



Kompetenzagenturen im Internationalen Bund

EIN QUALITÄTSLEITFADEN



Kompetenzagentur
erreichen . halten . stärken



Inhalt

1	Kompetenzagenturen – Wissenswertes zum Auftakt	3
1.1	Was genau sind Kompetenzagenturen?	3
1.2	Partner und Auftraggeber – wie finanzieren sich die Projekte?	3
1.3	Die Zielgruppen der Kompetenzagenturen – an wen richtet sich die Arbeit?	4
1.4	Die Kompetenzagenturen des IB – 11 Kurzbeschreibungen	5
1.5	Warum dieser Qualitätsleitfaden? – Es gibt gute Gründe	8
2	Kompetenzagenturen und Qualitätsmanagement	9
3	Qualitätsleitlinien der Kompetenzagenturen im IB	10
3.1	Grundlagen der Arbeit im IB – die Leitplanken der Kompetenzagenturen	10
3.2	Rahmenbedingungen der Arbeit – die strukturelle Einbettung	11
3.3	Das Case Management – Standards für die Fallarbeit	12
3.4	Netzwerkarbeit – Kooperation mit System	13
3.5	Evaluation und Qualitätssicherung – ständige Verbesserung als Ziel	14
4	Kompetenzagenturen als Modell im Übergangsmanagement – ein Fazit	15

Wegen der besseren Lesbarkeit haben wir auf einen durchgängigen Verweis auf beide Geschlechter verzichtet, beispielsweise bei Begriffen wie Schüler oder Case Manager. In solchen Fällen meinen wir stets gleichermaßen Frauen wie Männer.

1 Kompetenzagenturen – Wissenswertes zum Auftakt

1.1 Was genau sind Kompetenzagenturen?

Nach einer erfolgreichen Modellphase von 2002 bis 2006 wurde das Programm „Kompetenzagenturen“ unter Federführung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2007 bundesweit an über 200 Standorten gestartet.

Hauptprojektziel ist die nachhaltige soziale und berufliche Integration von besonders benachteiligten jungen Menschen am Übergang Schule - Erwerbsleben.

Kompetenzagenturen (KA) unterstützen mittlerweile viele Tausend Jugendliche und junge Erwachsene, die bisher nicht vom bestehenden Hilfesystem profitieren konnten, durch ein maßgeschneidertes Case Management (CM), das sich an ihrer Biografie ausrichtet und auf ihren Kompetenzen aufbaut. Die Kompetenzagenturen gehen dabei intensive Kooperationen mit den Akteuren der Jugendsozialarbeit ein und tragen dazu bei, die regionalen Angebotsstrukturen in der Benachteiligtenförderung zu optimieren. Sie verstehen sich als „Lotsen“, die die jungen Menschen in das bereits existierende Netzwerk von Unterstützungsangeboten passgenau eingliedern. Die

Agenturen vermeiden die Entstehung von Parallelstrukturen und leisten damit einen Beitrag, das Fördersystem vor Ort effektiver, effizienter und transparenter zu gestalten. Bei Bedarf ist es auch Aufgabe der Kompetenzagenturen, den Aufbau fehlender weiterer Unterstützungsangebote zu initiieren.



1.2 Partner und Auftraggeber – wie finanzieren sich die Projekte?

Der Hauptteil der Finanzierung unserer Projekte wird von dem BMFSFJ mit ESF-Mitteln sichergestellt. Zusätzlich ist eine regionale Finanzierungsform notwendig. Diese zusätzlichen Mittel werden in unterschiedlicher Größenordnung hauptsächlich von dem örtlichen Träger der Grundsicherung nach dem SGB II und dem örtlichen Träger der Jugendhilfe zur Verfügung gestellt. Vielfach beteiligen sich auch die örtlichen Agenturen für Arbeit und teilweise auch weitere kommunale und Landesstellen.

Die Kompetenzagenturen kooperieren in ihren regionalen Netzwerken mit allen für die Integration unserer Ziel-

gruppe notwendigen Akteuren – von den Jugend- und Sozialämtern, den Arbeitsagenturen und ARGEn über Jugendhäuser, die Jugendgerichtshilfe, Schulen und Berufsschulen bis zu Beratungsstellen, Einrichtungen der Drogenhilfe und Schuldnerberatungsstellen. Die intensive Kooperations- und Netzwerkarbeit mit all diesen Partnern ermöglicht eine bedarfsgerechte und passgenaue Unterstützung der Jugendlichen sowie ein nachhaltiges Schnittstellenmanagement, mit dem vorhandene Angebote optimiert und neue Angebote initiiert werden.

Dazu mehr in Kapitel 3.4.



1.3 Die Zielgruppen der Kompetenzagenturen – an wen richtet sich die Arbeit?

Zielgruppen von Kompetenzagenturen sind besonders benachteiligte Jugendliche und junge Erwachsene am Übergang von der Schule in das Erwerbsleben. Zugangsvoraussetzung ist, dass diese jungen Menschen mit ihren ausgeprägten multikomplexen Problemlagen bisher noch nicht vom Hilfesystem erfasst werden konnten. Ihr Zugang zu diesem System gelingt nicht aus eigener Kraft und eine nachhaltige berufliche und soziale Integration ist gefährdet.

Dies können u.a. sein:

- besonders schwer von Angeboten erreichbare und schwer integrierbare langzeitarbeitslose Jugendliche und junge Erwachsene
- Migranten mit sozialen Problemlagen
- junge Mütter und Väter ohne Zugang zum Erwerbssystem
- straffällig gewordene junge Menschen
- Ausbildungs- und Maßnahmeabbrecher
- Junge Menschen mit Sucht- oder Schuldenproblematiken
- Schüler in den Abgangsklassen am Übergang Schule - Erwerbsleben, deren Integration prekär erscheint
- Jugendliche, die Unterstützungsmaßnahmen abgebrochen haben, ohne über Alternativen zu verfügen

1.4 Die Kompetenzagenturen des IB – 11 Kurzbeschreibungen

Der Internationale Bund (IB) betreibt Kompetenzagenturen in den verschiedensten Teilen Deutschlands, in Ost und West, in größeren und weniger großen Städten, in Zentren und im ländlichen Raum und entsprechend mit kleineren oder größeren Einzugsgebieten. Die insgesamt 11 Projekte bilden sehr anschaulich das Spektrum ab, in dem sich die Arbeit von Kompetenzagenturen bewegt.

Hamburg In Hamburg betreibt der IB eine Kompetenzagentur im Bezirk Bergedorf, dem südöstlichsten Teil der Stadt. Hier mischen sich großstädtische Einflüsse mit kleinstädtischem Charakter und ländlichen Strukturen. Entsprechend vielfältig ist die Zusammensetzung der Bevölkerung, sozial wie nach der Herkunft. Im dortigen Stadtteil Bergedorf, einem Gebiet mit vielen Hochhaussiedlungen und großen Wohnblöcken, ist die Kompetenzagentur des IB mit Projektleitung, 2 Case Managern und Honorarkräften tätig. „Der Beruf ist das Ziel“ lautet ein Motto der Kompetenzagentur, die auch Schüler, welche die Gewerbeschulen in der Region ohne Schulabschluss und berufliche Perspektive verlassen, unterstützt. Zielgruppe sind hier auch junge Mütter und Väter, die ihren Berufsweg neu planen wollen.

Burgenlandkreis Sitz der Kompetenzagentur Burgenlandkreis ist Naumburg. Ihr Einzugsgebiet ist der überwiegend ländlich geprägte und großflächige Burgenlandkreis. Hier wird von allen Beteiligten Mobilität gefordert. Die Kompetenzagentur arbeitet an drei Stationen, überwiegend in den Räumlichkeiten der Volkshochschule Burgenlandkreis. Naumburg ist Sitz der Projektleitung, dort arbeitet eine Case Managerin, in Weißenfels und Zeitz je ein Case Manager. Mit der Devise „Probleme sind dazu da, gelöst zu werden“ wird eine zunehmende Anzahl Jugendlicher betreut, bei

denen Problemlagen wie fehlende Schulabschlüsse, Suchterkrankungen oder Verlust des festen Wohnsitzes dominieren. Deren soziale, schulische und berufliche Neuorientierung ist das Ziel, das mit dem Aufbau eines kohärenten Systems von Hilfen und Unterstützung verfolgt wird.

Lutherstadt Wittenberg Mitten im Stadtzentrum befindet sich unsere Kompetenzagentur in Lutherstadt Wittenberg. Sie wurde für die Stadt und den vorwiegend ländlich strukturierten Landkreis Wittenberg eingerichtet. Das Team der Agentur setzt sich aus einem Projektleiter, drei Case Managerinnen, einer Psychologin sowie einer Verwaltungsfachkraft zusammen. Auch hier erschwert die besondere Größe des Landkreises die Arbeit der KA. Die Vermittlung in Arbeit gestaltet sich besonders schwierig aufgrund der hohen Arbeitslosenquote und der wenigen vorhandenen Unterstützungsangebote in einem sehr kleinen Spektrum von Beratungsdiensten.

Die Kompetenzagentur Wittenberg konzentriert ihre Arbeit auf bisher vom Hilfesystem schwer oder gar nicht erreichte Jugendliche und junge Erwachsene mit multikomplexen Problemlagen, deren berufliche und soziale Perspektive prekär erscheint. Als Aufgaben im Rahmen des Case Managements stellt sich die KA neben umfangreicher Kompetenzfeststellung und Potenzialanalyse die sozialpädagogisch ausgerichtete Beziehungs- und Motivationsarbeit zur psychosozialen Stabilisierung sowie die Begleitung im Bedarfsfalle – z.B. zu Arbeitsgelegenheiten und Behörden – und die Nachbetreuung bei erfolgreicher Integration.

Frankfurt (Oder) Nicht einfacher gestalten sich die Rahmenbedingungen für die Arbeit der KA in Frankfurt (Oder). Die

Randlage der Stadt in Nachbarschaft zu Polen und ein besonders problematischer Arbeitsmarkt bilden hier die Herausforderungen für jegliche Integrationsbemühungen. Die KA hat es überproportional mit strafrechtlichen Fällen und Suchterkrankungen zu tun. Die beiden Case Manager agieren mit hohem Anteil von Streetwork und leisten viel grundlegende Arbeit zur Stabilisierung der jungen Menschen, die beispielsweise Beratung in der Kleidungswahl oder Motivation zum Friseurbesuch mit einschließt.

Frankfurt am Main In dem anderen Frankfurt, nämlich Frankfurt am Main, ist der IB Partner in einer Sonderform der Kompetenzagentur. Sie wird in Kooperation von zwei Trägern durchgeführt, mit Mitarbeitern des Internationalen Bundes und des Internationalen Familienzentrums. Im Gallusviertel, einem Stadtteil mit vielfältigen sozialen Problemlagen, berät und begleitet der IB Jugendliche und junge Erwachsene am Übergang Schule - Beruf. Konzeptionell werden verschiedene Ansätze und Handlungsstränge der aktivierenden arbeitsweltbezogenen Jugendarbeit gebündelt.

Die KA ist in einem Gebäudekomplex mit vielen anderen sozialen und kulturellen Einrichtungen untergebracht – unter anderem einem Boxcamp und einem türkisch-deutschen Theater. Das Zentrum bildet eine Anlaufstelle im Stadtteil und bietet Möglichkeiten zur Kooperation – eine gute Basis, um die Jugendlichen an das soziale Netzwerkpotenzial zu stärken und ihre Eigenständigkeit zu fördern.

Darmstadt Ebenfalls im Rhein-Main-Gebiet befindet sich die Kompetenzagentur Darmstadt. Sie ist fester Bestandteil der Jugendberufshilfe der Stadt Darmstadt, die mit ihren knapp 150.000 Einwohnern eine überschaubare, an manchen Stellen eine großstädtische Struktur vorhält. So sind zwei Stadtteile in das Programm der „Sozialen Stadt“ aufgenommen worden.

Die KA zog nach einer ersten Projektphase in die Räumlichkeiten der Jugendberufsagentur um. Diese ist ein Zusammenschluss der ARGE/Team U 25, der Berufsberatung der Agentur für Arbeit, der Jugendberufshilfe der Stadt Darmstadt und der Kompetenzagentur. Durch diesen Zusammenschluss intensivierten sich die Zusammenarbeit der einzelnen Sozialhilfeträger. Absprachen werden so zügiger getroffen, die Vermittlung der Jugendlichen erfolgt seitdem schneller.

Eine enge Zusammenarbeit besteht auch mit den Jugendzentren, in denen Workshops, Informationsveranstaltungen und regelmäßige Sprechstunden angeboten werden. Einmal jährlich wird der Maßnahmeführer, eine Übersicht zu Angeboten für junge Menschen, die sich im Übergang Schule - Beruf befinden, herausgebracht.

Groß-Gerau Die „Beratungsstelle Ausbildung und Arbeit“ leistet in der Mitte und im Süden des Kreises Groß-Gerau als Kompetenzagentur einen Beitrag zur sozialen und beruflichen Integration von jungen Menschen mit schlechten Startchancen. Gemeinsam mit der Kompetenzagentur der Volkshochschule Rüsselsheim ist sie für den Ausbau und die Pflege des Netzwerkes der Jugendberufshilfe im Gesamtkreis verantwortlich.

Neben der individuellen Beratung und Begleitung, die die zwei Mitarbeiterinnen für die jungen Menschen leisten, ist die Kompetenzagentur auch Servicestelle für Lehrkräfte, Jugendpfleger, Fachkräfte der Jugendhilfe, Betriebe und Eltern bei Fragen zum Übergang von der Schule in die Arbeitswelt. So kann sie Lücken in der Angebotsstruktur des Kreises frühzeitig aufspüren und geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der beruflichen Integrationsfähigkeit anregen.

Leipzig In Leipzig existieren die zwei Kompetenzagenturen Leipzig Süd und Leipzig Nord, von denen eine, die KA Nord, vom IB betrieben wird. Das Team des IB-Projekts besteht aus fünf Mitarbeitern,



vier Case Managern und einer Diplomspsychologin. Hilfreich sind Zusatzqualifikationen, über die einzelne Case Manager verfügen, zum einen Schuldnerberatung, zum anderen systemische Beratung in der Familien- und Jugendhilfe.

Die Einrichtung liegt im Stadtteil Eutritzsch im Norden von Leipzig. Daher kommen die Klienten der KA hauptsächlich aus dem nördlichen Stadtgebiet.

Der Großteil der Zugänge erfolgt durch Vermittlung über Fallmanager und Arbeitsvermittler der ARGE, zu denen intensive und gute Kontakte bestehen.

Das Spektrum der Unterstützung ist so individuell wie die Menschen, die die Kompetenzagentur aufsuchen. Die Verschiedenheit der Menschen, die die Hilfen in Anspruch nehmen, macht einen wesentlichen Teil der Herausforderungen in der täglichen Arbeit aus. Ein wichtiger Partner in der breit aufgestellten Netzwerkarbeit ist die im selben Haus ansässige Sozialpädagogische Jugendberatungsstelle.

Köln In Köln betreibt der IB die „Kompetenzagentur Köln-Porz“. Sie liegt mit ihren Räumen im Stadtteil Porz-Mitte, im Herzen des rechtsrheinischen Stadtbezirks Köln-Porz, für den sie zuständig ist und dem

sie ihren Namen verdankt. Der Bezirk Porz ist durch eine Mischung kontrastreicher Nebeneinander von städtischer und ländlicher Architektur geprägt. Er ist der größte Kölner Stadtbezirk und umfasst 16 Stadtteile, die sich in ihrer Sozialstruktur teilweise deutlich voneinander unterscheiden. Beispielsweise variiert der Migrantenanteil in den Stadtteilen zwischen 3% (in Libur) und 38% (in Gremberghoven).

In diesem abwechslungsreichen Stadtbezirk beschäftigt der IB in seiner KA vier hauptamtliche Mitarbeiterinnen, deren Dienstzeit auf drei Vollzeitstellen verteilt ist. Sie verstehen sich als Lotsen in dem riesigen Spektrum von Hilfsangeboten, das die Stadt Köln vorhält und das sich für viele junge Menschen als Dschungel darstellt. Die KA leistet viel aufsuchende und begleitende Arbeit; sie fordert Beteiligung von den Jugendlichen ein und leitet im Idealfall einen Prozess der selbstständigen eigenverantwortlichen Lebensführung ein.

Cochem-Zell Der Landkreis Cochem-Zell ist stark ländlich strukturiert. Knapp 67.000 Einwohner verteilen sich auf 91 Gemeinden, von denen Cochem die größte ist. Dort ist der Sitz

unserer kleinsten Kompetenzagentur. Sie arbeitet mit nur einem Case Manager, der angesichts der Vielzahl von Gemeinden entlang der Mosel ein breit gefächertes Spektrum an Aufgaben und Kooperationserfordernissen zu meistern hat. Aufsuchende Arbeit wird hier zwangsläufig zu einem unverzichtbaren Instrument, um Jugendliche zu erreichen, zu begleiten, zu halten und zu integrieren. Die Wirtschaftsstruktur, die aufgrund des Tourismus und seiner Auswirkungen einen extrem hohen Anteil an Dienstleistungen aufweist, bietet hier zusätzliche Möglichkeiten zur beruflichen Integration der Klienten.

Suhl Im thüringischen Suhl hat der IB eine Kompetenzagentur im Stadtteil Suhl-Nord. Dieser Stadtteil weist als sozialer Brennpunkt eine starke Kon-

zentration von Arbeitslosen und ALG-II-Empfängern, einen hohen Anteil an Jugendkriminalität sowie Alleinerziehenden und Spätaussiedlerfamilien auf. Die größte Stadt Südthüringens kämpft zudem seit den 90er-Jahren mit hoher Abwanderung, vor allem von jungen, gut qualifizierten Menschen. Die Projektleitung und zwei Case Manager begleiten in dieser schwierigen Ausgangssituation Jugendliche mit multiplen Problemlagen auf ihrem Weg in ein selbstbestimmtes und eigenverantwortliches Leben. Die Entlastung bestehender Einrichtungen spielt hier eine große Rolle. Denn die KA hat die Ressourcen zur intensiven Einzelfallbetreuung, um dem stetig steigenden Förderbedarf der Jugendlichen vor Ort gerecht zu werden. Sie bildet so eine entscheidende Ergänzung der Suhler Jugendhilfelandchaft und des örtlichen Übergangssystems.

1.5 Warum dieser Qualitätsleitfaden? – Es gibt gute Gründe

Wir haben diesen Qualitätsleitfaden erstellt, um allen Interessierten – im eigenen Verband, bei unseren Partnern und aufseiten gegenwärtiger oder zukünftiger Auftraggeber – einen kompakten und übersichtlichen Eindruck von der Arbeit und Leistungsfähigkeit der Kompetenzagenturen des IB zu geben.

Mit diesem Leitfaden werden innerhalb des IB die Aktivitäten und Leistungen der Kompetenzagenturen konkretisiert, nachvollziehbar gemacht und mit Standards versehen. Damit bieten wir nachfolgenden Projekten, Einrichtungen mit ähnlichem Arbeitsansatz und letztendlich allen Angeboten des Übergangssmanagements eine ausführliche Arbeitsbeschreibung, Anregungen, Orientierung und Anleitung. Laufende Projekte erhalten einen systematisierten Rahmen für Selbstreflexion und Revision ihrer Arbeit. Innerhalb des IB soll der Qualitätsleitfaden eine beständige Weiterentwicklung und Verstetigung des Arbeitsfeldes erzielen. Darüber hinaus soll der Ansatz der Kompetenzagenturen im breiten

Spektrum der Projekte des Übergangssmanagements bekannt und nutzbar gemacht werden. Eine Verankerung in den zugehörigen Konzepten wäre ein anzustrebendes Ziel, denn wir sind überzeugt von der Wirksamkeit unserer Arbeit.

Seitens der Auftraggeber und Partner kann anhand des vorliegenden Leistungskatalogs und der festgeschriebenen Qualitätsstandards geprüft werden, ob das Angebot den Vorstellungen, Anforderungen und Bedarfen entspricht. Der Qualitätsleitfaden schafft auch die Grundlage für eine passgenaue Implementierung des Angebotes je nach speziellen Erfordernissen der Zielgruppen und Problemlagen vor Ort. Und nicht zuletzt bietet er allen Beteiligten die Möglichkeit, Ziele, Inhalte und Ergebnisse der Arbeit kontinuierlich zu überprüfen, gegebenenfalls anzupassen und nach Beendigung des Auftrags zu kontrollieren, ob die angebotenen Leistungsanforderungen zufriedenstellend erfüllt wurden.

2 Kompetenzagenturen und Qualitätsmanagement

EFQM
General Member

Qualitätsmanagement
im Bildungs- und Sozialbereich

Der Internationale Bund ist Mitglied der „European Foundation of Quality Management“ (EFQM). Wir haben uns für dieses Modell entschieden, weil EFQM sehr präzise verschiedene Kriterien definiert, mit denen wir eine konsequente Kundenorientierung erreichen. Alle Einrichtungen des IB arbeiten nach diesem Modell.

Das QM-System des IB hat vier Elemente:

1. Selbstbewertung der Führung und Ableitung von Qualitätszielen aus dieser Selbstbewertung
2. Mitarbeiterbefragung
3. Kundenbefragung (dabei verstehen wir unter Kunden sowohl die Auftraggeber als auch die Teilnehmenden in den Maßnahmen)
4. Prozessgestaltung: Beschreibung und Verbesserung/Anpassung der Prozesse der Organisation, dabei Primärprozesse verstanden als diejenigen Prozesse, die mit den Adressaten unserer Arbeit durchgeführt

werden (in Maßnahmen und Projekten), und Sekundärprozesse als unterstützende administrative und Personalentwicklungsprozesse.

Das QM-System wurde mit der Absicht eingeführt, einen kontinuierlichen Prozess der Verbesserung in allen Aktivitäten in Gang zu setzen und dauerhaft die Qualität der Arbeit und auch das System selbst zu überprüfen.

Das EFQM-Modell ist prozessorientiert und richtet sich nach den Kundenanforderungen und den auf dieser Basis definierten Arbeitsergebnissen aus. Die Arbeitsabläufe werden als Prozesse beschrieben und standardisiert. Die Prozessbeschreibungen geben einen sehr guten Einblick in unser Verständnis der jeweiligen Arbeitsfelder, in unser diesbezügliches Dienstleistungsverständnis sowie das daraus resultierende Anforderungs- und Leistungsprofil. Die Angebote der KA gehören zum Geschäftsfeld Jugendsozialarbeit. Der nach EFQM entwickelte Prozess und die entsprechenden Verfahren gelten verbindlich für alle Mitarbeiter der KA.



3 Qualitätsleitlinien der Kompetenzagenturen im IB

3.1 Grundlagen der Arbeit im IB – die Leitplanken der Kompetenzagenturen

Der Internationale Bund (IB) ist mit seinem eingetragenen Verein, seinen Gesellschaften und Beteiligungen einer der großen Dienstleister in den Bereichen Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit in Deutschland. Er ist parteipolitisch und konfessionell unabhängig. Bundesweit helfen mehr als 12.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des IB in 700 Einrichtungen und Zweigstellen an 300 Orten jährlich rund 350.000 Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen bei der beruflichen und persönlichen Lebensplanung. Sitz des Internationalen Bundes ist Frankfurt am Main.

Grundsätze des IB

Die Übernahme sozialer Verantwortung und gesellschaftliches Engagement sind feste Bestandteile des unternehmerischen Handelns des IB seit seiner Gründung im Jahr 1949.

Nach diesen Grundsätzen arbeitet der IB noch heute. Sein Ziel – im Leitbild festgeschrieben – ist, den Menschen dabei zu helfen, sich in Freiheit zu entfalten, ihr Leben selbst zu gestalten, sich in die Gesellschaft einzugliedern, persönliche Verantwortung zu übernehmen und die gesellschaftliche Entwicklung mit zu gestalten. Auf dieser Basis entwickelte er seine grundlegenden Prinzipien, die die Arbeit in allen Tätigkeitsbereichen prägen.

Ganzheitliche Bildung

So hat der IB ein Bildungsverständnis entwickelt, das eine ganzheitliche und umfassende Bildung für alle beinhaltet. Seine Bildungsansätze beziehen die gesamten Lebensumstände des Einzelnen ein und berücksichtigen alle Lernebenen und -orte, auch die nonformalen und informellen. Die Befähigung zu eigenverantwortlicher Lebensgestaltung ist das Ziel aller Bildungsbemühungen. Beteiligung und Partizipation der Zielgruppen werden in allen Maßnahmen und Programmen verfolgt.

Beteiligung und Partizipation

Der IB tritt für demokratische Einstellungen und Verhaltensweisen ein und wendet sich gegen Rassismus, Gewalt und Diskriminierung. Mit seiner Kampagne „Schwarz-Rot-Bunt. IB pro Demokratie und Akzeptanz“ hat er die Grundlagen für eine Vermittlung demokratischer Kompetenzen und gewaltpräventiver Arbeit als Querschnittsaufgabe etabliert.



Der IB tritt für ein friedliches Miteinander der Menschen aus verschiedenen Kulturen ein. Vielfalt bedeutet für ihn immer auch eine Chance. Daher hat er als erster großer Verband der Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet. Darin verpflichtet sich der Internationale Bund, Vorurteile abzubauen, die Vielfalt der Gesellschaft anzuerkennen und die darin liegenden Potenziale wertzuschätzen (diversity).

Gender und Cultural Mainstreaming

Die Umsetzung von Gender Mainstreaming im IB geht davon aus, dass Chancengleichheit und Chancengerechtigkeit für Mädchen/Frauen und Jungen/Männer in allen Handlungsfeldern zu realisieren sind. Dazu hat er verbindliche Leitlinien für Mädchen- und Frauenarbeit verabschiedet. In den „Grundsätzen“ des IB steht, dass der IB für eine demokratische, solidarische und gerechte Gesellschaft eintritt, in der niemand wegen seines Geschlechtes (...) benachteiligt wird. Gender Mainstreaming ist als QM-Prozessvorgabe im Prozess Jugendsozialarbeit enthalten.

Die Kompetenzagenturen legen ihrer Arbeit dieses Selbstverständnis der IB-Gruppe zugrunde.

3.2 Rahmenbedingungen der Arbeit – die strukturelle Einbettung

Die strukturelle Einbindung der Kompetenzagenturen in die IB-Gruppe bringt die Einhaltung grundlegender Standards mit sich. So hat jede KA eine Leistungsbeschreibung erstellt, die die Grundlage ihrer Arbeit bildet. Regelmäßig kommen wir unserer Berichtspflicht gegenüber dem Projektträger und unseren Kooperationspartnern nach.

Der Internationale Bund legt besonderen Wert auf angemessene zielgruppenspezifische Rahmenbedingungen bei der Erreichbarkeit und den räumlich-technischen Ausstattungen seiner Kompetenzagenturen.

Erreichbarkeit und Ausstattung

Unsere Mitarbeiter sind fachspezifisch qualifiziert und haben umfassende Kenntnisse über ihre Zielgruppe. Die Weiterbildung der Mitarbeiter wird angeregt und

gefördert; es wird ein breites internes Weiterbildungsprogramm vorgehalten.

Der IB bietet soziale Dienstleistungen, die sich miteinander verknüpfen lassen und damit eine neue Qualität von Angeboten ergeben. Die doppelte Vernetzung nach innen und außen ist ein Markenzeichen unserer Arbeit. Wir nutzen unsere IB-internen Ressourcen und profitieren von unserer trügerspezifischen Vernetzung – z.B. durch den kontinuierlichen Austausch zwischen den Kompetenzagenturen.

Qualifikation der Mitarbeiter

Vernetzung nach innen und außen





3.3 Das Case Management – Standards für die Fallarbeit

Dem Case Management geht in den IB-Einrichtungen immer eine ausführliche Eingangsanamnese voraus. Danach beginnt das CM, falls nicht bei einem festgestellten geringeren Unterstützungsbedarf die Entscheidung zugunsten einer Beratung als Unterstützungsmethode getroffen wird.

Die Ergebnisse der Kompetenzfeststellung werden mit den Jugendlichen besprochen und fließen in den Integrations- und Bildungsplan (IBP) ein. Gemeinsam werden Ziele vereinbart und im IBP festgehalten. Für die Umsetzung des IBP werden bestehende Angebote aus dem Netzwerk genutzt, wobei die Case Manager Lotsen- und Ver-

Ist die Entscheidung für ein CM getroffen worden, also für dieses professionelle Instrument intensiver Einzelfallarbeit mit einer übergreifenden Fachkoordination seitens der Case Manager, hat in unseren Kompetenzagenturen mit ihrem an Kompetenzen und Ressourcen orientierten Ansatz die Kompetenzfeststellung eine wesentliche Bedeutung. Dabei werden nutzbare Ressourcen und Potenziale bei den Klienten ermittelt, aber auch bestehende Unterstützungsbedarfe festgestellt. Für Kompetenzfeststellungen werden im IB unterschiedliche, anerkannte Verfahren

Ressourcenorientierung und Kompetenzfeststellung

in zielgruppenspezifischer Auswahl genutzt, z.B. standardisierte psychologische Tests, handlungsorientierte, berufsbezogene Tests und Arbeitsproben, Assessment-Übungen oder biografieorientierte Verfahren.



lebenswelt- bezogene Hilfen

mittlungsfunktion übernehmen. Lebensweltbezogene Hilfen spielen bei uns eine wichtige Rolle; der Erwerb sozialer Kompetenzen und die Entwicklung von Lebensperspektiven wird als wichtiger Baustein der Integration gesehen. Der IBP wird regelmäßig überprüft und gegebenenfalls angepasst; die Zielerreichung wird erfasst und dokumentiert. Dazu wird mit der elektronischen Fallakte WASKA gearbeitet.

Um die Jugendlichen zu erreichen und zu halten, werden – wann immer der Einzelfall oder eine Gruppensituation dies erfordert – Methoden der aufsuchenden Jugendsozialarbeit genutzt und angewendet. Die aufsuchende, begleitende und nachgehende Betreuung der Klienten wird im Bedarfsfall sichergestellt. Die Case Manager im IB verfügen über fachspezifische und kommunikative Kenntnisse und Qualifikationen, um all diesen Aufgaben und Standards gerecht zu werden.

Aufsuchende und nachgehende Arbeit

3.4 Netzwerkarbeit – Kooperation mit System

Netzwerkarbeit ist neben dem Case Management ein Grundpfeiler der Arbeit in den Kompetenzagenturen. Voraussetzungen für den Aufbau und für die Förderung einer Kompetenzagentur sind in jedem Fall Kooperationen mit der Agentur für Arbeit, dem Träger der Grundsicherung nach dem SGB II, dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe, Schulen bzw. der Schulbehörde und – falls in der Region vorhanden – dem Jugendmigrationsdienst sowie der Koordinierungsstelle des Programms „Schulverweigerung – die zweite Chance“.

Die Arbeit unserer KA ist sozialräumlich orientiert und hat dadurch Kenntnis über Lebenslagen der Teilnehmer sowie den Überblick über die bestehenden Angebote zur Integration und über aktuelle arbeitsmarktpolitische Entwicklungen und Bestrebungen. Kompetenzagenturen des IB wirken in vorhandenen Netzwerken mit und bauen bei Bedarf neue Netzwerke für die Umsetzung des Programmzieles auf. Das Angebot KA beinhaltet für uns, zentrale Anlaufstelle zu sein, nicht nur für benachteiligte Jugendliche und junge Erwachsene, sondern auch für deren Eltern sowie Fachkräfte und Netzwerkpartner aus der Region. Die Netzwerke werden genutzt, um Reibungsverluste zu minimieren – in Bezug auf den Zugang der Teilnehmer, die Anbindung an pass-

Sozialraum- orientierung

genaue Angebote, die Vermeidung von Parallelstrukturen, die Vernetzung und den Austausch mit Netzwerk- und Kooperationspartnern. Durch die Einbindung in diese Netzwerke, durch die (Mit-)Gestaltung der Kooperation aller Beteiligten, leisten KA einen entscheidenden Beitrag, um die Angebote in der Region im Übergang Schule - Beruf zu optimieren und Lücken in der Angebotsstruktur aufzudecken.

genaue Angebote, die Vermeidung von Parallelstrukturen, die Vernetzung und den Austausch mit Netzwerk- und Kooperationspartnern. Durch die Einbindung in diese Netzwerke, durch die (Mit-)Gestaltung der Kooperation aller Beteiligten, leisten KA einen entscheidenden Beitrag, um die Angebote in der Region im Übergang Schule - Beruf zu optimieren und Lücken in der Angebotsstruktur aufzudecken.

Optimierung der Angebots- struktur

Der IB unterstützt seine KA in der erfolgreichen Netzwerkarbeit mit vorhandenen zentralen Strukturen und Materialien aus den Bereichen Lobby- und Öffentlichkeitsarbeit. Der IB ist regional und überregional in den relevanten Arbeitsgruppen und Gremien vertreten und kooperiert mit Entscheidungsträgern zur Unterstützung der Angebotszielerreichung. Das sind u.a. Jugendkonferenzen nach SGB II, regionale Arbeitsgruppen der Jugend(berufs)hilfe, Jugendhilfeausschüsse und auf Bundesebene insbesondere die Mitarbeit im Kooperationsverbund Jugendsozialarbeit.

Kooperation gestalten

Lobby- und Öffentlichkeits- arbeit für Ziel- gruppen und Angebot

3.5 Evaluation und Qualitätssicherung – ständige Verbesserung als Ziel

Arbeit nach dem QM-Prozess

Die Sicherung der Qualität in den KA erfolgt im Rahmen des IB-Qualitätsmanagements nach EFQM, das in Kapitel 2 bereits vorgestellt wurde. Es wird nach dem verbind-

lich erklärten Primärprozess Jugendsozialarbeit gearbeitet. Wesentliche Arbeitsschritte der KA sind:

- regelmäßige Erhebung der Teilnehmerzufriedenheit
- regelmäßige Mitarbeiterbefragungen zur Optimierung der Arbeitsbedingungen
- Überprüfungen der Umsetzung der Arbeitsprozesse und Einhaltung der Standards
- Überprüfung der Zielerreichung
- Rückkoppelungen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe

Methodisch kommen dabei u.a. zum Tragen:

- Reflexionen im Team (etwa SWOP-Analyse, Fallbesprechungen, kollegiale Beratung)
- Falldokumentation und Arbeit mit der Fallakte (WASKA)
- Befragung der Teilnehmer
- statistische Erhebung etwa der Kontakte und Zugänge, der Vermittlungen, der sozialen und beruflichen Integrationsquote
- Verfassen von Berichten und Nachweisen mit Dokumentation von Ergebnissen
- Fortschreibung der Handlungskonzepte auf der Basis von Evaluationsergebnissen
- regelmäßige Kommunikation mit Netzwerkpartnern zur Optimierung der Zielerreichung (teilweise institutionalisiert in Gremien)

Kommunikation auf allen Ebenen

Beispielsweise werden die Zugangswege zu den jungen Menschen regelmäßig auf Zielgruppengerechtigkeit überprüft: Werden die Jugendlichen der Zielgruppe tatsächlich erreicht? Die Netzwerkstruktur wird ständig auf Vollständigkeit und Relevanz geprüft: Fehlen entscheidende Partner? Erfolgreiche Integration wird durch nachgehende Betreuung auf Nachhaltigkeit geprüft: Ist die Lebenssituation der jungen Menschen stabil?

Die qualitative und quantitative Falldokumentation nach standardisierten Kriterien durch das BMFSFJ ermöglicht ebenfalls eine stetige Überprüfung der festgesetzten Ziele.

- Dem IB ist es ein hohes Anliegen, eine Transparenz der Dokumentation und die Mitbestimmung der Teilnehmer – unter Berücksichtigung des Datenschutzes – zu gewährleisten.
- Mit jedem Klienten wird zusätzlich ein Hilfe- und Integrationsplan mit kleinschrittiger Förderplanung erstellt und ständig überprüft.
- Nach Abschluss der Fallarbeit und Integration des Teilnehmers werden die nicht personenbezogenen Daten zur anonymisierten Auswertung dem BMFSFJ für den Monitoringprozess zur Verfügung gestellt.

Durch Evaluation und Qualitätssicherung erhalten die Mitarbeiter Klarheit, Orientierung und Rückmeldung zu ihrer alltäglichen Arbeit. Die Teilnehmer, deren Eltern und unsere Kooperationspartner können sich auf ein gleichbleibend hohes Niveau der Arbeit verlassen und erhalten die Möglichkeit, positive wie negative Kritik einzubringen.

Überprüfung von Erfolg, Zufriedenheit, Methoden und Nachhaltigkeit

Beteiligung und Transparenz

4 Kompetenzagenturen als Modell im Übergangsmanagement – ein Fazit

Kompetenzagenturen bilden eines von vielen Programmen und Maßnahmen, die in Deutschland am Übergang „Schule - Beruf“ aktiv sind. Von Projekten, die steuernd an dieser Schnittstelle arbeiten, wird Effizienz und kohärentes Vorgehen erwartet. In der aktuellen Bildungsdiskussion werden zahlreiche Erfordernisse an ein effizientes Übergangsmanagement formuliert. Es soll individuell und passgenau fördern; es soll niedrigschwellig ansetzen und herausfallende Jugendliche erreichen und (re)integrieren; es soll ein örtlich und regional abgestimmtes Vorgehen sicherstellen und als verlässliches System Einzelmaßnahmen zusammenführen, abstimmen und gegebenenfalls initiieren.

Gemessen an diesen Anforderungen verkörpern Kompetenzagenturen das idealtypische Modell eines erfolgreichen Übergangsmanagements. Sie haben unter Beweis gestellt, dass es mit ihren Ansätzen und Standards möglich ist, auch die mehrfach benachteiligten Jugendlichen zu erreichen, zu stärken und zu integrieren, also jene jungen Menschen, die in vielen Einrichtungen und Maßnahmen nicht mehr vertreten sind, die aus dem System herauszufallen drohen oder die sich von der Perspektive Erwerbsleben nahezu verabschiedet haben. Die KA des IB berichten durchgängig von einer extrem hohen Akzeptanz ihrer Einrichtung seitens der Jugendlichen. Dies ermöglicht nachhaltige Zugänge und intensive Fallarbeit. Die erzielten Vermittlungsquoten sind vergleichsweise hoch.

Unsere KA sind aus den klassischen Handlungsfeldern des IB gewachsen. Sie konnten auf bestehende Kontakte im lokalen Netzwerk aufbauen, diese weiterentwickeln und so ein nachhaltiges Schnittstellenmanagement verfolgen,

mit dem vorhandene Angebote optimiert und neue Angebote initiiert werden. Vielerorts konnten sie zielgruppenspezifische Bedarfslücken schließen; überall haben sie sich als wichtige Bausteine im Spektrum der lokalen Beratungslandschaft etabliert.

Bedauerlich ist, dass die Kompetenzagenturen sich aufgrund der Konkurrenz mit anderen Programmen aus der Arbeit an Schulen zurückziehen mussten. Wir sehen im Übergangsmanagement die Erfordernisse früh ansetzender Förderung und den Bedarf an präventiven Maßnahmen zur Erlangung eines Schulabschlusses. Diese Handlungsfelder fallen nunmehr in die Zuständigkeit anderer Programme. Hier gilt es, tragfähige Kooperationen zu entwickeln und programmübergreifende Zusammenarbeit auch ressortübergreifend zu institutionalisieren.

Wir sind der Meinung, dass KA ein zukunftsfähiges Modell für die Unterstützung gelingender sozialer und beruflicher Integration aller Jugendlichen darstellen. Insofern sollte der konzeptionelle Ansatz der KA schlechthin Eingang in Maßnahmen des Übergangsmanagements finden. Im IB verfolgen wir einen solchen Transfer in die Arbeitsfelder der Jugendsozialarbeit. Auch einzelne Ansätze, Instrumente oder jeweils passende Elemente der KA – etwa das Case Management, die Fallakte, die Kompetenzfeststellung, die Form der Kooperation mit Partnern, die Netzwerkarbeit, die Beiratsarbeit, das Schnittstellenmanagement o.ä. – lassen sich übertragen und für eine erfolgreiche Jugendsozialarbeit nutzbar machen. In diesem Sinne hoffen wir, mit diesem Qualitätsleitfaden einen Beitrag zur allgemeinen Nutzbarmachung und Verstärkung der Arbeit von Kompetenzagenturen zu leisten.



Kompetenzagenturen engagieren sich für junge Menschen mit Schwierigkeiten am Übergang von der Schule in den Beruf. In intensiver Einzelfallarbeit werden deren Stärken und Schwächen, Interessen und Eignungen ermittelt. Um passgenaue Fördermöglichkeiten für die einzelnen Jugendlichen zu finden, werden vom IB Netzwerke genutzt und ausgebaut. Der IB arbeitet bundesweit, in den Einrichtungen und mobil dort, wo die jungen Leute anzutreffen sind, immer in enger Kooperation beispielsweise mit Schulen, Arbeitsagenturen und ARGEN.



Unsere Leistungen orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Kunden und werden im Rahmen unseres professionellen Qualitätsmanagements fortlaufend überprüft und weiterentwickelt.

Internationaler Bund (IB)

Freier Träger der Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit e.V.
Sitz: Frankfurt am Main
Vereinsregister Nr. 5259
Vorsitzender des Vorstandes:
Werner Sigmund

Valentin-Senger-Str. 5
D-60389 Frankfurt am Main
Telefon (069) 9 45 45 - 0
Fax (069) 9 45 45 - 280

Redaktion und Ansprechpartnerin: Petra Tabakovic
Ressort Bildung und Soziale Arbeit
Petra.Tabakovic@internationaler-bund.de

Autoren: Ulf Hunger – Kompetenzagentur Leipzig,
Tina Modler – Kompetenzagentur Hamburg,
Detlev Zinke – Kompetenzagentur Lutherstadt Wittenberg

Info@internationaler-bund.de
www.internationaler-bund.de

BSA 02/10-460-02/10-A-1-2.000



**Mit Ihrer Hilfe können wir helfen.
Unsere Arbeit ist als gemeinnützig
und förderungswürdig anerkannt.
Spenden und Förderbeiträge sind
steuerabzugsfähig.**

Spendenkonto:
Internationaler Bund, Verbund Leipzig
Dresdner Bank Leipzig,
Kto.-Nr. 0 162 814 800
(BLZ 860 800 00)

Die Kompetenzagenturen des IB werden gefördert von:

