zwischen 12 und 22 Jahren.

Die gelernte Kinderpflegerin hatte nach dem fünften Kind aufgehört zu arbeiten und sich ganz der Familie gewidmet. Doch irgendwann „wollte ich nicht mehr den ganzen Tag zu Hause sitzen und nur Mama sein“, sagt sie. Also schulte sie um zur Altenpflegerin. Ihre Begründung für das neue Metier: „Ich habe zwei schwer kranke Omas, 85 und 92 Jahre alt, die ich beide pflege. Das macht mir Freude und deshalb wollte ich diese Tätigkeit gerne zu meinem Beruf machen.“ Doch noch während der Umschulung traf sie, sagt sie, „der große Schlag“: Zu ihrer chronischen Lungenkrankheit kam eine Lungenembolie in Folge einer nicht entdeckten Thrombose hinzu mit bleibenden massiven Einschränkungen der Belastbarkeit im gesamten Bereich zwischen Halsschlagader und Oberarm. Die Ärzte prognostizierten ihr eine Le-



Foto: Kzenon – stock.adobe.com

benserwartung von fünf Jahren. Ihre Umschulung schloss sie dennoch mit Bestnoten ab und arbeitete trotz Erkrankung noch zwei Jahre im neuen Beruf.

Fatale Koinzidenz: Fast zeitgleich musste auch ihr Mann, der zuvor als Lagerist und in diversen Arbeitsgelegenheiten tätig gewesen war, aufgrund eines plötzlichen Bauchdecken- und Nabelbruchs sowie eines Herzinfarkts seine berufliche Tätigkeit vorerst einstellen. Als dann auch noch einer ihrer Söhne seine Ausbildung abbrach, so Jennifer H., „wusste ich einfach nicht mehr weiter und hab gesagt: Ich kann nicht mehr. Das war der Tag, an dem die Mail von Frau Melzer kam.“

## Gesundheit und Arbeit

All das war Gegenstand des Erstgesprächs. Das „Team Chance“ handelte sofort. Das Dringlichste war die Klärung der finanziellen Verhältnisse. Aufgrund des kurz zuvor erfolgten Umzugs der Familie von Burscheid nach Bergisch-Gladbach klappte es mit den Jobcenter-Leistungen nicht mehr. „Anscheinend“, vermutet Jennifer H., „funktionierte die Zusammenarbeit zwischen den beiden Abteilungen nicht reibungslos. Lange Zeit wusste ich nicht, wie ich uns am Monatsende am Leben halten sollte“, erinnert sie sich. „Aber der beharrliche Einsatz von Frau Melzer beim Mail- und Telefonkontakt zu den Kolleg\*innen der Leistungsgewährung im Jobcenter führte zum Glück schnell zu geklärten Verhältnissen und hat mir wenigstens diese Angst genommen.“

Dankbar ist sie auch für eine ganz besondere, zusätzliche Unterstützung: Das Projekt finanzierte ihrer gesamten Familie in dieser aufreibenden Lage einen Kurzurlaub in einem Freizeitpark. Jennifer H.: „Das hätten wir uns gar

nicht leisten können, aber in der Phase mit all den unendlichen Belastungen war es genau das Richtige. Zum ersten Mal seit Langem konnten wir durchatmen und hatten wenigstens einen Augenblick lang den Kopf frei von Sorgen.“

Die Projektverantwortlichen selbst aber gönnten sich keine Pause. Sie entwickelten – ganz im Sinne ihres systemischen Ansatzes – aufeinander abgestimmte Pläne für jedes einzelne Mitglied der Familie. Für die kranke Mutter beantragten sie einen Pflegegrad sowie einen Grad der Behinderung (dB), für den Vater stand zunächst die gesundheitliche Stabilisierung auf der Agenda, bevor er dem Arbeitsmarkt zumindest als Teilzeitkraft wieder zur Verfügung stehen kann.

Dem ältesten Sohn, einem gelernten Zerspanungsmechaniker, der unbedingt zu seiner Freundin in eine andere Stadt ziehen wollte, ohne dort einen Arbeitsplatz in Aussicht zu haben, vermittelten sie über einen Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) ein Bewerbungscoaching und versorgten den kooperierenden Träger mit geeigneten Stellenvorschlägen – kombinierte Maßnahmen mit großem Erfolg: Ein passender Arbeitsplatz im erlernten Beruf wurde gefunden.

## Passender Ausbildungsplatz

Weiteres Hauptthema war der Ausbildungsabbruch des zweitältesten Sohns. Er wollte plötzlich doch nicht mehr Dachdecker werden. Jennifer H.: „Emotional befand er sich in einem Loch, aus dem ich ihm nicht heraushelfen konnte. Klar war nur, er wollte jetzt unbedingt Bäcker und Konditor lernen.“ Zum Glück kannte Iris Bullik die richtigen Ansprechpartner beim Jobcenter und bei der Berufsberatung und dann ging alles ganz schnell. Nahtlos konnte

er in eine Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme (BvB) in Vollzeit wechseln. Dort absolviert er momentan Praktika in seinem Wunschberuf und sucht intensiv nach einem Ausbildungsplatz.

Erfolgreich war das Engagement der Projektverantwortlichen bei einem weiteren Sohn der Familie im Übergang von der Schule in den Beruf. Er hatte seine Ausbildung zum Gebäudereiniger aufgrund schwerer Allergien abbrechen müssen. Das Projektteam sorgte dafür, dass er eine außerbetriebliche Ausbildung im kooperativen Modell als Verkäufer absolviert. Jetzt steht er kurz vor der Prüfung und will gleich danach ein drittes Ausbildungsjahr anschließen, um Einzelhandelskaufmann zu werden. Seine Mutter: „Die Unterstützung des Projektteams bei der Suche nach dem passenden Ausbildungsplatz hat ihn enorm motiviert. Was noch vor gar nicht so langer Zeit undenkbar war, ist Wirklichkeit geworden: Er hat sich vom Lernschwachen zum Klassenbesten entwickelt!“

## Hauptsache Schulabschluss

Die anderen Kinder der Familie gehen noch zur Schule. Eine der Töchter bereitet sich gerade auf ihr Abitur vor. Da läuft alles reibungslos. Sorgen gab es hingegen mit einer jüngeren Tochter, Schülerin der achten Klasse. Sie ist Autistin, hat Depressionen sowie eine starke Lese-Rechtschreib-Schwäche und leidet an Agoraphobie, das heißt: „Sie mag keine fremden Leute, spricht wenig, hatte Panikattacken mit plötzlich auftretenden körperlichen Symptomen, die sie den Weg zur Schule gar nicht erst gehen ließen.“ In mehreren Gesprächen mit dem „Team Chance“ stellte sich heraus: „Das Konzept Gesamtschule ist für sie völlig unpassend.“ Auch hier hat das Projekt geholfen. Nach Rücksprache mit dem Jugendamt konnte die Tochter die Schule wechseln. „Dort fühlt sie sich viel wohler. Zwar ist sie wegen ihrer Depressionen weiterhin in ärztlicher Behandlung, aber mit dem Schulwechsel ist ihr schon mal der größte Ballast genommen.“

Ebenfalls noch die Schule, Klasse sechs, besucht ein jüngerer Sohn. Auch er hat eine Lese-Rechtschreib-Schwäche. Das Projektteam hat sich dafür eingesetzt, dass er einen Nachteilsausgleich bekommt. Das bedeutet: Ihm werden zum Ausgleich seiner besonderen Einschränkung bestimmte Erleichterungen bei der Leistungserbringung gewährt, wie etwa mehr Zeit beim Schreiben einer Klassenarbeit. Seine Mutter: „Was mir mit meinen

Anträgen bis dahin nicht gelungen war, hat das Projektteam auf Anhieb geschafft.“ Leider war ihr Sohn jüngst Opfer eines Unfalls mit Fahrerflucht und leidet seitdem an einer posttraumatischen Belastungsstörung. Jennifer H.: „Er stand unter Schock und wollte weder zur Schule noch überhaupt nach draußen gehen. Doch Iris Bullik konnte ihn davon überzeugen, eine Therapeutin aufzusuchen, um das Trauma zu bewältigen. Besonders hilfreich war dabei für ihn ihr Versprechen, etwaige Behandlungskosten für seinen beim Unfall ebenfalls verletzten Hund würde das Projekt übernehmen. Zum ersten Mal sahen wir wieder ein Lachen auf seinem Gesicht.“

## „Sich trauen, um Hilfe zu bitten“

Vor diesem Hintergrund existenzieller Problemlösungen erscheint die Finanzierung einer einfachen, aber neuen Küche für die Familie durch das Projekt eher als Bagatelle. „Aber das darf man nicht unterschätzen“, so Jennifer H., „für uns war das sehr wichtig. Wir hatten die Küche unserer Vormieter übernommen und das war eher ein finsternes Loch. Hier in der neuen Küche kommt aber jeden Tag die gesamte Familie zusammen, und die helle Atmosphäre ist ein echter Lichtblick und macht Mut. Wir sind so dankbar dafür!“

Die größte Hilfe des Projekts aber, daran lässt sie keinen Zweifel, waren die Sicherung der Ausbildungsplätze ihrer Söhne sowie der wieder realistisch erscheinende Schulabschluss ihrer Tochter: „Für uns Eltern war es eine Riesenerleichterung, mit Frau Melzer und Frau Bullik als Team nur einen Ansprechpartner zu haben. Ohne sie hätten wir zu unzähligen Ämtern und Einrichtungen laufen müssen und das hätten wir allein einfach nicht geschafft. In so vielen für uns aussichtslosen Situationen erschienen sie uns als rettende Engel.“ Ginge es nach ihr, dürfte das Projekt gerne noch länger dauern, denn Probleme gebe es genug. Doch sie denkt auch an andere: „Ich hoffe, dass es zukünftig neue, ganz ähnliche Projekte gibt und dass mit ihnen ganz vielen Familien geholfen werden kann. Ich finde, Menschen brauchen sich wegen ihrer Probleme nicht zu schämen. Aber sie müssen sich auch trauen, um Hilfe nachzufragen. Manchmal kommt man einfach an seine Grenzen und dann muss jemand von außen kommen und sagen, wie es weitergeht. Aber nicht mit Zwang, sondern so wie hier im Projekt, wo alles auf Freiwilligkeit beruhte. Wir hätten jederzeit sagen können, das wollen wir aber anders machen oder auch: Wir machen nicht weiter! Aber daran hat keiner von uns auch nur einen Augenblick gedacht.“



Foto: famveldman – stock.adobe.com

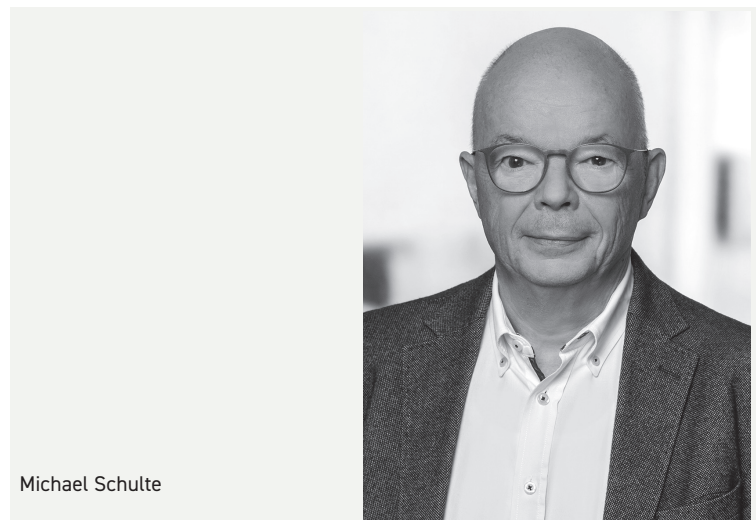
## Transfer: Fortführung der Projektansätze mit dem § 16 k SGB II

Mit dem „Zwölften Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze“ wurde zum 1. Juli 2023 die ganzheitliche Betreuung nach § 16 k SGB II als neues Regelinstrument eingeführt. Damit können Ansätze des Projekts „Chance.“ fortgesetzt werden. Ein Gespräch mit Michael Schulte und Isabell Hunger vom Jobcenter Rhein-Berg.

### G.I.B.: Herr Schulte, Frau Hunger, wie kam es zu Ihrer Entscheidung, „Chance.“ nach Projektende mit eigenen Mitteln fortzuführen?

**Michael Schulte:** Mit dem Auslaufen der ESF-Finanzierung hätten wir in der letzten Projektphase keine Familien mehr aufnehmen können und wir hätten die Begleitung der bereits teilnehmenden Familien mehr oder weniger abrupt beenden müssen. Doch wir hatten den Familien faktisch ein Versprechen gegeben und wollten in diesem Prozess zur Verbesserung ihrer Lage nicht mittendrin aufhören. Deswegen war schnell klar: Wir führen die Arbeit mit den Familien über ein Projekt nach § 16 f SGB II fort, um unser Versprechen halten zu können und nicht das Vertrauen von Menschen zu enttäuschen, die schon oft genug enttäuscht worden sind. Dass der neue § 16 k SGB II in Aussicht stand, der es erlauben würde, auch zukünftig eine ganzheitliche und aufsuchende Betreuung zu bieten, hat uns die Entscheidung natürlich erleichtert.

Dabei ist die enge Koppelung zwischen Vermittlung, Beratung und Leistungssachbearbeitung grundsätzlich hilfreich. In jüngster Zeit hatten wir in den Jobcen-



Michael Schulte

tern mit dem starken Zustrom an ukrainischen Kriegsflüchtlingen und der Umstellung auf das Bürgergeld und den damit einhergehenden Umsetzungsbedarfen einen enormen Zusatzaufwand gerade im Bereich materieller Leistungen. Bald aber werden wir hoffentlich den Blick frei haben, um Vermittlung, Beratung und Leistungssachbearbeitung wieder stärker miteinander zu verbinden.

## Welche Elemente aus dem Modellprojekt sollen sich bei der zukünftigen Arbeit mit § 16 k wiederfinden?

**Michael Schulte:** Wir haben mit als Erste in Nordrhein-Westfalen die eine §-16-k-Maßnahme in die Ausschreibung gebracht. Damit wollen wir erreichen, dass die positiven Erfahrungen und Kompetenzen aus unseren Projekten in der Begleitung von Menschen im Rahmen dieses neuen Projektes weiter für die Begleitung und Unterstützung von Menschen genutzt werden. Neben dem Modellprojekt „Chance.“ läuft fast zeitgleich unser Projekt im Rahmen des Bundesprogramms „rehapro“, das Gesundheit und soziale Teilhabe kombiniert, aus. Beide Projekte haben sich korrespondierend entwickelt. Damit wollen wir so viel Gutes wie möglich aus den beiden Projekten in unsere neuen 16-k-Maßnahmen übernehmen, darunter die aufsuchende Arbeit und das Coaching in unterschiedlichster Intensität sowie das Thema Gesundheit in seinen vielen Facetten.

Ich bin überzeugt, dass Coaching als Instrument im Jobcenter eine langfristige Perspektive haben wird. Diese individuelle Begleitung, das individuelle Aufarbeiten von Problemlagen, ist von großer Bedeutung für die Menschen, vor allem für die, die schon lange im SGB II sind, genauso wie die Aussicht auf eine positive Langzeitperspektive. Insbesondere in der Anfangsphase, aber auch später, brauchen sie jemanden, der ihnen bei Bedarf unterstützend zur Seite steht, sonst tauchen – um das bildlich zu verdeutlichen – mitunter Klippen auf, an denen das Boot, das gerade gut unterwegs ist, zerschellen kann, obwohl man sie gut umschiffen könnte, wenn man wüsste, wie man an der Stelle das Ruder zu bewegen hat. Auch Gruppenangebote zum Beispiel für Jugendliche oder Frauen sind hilfreich, um aus der Vereinzelung herauszukommen.

Wir wollen weiterhin die Familie bzw. die wichtigen Bezugspersonen im Blick halten, also das System, in dem jemand lebt. Auch bei der aktuellen Maßnahme haben wir wieder einen Verbund von Mitarbeitenden aus Jobcenter und Träger, sodass wir das Motto „gemeinsam stark“ sowohl auf unsere Kooperation mit dem Träger wie auch auf den Einsatz der unterschiedlichen Kompetenzen für die Leistungsberechtigten beziehen. Das Ganzheitliche, Systemische spiegelt sich so auch in der Struktur des Angebotes.

**Isabell Hunger:** Es ist einfach essenziell, unseren leistungsbeziehenden Familien oder auch Einzelpersonen das Instrument Coaching zur Verfügung zu stellen, weil es so viel mehr Möglichkeiten umfasst, als es unsere Beratung im Regel-

geschäft leisten kann. Leider gibt es nun keinen Innovationsstopp für flexible finanzielle Unterstützungen und Hilfen mehr, dennoch werden wir auch weiterhin versuchen, neue und innovative Beratungsangebote und Aktivitäten in § 16 k einzusetzen. Die Vergabemaßnahme § 16 k ist für uns als Jobcenter neu, und wir arbeiten vor Ort mit einem neuen Träger zusammen. Wir können als Team gemeinsam unter einem Dach sitzen, und zwar sehr zentral in Bergisch-Gladbach, und sind auch ausgestattet mit Waschmaschine und Trockner für Teilnehmende, mit einer Küche sowie einer Art Café als Anlaufstelle im Sozialraum. Das ermöglicht Projektteilnehmenden, auch mal spontan vorbeikommen zu können. Zusätzlich haben wir einen Beratungsbus zur Verfügung. So können wir auch andere Sozialräume in den Kommunen aufsuchen und können unabhängig davon vor Ort ein offenes Beratungsangebot machen.

## Wie viele Personen können von Ihren Aktivitäten im Kontext von § 16 k profitieren und über welchen Zeitraum?

**Isabell Hunger:** Wir werden mit 100 Teilnehmerplätzen starten. Die Maßnahme ist ausgeschrieben auf ein Jahr mit der Option auf Verlängerung auf insgesamt drei Jahre. Bei vielen der bisher von uns begleiteten Familien von „Chance.“ ist eine Rückkehr ins Regelsystem sinnvoll, weil sie unsere intensive Betreuung in dem Ausmaß nicht mehr brauchen. Bei anderen hingegen sehen wir noch Handlungsbedarf und bieten ihnen eine Teilnahme an der Maßnahme nach § 16 k an. Anders als im Modellprojekt ist die Zielgruppe bei § 16 k jedoch erstmal nicht eingegrenzt, sondern sehr offen für die neuen Personen, die wir von den Kolleginnen und Kollegen aus ihrer Beratungstätigkeit vermittelt bekommen.

Zur Dauer der Teilnahme: Da es in der Regel um konkrete Änderungen bei Einstellungen, Haltung und Verhalten geht, brauchen Entwicklungsprozesse einfach Zeit. Ein halbes Jahr Teilnahme am Angebot ist also häufig eine Grundlage für die Zusammenarbeitsplanung. Hier werden wir noch Erfahrung sammeln müssen, welche Zeiträume tatsächlich erforderlich sind, um nachhaltige Veränderungen gemeinsam zu entwickeln.

## Haben Sie bereits konkrete Ziele definiert? Wann sprechen Sie von Erfolgen?

**Isabell Hunger:** Zunächst ist zu berücksichtigen, dass es sich bei dem Angebot nach § 16 k um eine Zuweisungsmaßnahme handelt. Das heißt, wir berücksichtigen, was unsere Teilnehmenden bearbeiten möchten, und die In-



tention der Ansprechperson im Jobcenter, die die Leistungsberechtigten zu uns geschickt hat. Ferner entwickeln sich meist auch während der Teilnahme weitere Beratungsbedarfe, es gibt also viele Erwartungen und Ziele, die sich dynamisch anpassen können.

Neben den Teilnehmenden haben wir auch das familiäre und soziale Umfeld im Blick. Wir wollen zum Beispiel auch die Kinder in den Familien unterstützen und dabei helfen, dass unsere Angebote aus dem Bildungs- und Teilhabepaket angenommen werden, also mehr berechnigte Familien als bisher Anträge stellen, damit die Förderleistung auch tatsächlich dahin fließt, wo sie gebraucht wird, in dem Fall bei den Kindern.

**Das Projekt „Chance.“** war eine Kooperation des Jobcenters Rhein-Berg, der Katholischen Jugendagentur Leverkusen, Rhein-Berg, Oberberg gGmbH und der Katholischen Erziehungsberatung e. V.

Selbstverständlich wäre es ideal, wenn all unsere Bemühungen und die der Leistungsberechtigten in einer Arbeitsmarktintegration münden. Wir sind aber auch erfolgreich, wenn Handlungsbedarfe minimiert werden, wenn wir also Menschen zum Beispiel an die Schuldnerberatung anbinden können oder dazu bewegen können, sich gesundheitlichen Themen zu widmen – als Voraussetzung für eine spätere Integration.

**Michael Schulte:** Wir wissen aus allen Projekten und nicht zuletzt aus der Vermittlungsinitiative oder dem Job-Turbo, dass das Besprechen von Problemlagen für die Veränderung und den Erfolg der Betroffenen allein nicht genügt, sondern dass Teilnehmende zum Beispiel eine andere Tagesstruktur entwickeln, neue Kompetenzen erwerben oder ein Praktikum absolvieren müssen. Auch wenn es zunächst darum geht, sich noch mal über die aktuelle Lage und die Handlungsoptionen zu verständigen und den Teilnehmenden die Sicht auf ihre Möglichkeiten zu eröffnen und sie auf dem Weg zu begleiten, das heißt, Arbeit meist erst am Ende eines längeren Entwicklungsprozesses steht, so ist jedoch gleichzeitig klar: Erwerbsarbeit oder ein Praktikum oder eine AGH, also die Berührung mit Alltagsarbeit, wie sie die meisten Menschen in unserer Gesellschaft kennen, ist ein zentraler, konstanter Bestandteil dieses Entwicklungsprozesses neben dem Aufarbeiten von Problemen.

Um Nachhaltigkeit zu erzeugen, muss es also immer auch eine Rückkoppelung zum Thema Arbeit geben. Dabei ist die Entwicklung durch Empowerment, die Entdeckung eigener Kräfte, die Teilnehmende mit dem Wissen einsetzen, dass ihnen auch wieder aufgeholfen wird, wenn sie mal auf die Nase fallen, das zentrale Anliegen und Angebot. Das hat mit dem Modellprojekt „Chance.“ und auch mit „Gesundheit.Arbeit.Teilhabe“ (G.A.T./rehapro), einem vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales geförderten Projekt, gut funktioniert und wird auch bei der Umsetzung des § 16 k funktionieren.

#### IMPRESSUM

G.I.B.-Beiträge zur Arbeits- und Sozialpolitik

#### HERAUSGEBERIN

G.I.B. – Gesellschaft für innovative  
Beschäftigungsförderung mbH  
Im Blankenfeld 4 • 46238 Bottrop  
Tel.: 02041 767-0 • Fax: 02041 767-299  
mail@gib.nrw.de • www.gib.nrw.de  
Geschäftsführer: Torsten Withake (V. i. S. d. P.)

#### VERANTWORTLICHER REDAKTEUR

Josef Muth  
j.muth@gib.nrw.de

#### FACHLICHE ANSPRECHPERSONEN IN DER G.I.B.

Peter Fehse  
p.fehse@gib.nrw.de  
Oliver Schweer  
o.schweer@gib.nrw.de

#### EXTERNE ANSPRECHPERSON

Isabell Hunger  
Jobcenter Rhein-Berg  
isabell.hunger@jobcenter-ge.de

#### DIE INTERVIEWS FÜHRTEN

Peter Fehse  
Oliver Schweer

#### AUTOR

Paul Pantel  
paul.pantel@vodafone.de

#### GESTALTUNG

Andrea Bosch  
a.bosch@gib.nrw.de

August 2024