

Für die Zukunft gesattelt.



Transferkonzept **ANNA**



Kommunale
Jobcenter –

**Stark.
Sozial.
Vor Ort.**

Herausgeber

Kreis Warendorf
Der Landrat
Jobcenter
Waldenburger Str.2
48231 Warendorf

Stand

September 2022

Bildnachweis:

stock.adobe.com
©stock.adobe.com/Syda Productions;
©stock.adobe.com/wavebreak3;
©stock.adobe.com/anoushkatoronto;
©stock.adobe.com/Prostock-studio

Inhaltsverzeichnis

Das ANNA-Projekt	3
1.1 Rahmendaten zum Projekt	3
1.1 Zielgruppe	4
1.2 Ziele	4
1.3 Werkzeuge	5
1.3 Bisherige Erfolge	8
2 Transfer des Projekts	9
3 Ansätze und Erkenntnisse aus ANNA	10
3.1 Ressourcenorientierung nach dem Subsidiaritätsprinzip	10
3.2 Perspektivwechsel	12
3.3 Abgestimmte, gemeinsame Fallkonferenzen und digitaler Wissenstransfer	14
3.4 Nachhaltigkeit	15
4 Umsetzung des Transfers	16
4.1 Übertragung von Grundsätzen ins Regelgeschäft	16
4.2 Nachbestellung des Projekts	16
4.3 ESF-Projekt Chance	17
4.4 Teilnahme an der Förderrunde Akti(F) Plus	17
5 Fazit	18
6 Anhang	20
6.1 Liste der Transfererkenntnisse	21
6.2 Vermittlungen durch ANNA	23
6.3 Muster Checkliste Fallkonferenzen	25
6.4 Präsentationen zur wissenschaftlichen Begleitung des Projekts	27
6.5 User Journey BuT: Fiktive Familie Schmidt	68
6.6 BuT bei ANNA	70
6.7 User Journey Minijobs: Fiktive Familie Müller	76
6.8 Muster Ressourcenkarte	77
6.9 Rating Scale	79

Das ANNA-Projekt

1.1 Rahmendaten zum Projekt

ANNA steht für „(Allein)Erziehende und ihren Nachwuchs **Nachhaltig** Aktivieren“. Dabei werden seit August 2020 bis November 2022 30 (Allein-)Erziehenden-Bedarfsgemeinschaften mit einem Betreuungsschlüssel von 1:10 durch den Träger Chance e.V. engmaschig betreut, und zwar durch vier Coaches (drei Vollzeitäquivalente) und eine Koordinationsstelle. Auftraggeber ist das kommunale Jobcenter Kreis Warendorf. Die Sozialräume sind die Gemeinde Everswinkel und die Stadt Ennigerloh. Ziel von ANNA ist es insbesondere, die 30 Bedarfsgemeinschaften bestmöglich zu betreuen, um generationenübergreifende Hilfebedürftigkeit zu durchbrechen. Daher sind wichtige Ziele die Aufnahme bzw. Ausweitung von Beschäftigung. Darüber hinaus sollen die im Sozialraum vorhandenen Hilfsangebote transparent gemacht, miteinander vernetzt und der Wissenstransfer zwischen ihnen (digital) beschleunigt werden. Zugangshindernisse zu den Hilfsangeboten sollen durch das Projekt identifiziert und abgebaut werden. Dies erfolgt in bewusster Abkehr von der Behördenperspektive. Von den 30 Bedarfsgemeinschaften sind 20 in Ennigerloh und zehn in Everswinkel ansässig. Es handelt sich um eine Maßnahme nach § 16 SGB II i.V.m. § 45 SGB III. Die erwerbsfähigen Leistungsberechtigten erhalten hierbei Unterstützung bei ihrer beruflichen Eingliederung. Im Rahmen niedrigschwelliger Aktivitäten erfolgt die Heranführung an den Ausbildungs- oder Arbeitsmarkt. Neben der Feststellung, Verringerung und Beseitigung von Vermittlungshemmnissen erfolgt auch nach einer Beschäftigungsaufnahme weitergehende bedarfsgerechte Unterstützung, um die neuen Beschäftigungsverhältnisse zu stabilisieren.



(v.l.: Everswinkels Bürgermeister Sebastian Seidel, Chance e.V. Geschäftsführerin Adriana Kerkgeers-Moormann, Landrat Dr. Olaf Gericke und Ennigerlohs Bürgermeister Berthold Lülß freuen sich über den Start des ANNA-Projekts)

Darüber hinaus liegt ein weiterer Schwerpunkt in dem Transfer der im Projekt gewonnenen Erkenntnisse und erprobten Ansätze in andere Projekte und das Regelgeschäft des Jobcenters. Zu diesem Zweck wurde eine Vielzahl an Daten durch den Träger erhoben und aufbereitet – selbstverständlich unter Beachtung des Datenschutzes. Ein weiterer wichtiger Aspekt war, dass bei ANNA Innovation

und Geschwindigkeit vor Perfektion standen. Die oft bekundete Fehlerkultur war und ist tatsächlich erwünscht, da häufig gerade Misserfolge aufzeigen, bei welchen Hemmnissen verstärkt anzusetzen ist. So wurde das Projekt bereits zu Beginn darauf ausgerichtet, stetig im Fluss zu sein und fortwährend seine Vorgehensweise zu erproben, zu evaluieren und nachzujustieren.

Das Projekt ist in drei Phasen eingeteilt – die Aufbau-, die Ausbau- und die Transferphase. In der Aufbauphase sind Erstgespräche mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Projekts, die Einbeziehung weiterer relevanter Akteure, erste Fallkonferenzen und der Austausch zwischen Träger und Jobcenter erfolgt. Die 2. Phase, die des Ausbaus, umfasste die Fortsetzung der Fallarbeit, die Identifizierung von Zugangsbarrieren der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die Abstimmung und Optimierung der Leistungsangebote und das Einbeziehen der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster (WWU), die das Projekt wissenschaftlich begleitet. Zum aktuellen Zeitpunkt sind sowohl die 1. als auch die 2. Phase abgeschlossen, das Projekt befindet sich nun in der 3. Phase, dem Transfer.

1.1 Zielgruppe

Die Gruppe der (Allein-)Erziehenden bedarf und verdient besondere Unterstützung. (Allein-)Erziehende im SGB II gehen zwar zu über einem Drittel und damit überproportional häufig Beschäftigungen nach, diese sind aber nur im unterdurchschnittlichen Maße bedarfsdeckend. Deren Entgelt liegt in rund der Hälfte der Fälle unter 450 €, 41 % liegen in der Midizone und nur gut 9 % erzielen ein Einkommen von mehr als 1.200 €. Diese Arbeitsverhältnisse tragen nicht nur zu einer Verstärkung von Armut (Allein-)Erziehender bei, sondern es bleiben auch wichtige Potenziale zur Abmilderung des Fachkräftemangels ungenutzt. Außerdem legt das Jobcenter einen besonderen strategischen Schwerpunkt auf Bedarfsgemeinschaften mit Kindern – getreu des Mottos des Jobcenters Kreis Warendorf: „Je früher ein Euro investiert wird, umso größer ist seine Wirkung.“

1.2 Ziele

Durch ANNA sollen sowohl personen- als auch kooperationsbezogene Ziele erreicht werden. Zu den personenbezogenen Zielen zählen:

- die Feststellung, Verringerung und Beseitigung von Vermittlungshemmnissen,
- die Heranführung an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt,
- die nachhaltige Verbesserung der Lebenssituation der Familie sowie
- das Aufbrechen tradiert Rollenbilder und die Schaffung der Arbeitsmarktnähe der Frauen.

Zu den kooperationsbezogenen Zielen gehören:

- das Herstellen einer Transparenz zwischen den Akteuren,
- die Ermöglichung eines (digitalen) Wissenstransfers,
- das Ausarbeiten einer abgestimmten Vorgehensweise zwischen verschiedenen Hilfetägern und

- die Reduzierung von Doppelstrukturen.

1.3 Werkzeuge

Die Ziele des Projekts ANNA sollen insbesondere durch die Ressourcenorientierung nach dem Subsidiaritätsprinzip, den Perspektivwechsel, abgestimmte, gemeinsame Fallkonferenzen und den digitalen Wissenstransfer, die wissenschaftliche Begleitung sowie die Förderung der Nachhaltigkeit erreicht werden. Im Folgenden findet eine Vorstellung dieser ANNA-Ansätze und -Werkzeuge statt.

Die Ressourcenorientierung nach dem Subsidiaritätsprinzip

Das kommunale Jobcenter Kreis Warendorf folgt in seinem Aktivierungsgeschäft dem Grundsatz, vorrangig nicht defizitorientiert vorzugehen, sondern Stärken zu stärken – idealerweise mithilfe intrinsischer Motivation der Leistungsberechtigten. Das Jobcenter orientiert sich im ANNA-Projekt am Ansatz von Maria Lüttringhaus (s. Abb. 1).¹

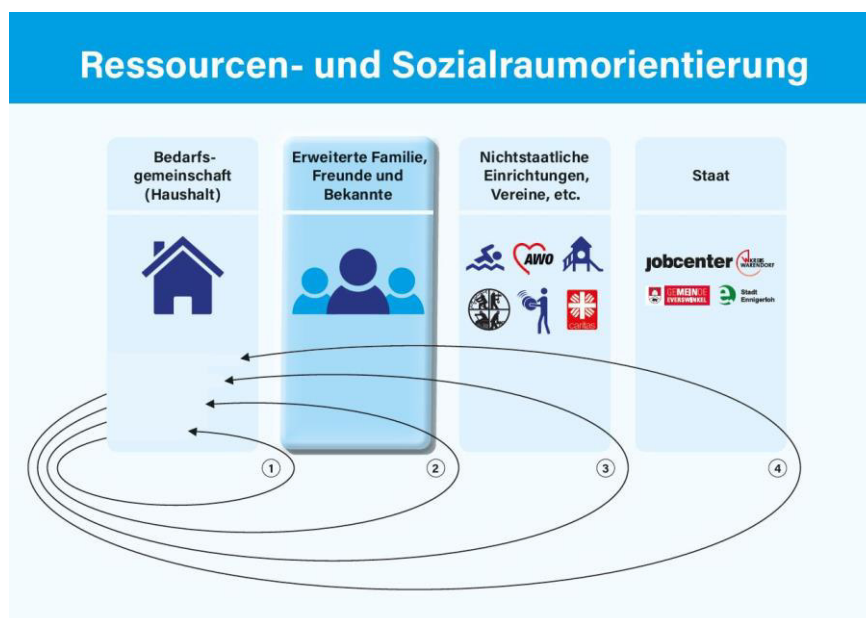


Abb 1: Ressourcen- und Sozialraumorientierung nach dem Subsidiaritätsprinzip, eigene Darstellung, nach Lüttringhaus 2012: 288.

Danach gilt es, Unterstützungssettings zu schaffen, die so viel wie möglich lebensweltnahe Ressourcen und so wenig wie nötig professionelle Ressourcen beinhalten. Hierfür unterteilt Lüttringhaus in vier Ressourcenfelder:

Der erste Blick richtet sich immer auf die Ressourcen der Leistungsberechtigten und ihrer Bedarfsgemeinschaften (Ressource 1); anschließend werden die Ressourcen des erweiterten sozialen Umfeldes

der Leistungsberechtigten betrachtet (erweiterte Familie, Freunde, Bekannte, usw.; Ressource 2), danach die auf der Sozialraumebene (z.B. Sportvereine, Kirchengemeinden, Familienbildungsstätten; Ressource 3) und erst in einem letzten Schritt richtet sich der Fokus auf die staatliche Unterstützungsebene (Ressource 4).

Dieser Ansatz findet deswegen im Jobcenter Kreis Warendorf großen Anklang, weil er das abstrakte Subsidiaritätsprinzip sehr konkret widerspiegelt. Der Ansatz, Herausforderungen nach Möglichkeit mit

¹ Lüttringhaus, Maria: Fachkonzept Sozialraumorientierung. Grundlagen und Methoden der fallunspezifischen und fallübergreifenden Arbeit, in: Joachim Merchel (Hg.): Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD), München: Ernst Reinhardt Verlag, 2012, S. 288.

den direkten Ressourcen der Leistungsberechtigten zu begegnen und erst auf die nächste Ebene zu gehen, wenn eine Bewältigung der Herausforderung sonst nicht möglich ist, verbindet im hohen Maße die Prinzipien der Eigenverantwortlichkeit und Selbstbestimmung mit dem der Wirtschaftlichkeit und spielt damit zu Recht im Staatsgefüge Deutschlands eine wesentliche Rolle. In der konkreten Projektumsetzung bedeutet dies, dass Coaches und Teilnehmerinnen und Teilnehmer verstärkt in der Handlungsabfolge Bedarfsgemeinschaft, Umfeld, Sozialraum und Institution denken. Dies soll zu einer zunehmenden Verschiebung von den Ressourcen Staat und Wohlfahrt zu den Ressourcen Bedarfsgemeinschaft und erweitertes Umfeld führen. Dabei wurde bereits bei Projektkonzeption vermutet, dass der Ressource 2 – also dem Umfeld – eine besondere Bedeutung zukommt. Eine der Projektideen war es daher, möglichst vielen Bedarfsgemeinschaften Patinnen und Paten an die Seite zu stellen, die bestenfalls den Zugang für Leistungsberechtigte zu sozialer Teilhabe und Integration in Arbeit erleichtern.

Perspektivwechsel

Ein Wechsel von der Behördenperspektive hin zu einer Perspektive der Leistungsberechtigten soll durch Kundenbefragungen, Feedbackbögen, Reflexionsrunden und nicht zuletzt durch die sog. User Journey – also übersetzt die Reise der Benutzerinnen und Benutzer – erfolgen. Die User Journey² ist ein Werkzeug, das seine Ursprünge im wirtschaftlichen Bereich hat. Sie wird dazu genutzt, um die Bedürfnisfelder der Nutzerin oder des Nutzers zu erfassen. Dabei wird ein gesamtheitlicher Blick auf einen bestimmten Prozess geworfen und die Perspektive der Nutzerin bzw. des Nutzers verdeutlicht.

Abgestimmte, gemeinsame Fallkonferenzen und digitaler Wissenstransfer

Alle Hilfeakteure sind guten Willens und hoch spezialisiert auf ihrem Gebiet, haben aber oft zu geringe Kenntnisse von der Existenz anderer Akteure oder von deren exakten Zuständigkeiten (Transparenz). Außerdem stehen die meisten unter Kostendruck und haben knappe zeitliche Ressourcen. Dies führt dazu, dass oft keine oder keine passgenaue Verweisberatung stattfindet. Wenn es zu einer Verweisberatung kommt, erfolgt oft die Übermittlung relevanter Informationen nicht, nur unzureichend oder zu langsam. Digitale Möglichkeiten des Wissenstransfers werden kaum genutzt. Häufig wird vorschnell mit dem Datenschutz argumentiert, ohne dass Regelungsmöglichkeiten ausgeschöpft werden. Die Kooperationsstrukturen sind häufig von dem persönlichen Vernetzungsgrad der Beteiligten abhängig. Fehlt eine solche Vernetzung oder ändert sich die Konstellation der handelnden Personen, können Kooperationen schnell wieder verfallen. Selbst dort, wo es verfestigte Kooperationsstrukturen gibt, ist der Wissenstransfer oft nicht optimal. Auch hier wird Wissen oft unzureichend, zu spät oder zu langsam transportiert. Dabei ist das Wissen der Einzelnen in der Sache sehr umfassend und deckt

² Vgl. auch Customer Journey, zu finden unter: [Customer-Journey-Prozess • Definition | Gabler Wirtschaftslexikon](#) [zuletzt aufgerufen am 15.08.2022]. Für weitere Erläuterungen siehe 3.2.

in der Summe oft die gesamte Biografie ab: Gesundheitsprüfung, Kindergarten, Schule, etc. Die Problemlagen und multiplen Vermittlungshemmnisse der hier adressierten Zielgruppe berühren die Zuständigkeit verschiedener Rechtsträger und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie das Leistungsportfolio vieler freier Träger. Für eine erfolgreiche Unterstützung bedarf es oft gelingender Übergänge und Hilfestellung „wie aus einer Hand“.

Beides ist zu selten gegeben. Familien müssen regelmäßig eine große Hemmschwelle überwinden,



(Das Jobcenter und Chance e.V. standen während des gesamten ANNA-Projekts in engem Austausch, v.l.: Chance e.V. Coach Mathias Peter, Chance e.V. Coach Sandra Jonker, Jobcenter-Amtsleiter Dr. Ansgar Seidel, Chance e.V. Geschäftsführerin Adriana Kerkgeers-Moormann, Jobcenter-Doktorandin Phanmika Sua-Ngam-lam, Chance e.V. Geschäftsführender Vorstand Rainer Wick, Chance e.V. Coach Angela Mörth, Chance e.V. Coach Khadija Batti)

bevor sie sich über Hilfsangebote informieren und diese in Anspruch nehmen. Keine oder schlechte Verweisberatung und ein „durch die Gegend schicken“ der Familien bestätigt leicht deren negative Vorstellungen über Hilfeakteure. Auch ist der erforderliche Kraft- und Zeitaufwand für die Betroffenen deutlich höher, was schnell zu einem Aufgeben führen kann.

Wissenschaftliche Begleitung

Das Projekt ANNA wird durch das Institut für Psychologie an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster (WWU) unter der Projektleitung von Stefan Röseler, M. Sc. und der Mitarbeit von Dr. Pascal Rickert zwecks Verifizierung und Abstrahierung von Erkenntnissen begleitet. Hierzu wurden zwei Datenerhebungen durchgeführt. Bei der ersten Datenerhebung, die im Frühjahr 2021 stattfand, wurden 24 ANNA-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer interviewt. Einerseits diente diese Befragung der Evaluation der Beratungssitzungen. Andererseits erfolgte durch die Datenerhebung eine erste Bestandsaufnahme der Ressourcen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Die zweite Erhebung im Februar 2022 diente der Validierung dieser Erkenntnisse durch die Untersuchung einer größeren Stichprobe. Dafür wurde eine telefonische Befragung mit insgesamt 200 Leistungsberechtigten aus dem Kreis Warendorf durchgeführt.

Förderung der Nachhaltigkeit

Der Nachhaltigkeitsgedanke in ANNA bezieht sich zum einen auf den Umweltschutz. Zum anderen soll durch das Projekt sowohl für Leistungsberechtigte in ANNA als auch für Leistungsberechtigte allgemein ein mittel- und langfristiger Nutzen entstehen.

Um die Umwelt zu schützen, arbeiten die Akteure in ANNA überwiegend digital und ressourcenschonend. Bereits bei der Projekterstellung wurde eine digitale Plattform für den papierlosen Austausch genutzt. Darüber hinaus ermöglicht das Jobcenter für ANNA-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter die Nutzung von E-Autos, E-Fahrrädern sowie Tablets.

Der mittel- und langfristige Nutzen für Leistungsberechtigte wird durch die in ANNA gewonnenen Erkenntnisse und erprobten Werkzeuge erzielt. Entscheidender Baustein dafür stellt das Transferkonzept dar, welches als Grundlage dient, die Erkenntnisse und Werkzeuge aus ANNA auch nach Projektende in Jobcenter-Projekte und das Regelgeschäft zu integrieren.



(Das grüne N in ANNA: Die Chance e.V. Coaches mit E-Auto und E-Fahrrad, v.l.: Matthias Peter, Angela Mörth, Khadija Batti und Sandra Jonker)

1.3 Bisherige Erfolge

Durch das Coaching der Bedarfsgemeinschaften konnten bisher initiiert werden (Stand Juli 2022):

- 14 Ausweitungen bestehender Tätigkeiten
- 13 sozialversicherungspflichtige Arbeitsaufnahmen
- 6 Ausbildungsaufnahmen
- 1 schulische Qualifikation
- 5 Weiterbildungen
- 15 Minijobs
- 12 Praktika
- 8 Integrations- / Sprachkurse
- 5 Patenschaften

Das Jobcenter strebt in dem Projekt die Eingliederung in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt und die Ausweitung bestehender Beschäftigungen an. Dies sollte bei 34 % der Teilnehmerinnen und Teilnehmer erreicht werden. Bereits drei Monate vor Projektende ist festzustellen, dass dieser Wert nicht nur erreicht, sondern übertroffen wird. So lag die Quote für Vermittlungen in sozialversicherungs-

pflichtige Beschäftigung und Ausbildung bei rund 30 % und die Ausweitung bereits bestehender Beschäftigung bei 22 %. Im Ergebnis liegt also die diesbezügliche Erfolgsquote in Summe bei über 52 % und ist damit um 18 % über dem Soll-(Ziel-)Wert. Dies ist insbesondere deshalb beachtlich, weil das ANNA-Projekt überwiegend in Corona-Hochphasen durchgeführt wurde, in der die hier im Fokus stehende Gruppe der (Allein-)Erziehenden – etwa durch Heimunterricht der Kinder – besonderen Herausforderungen ausgesetzt war.

2 Transfer des Projekts

Durch ANNA konnten sehr gute Vermittlungserfolge verzeichnet werden. In der letzten Phase des Projekts, dem Transfer, wird daher der Blick auf die ANNA-Erkenntnisse und -Werkzeuge gerichtet, die diese Erfolge ermöglicht haben. Die den Transfer leitende Frage ist daher, wie auch nach Ende der Projektlaufzeit die Arbeit des Jobcenters durch die in ANNA gewonnenen Erkenntnisse und erprobten Werkzeuge profitieren kann.

Als Transfer wird hierbei die Übertragung der im und durch das Projekt gewonnenen Erkenntnisse und erprobten Werkzeuge verstanden. Zum einen wird dadurch ermöglicht, dass auch nach dem ANNA-Projekt die Zielgruppe der (Allein-)Erziehenden durch die gewonnenen Erkenntnisse und erprobten Werkzeuge besser gefördert werden kann. Zum anderen können bestimmte Erkenntnisse und Werkzeuge auch für andere Projekte oder auch das Regelgeschäft des Jobcenters fruchtbar gemacht und verstetigt werden.

Um zu ermöglichen, dass ein nachhaltiger Transfer gelingt, stand das Jobcenter während des gesamten Projekts in ständigem Dialog mit dem Träger und dazu im Austausch mit den nachstehenden Institutionen, Expertinnen und Experten:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Jobcenter-Ebenen mit sowie ohne Projektbezug
- Gruppe der Alleinerziehenden im Kreis Warendorf
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS)
- Gesellschaft für innovative Beschäftigungsförderung mbH (G.I.B)
- Westfälische Wilhelms-Universität Münster (WWU).

Wissenschaftliche Begleitung

Wie weiter oben dargelegt, wurde das Projekt ANNA von Anfang an durch das Institut für Psychologie an der WWU begleitet. Mithilfe der wissenschaftlichen Untersuchungen konnten die Projekt-Erkenntnisse und -Werkzeuge evaluiert werden. Die Studienergebnisse wurden genutzt, um ANNA während des laufenden Projekts weiterzuentwickeln und nachzujustieren und bilden eine wichtige Grundlage für den Transfer.

Wie bereits oben erläutert, wurden im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts zwei Datenerhebungen durchgeführt. Eine der zentralen Erkenntnisse der ersten Erhebung war, dass Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Projekts nur wenige bis keine Ressourcen in ihrem engen Umfeld (Ressource 2) besitzen. Bezüglich Ressource 1 gab etwa die Hälfte der Befragten an, über persönliche Ressourcen in Form von sozialen Bindungen (67 %), Kompetenz (50 %) und Selbstständigkeit im Alltag (42 %) zu verfügen.

Die zweite Datenerhebung diente der Validierung der Befunde der ersten Erhebung durch die Befragung einer größeren Gruppe an Leistungsberechtigten im Kreis Warendorf. Bei den Befragten der zweiten Erhebung gab es bei den Ressourcen im engen Umfeld eine Zweiteilung: Eine Gruppe mit stark und eine mit schwach ausgeprägten Ressourcen, zu letzterer zählten 47 % aller Nicht-Alleinerziehenden und lediglich 27 % aller Alleinerziehenden. Darüber hinaus wurde bei der zweiten Erhebung die Ressource 1 differenziert betrachtet, indem spezifisch nach den digitalen Ressourcen gefragt wurde. Die digitalen Kompetenzen der Leistungsberechtigten waren vergleichbar mit den Kompetenzen der Gesamtbevölkerung. Bei der Ausstattung an digitalen Endgeräten zeigte sich, dass Computer, Notebooks und / oder Tablets seltener als in der Gesamtbevölkerung vorhanden waren.³

3 Ansätze und Erkenntnisse aus ANNA

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus den verschiedenen Reflexionsrunden zu drei der im Projekt gewonnenen Erkenntnisse und erprobten Ansätze dargelegt.

3.1 Ressourcenorientierung nach dem Subsidiaritätsprinzip

Wie bereits dargestellt, ist ein zentraler ANNA-Aspekt die ressourcenorientierte Beratung nach dem Subsidiaritätsprinzip – basierend auf dem Grundgedanken, „Unterstützungssettings zu schaffen, die so viele wie möglich lebensweltnahe Ressourcen und so wenig wie nötig professionelle Ressourcen beinhalten.“⁴ Lebensweltnahe Ressourcen sind die Kernfamilie oder die eigene Bedarfsgemeinschaft (Ressource 1) sowie die erweiterte Familie, Freunde und Bekannte (Ressource 2). Professionelle Ressourcen sind bspw. nichtstaatliche Einrichtungen wie z.B. Sportvereine sowie staatliche Einrichtungen wie das Jobcenter.

³ Für weitere Erkenntnisse der wissenschaftlichen Untersuchung s. Anhang Nr. 4.

⁴ Lüttringhaus, Maria: Fachkonzept Sozialraumorientierung. Grundlagen und Methoden der fallunspezifischen und fallübergreifenden Arbeit, in: Joachim Merchel (Hg.): Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD), München: Ernst Reinhardt Verlag, 2012, S. 288.



(ANNA-Besprechung der Chance e.V. Coaches Angela Mört und Matthias Peter)

Mithilfe der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts konnte bereits nach der ersten Erhebung und Auswertung ermittelt und durch die zweite größere Stichprobe abgesichert werden, dass es bei den Projektteilnehmerinnen und -teilnehmern v.a. an der Ressource 2, d.h. an dem Unterstützungssetting durch die erweiterte Familie, Freunde und Bekannte, mangelt. Es fehlen vertraute Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Kontakte mit

Wissen über Bewerbungen sowie Unterstützung z.B. bei der Kinderbetreuung. Die Ressource 2 soll daher auch nach dem Ende der Projektlaufzeit von ANNA weiter gestärkt werden. Ebenso sollen neue Ressourcenerfelder erschlossen werden.

- „Versteckte“ Patinnen und Paten sollen dadurch gewonnen werden. Die Bedeutung dieser versteckten oder mittelbaren Patenschaften wird auch daran ersichtlich, dass es dem Träger im Projekt lediglich gelungen ist, fünf Patenschaften zu initiieren. Viele Menschen scheuen die Verpflichtung einer offiziellen Patenschaft, aber stehen bereitwillig Dritten (z.B. Vereinskoleginnen und Kollegen sowie Bekannten) mit Rat und häufig auch mit Tat zur Seite.
- Stammtische für (Allein-)Erziehende werden sukzessiv auf Dritte erweitert, sodass staatliche Ressourcen weniger in Anspruch genommen werden müssen.
- Gruppenelemente werden in den Jobcenter-Maßnahmen gefördert. Beispielsweise könnten dafür Gruppencoachings verstärkt oder die Gründung gemeinsamer Chat-Gruppen von Maßnahmeteilnehmerinnen und -teilnehmer angeregt werden.
- Die Verpflichtung, aus dem Bildung-und-Teilhabe-Paket (BuT-Paket) insbesondere die Lernförderung und die soziokulturelle Teilhabe zu bewerben, wird als ANNA-Ergebnis bereits standardisiert in jedes Leistungsverzeichnis aufgenommen.
- Ferner werden die ANNA-Ansätze im ESF-Projekt „Chance.“ weitergeführt: Gruppenelemente werden verstärkt eingebaut. Zudem werden über den Innovationstopf Freizeitaktivitäten von Eltern, bestenfalls gemeinsam mit ihren Kindern, gefördert, sodass auch hier „versteckte“ Patinnen und Paten gewonnen werden können.

3.2 Perspektivwechsel

Der ANNA-Ansatz „Perspektivwechsel“ dient dazu, tatsächliche, häufig nicht erkennbare Handlungsmotive, Bedarfe und Hemmnisse der Leistungsberechtigten zu ermitteln. Dies kann am besten gelingen, wenn verstärkt die Perspektive der Leistungsberechtigten eingenommen wird.

Zu diesem Zweck wurden neben den beiden wissenschaftlichen Kundenbefragungen, Reflexionsrunden mit Dritten, u.a. (Allein-)Erziehenden, durchgeführt. Ferner wurde eine sog. *Rating Scale* entwickelt (s. Anlage Nr. 9), um Feedback von Leistungsberechtigten zu Beratungsgesprächen im Jobcenter einzuholen. Diese wurde in verschiedenen Phasen am Ende eines Beratungsgesprächs eingesetzt und soll Aufschluss darüber geben, wie zufrieden die Leistungsbe-

rechtigten mit dem Termin waren. Diese Form der Einbin-



zung und Wertschätzung wird mitursächlich für die hohe Kundenzufriedenheit sein, die in der ersten Datenerhebung der wissenschaftlichen Untersuchung festgestellt wurde. Aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gab es viel Lob und wenig Kritik an Ablauf und Gestaltung der Beratungssitzungen. Vor allem mit dem persönlichen Einsatz der Beraterinnen und Berater waren die Befragten zufrieden. Der Beziehungsaufbau war gelungen.

(ANNA-Reflexionsrunde, v.l.: G.I.B. Geschäftsführer Karl-Heinz Hagedorn, G.I.B. Projektleiter Dr. Frank Nitzsche, Jobcenter-Sachgebietsleiterin Susanne Beier, MAGS NRW Ministerialrätin Kristin Degener, Jobcenter-Doktorandin Phanmika Sua-Ngam-lam, Jobcenter-Amtsleiter Dr. Ansgar Seidel)

Ein weiteres Werkzeug, das eine Sicht aus der Brille der Leistungsberechtigten ermöglichen soll, stellt die vom Träger entwickelte *Ressourcenkarte* dar (s. Anhang Nr. 8). Mit ihrer Hilfe können die Ressourcen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in ANNA durch diese selbst und durch die Coaches des Trägers eingeschätzt werden. Die Ermittlung und der Abgleich der Selbst- und Fremdwahrnehmung der verfügbaren Ressourcen werden dadurch möglich. Auch wurde durch die Ressourcenkarte ersichtlich, dass alle Projekt-Beteiligten trotz überdurchschnittlich hoher Kommunikation zum Projektstart einen unterschiedlichen Zugang zueinander sowie ein unterschiedliches Projektverständnis haben. Der Austausch zwischen Jobcenter und Maßnahmeträger wird daher für eine gelingende Zusammenarbeit künftig intensiviert.

User Journey

Ein weiteres Werkzeug, das für den Perspektivwechsel entwickelt wurde, ist die *User Journey* (s. Anlage Nr. 5 & 7), ein Werkzeug zur Erfassung der Bedürfnisse, die Leistungsberechtigte bei bestimmten Prozessschritten des Jobcenters aufweisen. Durch die User Journey werden Prozesse, wie z.B. der Weg von der Problemerkennung über das Hilfesystem bis zur Problemlösung, aufgeschlüsselt und visualisiert. Hemmnisse und Hürden der Leistungsberechtigten im Prozess können dann punktgenau ermittelt und den jeweiligen Prozessschritten zugeordnet werden. Darüber hinaus können die Hemmnisse durch die User Journey auch qualitativ erfasst werden. Die User Journey wurde sehr erfolgreich zur Beleuchtung der Inanspruchnahme von BuT-Leistungen eingesetzt. Ebenso wurden die Wirkungen von Minijobs auf diese Art näher untersucht.

User Journey BuT

Mithilfe der BuT-User Journey konnte für ANNA ermittelt werden, weshalb BuT-Leistungen trotz Leistungsanspruch nicht genutzt werden (s. Anlage Nr. 5 & 6). Von den 61 Kindern und Jugendlichen im Projekt haben 48 Anspruch auf Mittagsverpflegung, 38 auf Lernförderung, 38 Kinder und Jugendliche haben Anspruch auf Förderung der Teilhabe (schulisch) und 53 auf Förderung der soziokulturellen Teilhabe. Kinder und Jugendliche, die bspw. noch keine Einrichtung besuchen, bereits in Ausbildung oder Arbeit sind oder die Förderungsaltersgrenze überschritten haben, sind nicht anspruchsberechtigt. Mit Stand April 2022 waren es neun Anträge für schulische Teilhabe, zwölf für Lernförderung, acht für soziokulturelle Teilhabe und 19 für Mittagsverpflegung (s. Anlage Nr. 6). Insgesamt nehmen 37 Kinder und Jugendliche das BuT-Angebot zur Mittagsverpflegung, 13 zur Lernförderung, neun das Angebot auf schulische Teilhabe und 22 Kinder und Jugendliche das auf soziokulturelle Teilhabe wahr.

Dies ist zwar im Bundes- und Landesvergleich eine gute Quote; bekanntlich erachtet das Jobcenter Kreis Warendorf BuT jedoch als ein wesentliches Instrumentarium zur Durchbrechung von generationenübergreifender Langzeitarbeitslosigkeit und zur Steigerung der Chancengerechtigkeit. Das Jobcenter setzt sich daher fortwährend für eine Steigerung der Quote der BuT-Inanspruchnahme ein. Um die Differenz zwischen Anspruchsberechtigung und Inanspruchnahme zu ergründen, wurden (Allein-)Erziehende im Projekt von den Coaches des Trägers zu den BuT-Leistungen *Mittagsverpflegung*, *Lernförderung* und Förderung der *soziokulturellen Teilhabe* (schulisch und außerschulisch) befragt. Für jedes Kind der (Allein-)Erziehenden wurde durch die Coaches ermittelt, ob in den genannten BuT-Bereichen ein Angebot vorhanden ist. Anschließend wurde erhoben, ob dieses Angebot den (Allein-)Erziehenden und ihren Kindern bekannt ist und ob ein Interesse besteht, das Angebot wahrzunehmen. Ebenfalls wurde erfragt, ob ein Antrag gestellt und bewilligt wurde und ob das Angebot tatsächlich wahrgenommen wurde. Wurden Fragen von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern verneint, wurde in der BuT-User Journey eine Begründung notiert. Die drei meistgenannten Gründe da-

für, dass BuT-Leistungen im Bereich der soziokulturellen Teilhabe nicht in Anspruch genommen wurden, waren die fehlende Mitwirkung bzw. Einwilligung der (Allein-)Erziehenden, die noch nicht abgeschlossene Interessensfindung des Kindes oder der bzw. des Jugendlichen sowie Hemmungen aufgrund von Sprachbarrieren auf Seiten der (Allein-)Erziehenden (s. Anlage Nr. 6).

User Journey Minijobs

Minijobs können für Leistungsberechtigte ein Sprungbrett in die sozialversicherungspflichtige, bedarfsdeckende Erwerbstätigkeit oder aber auch eine Sackgasse darstellen. Mithilfe der User Journey Minijobs wurde der Frage nach den Möglichkeiten und Grenzen von Minijobs für das Projekt ANNA nachgegangen (s. Anhang Nr. 7). Dabei wurde von den Coaches des Trägers zunächst erfasst, wie selbstständig ein Minijob von der bzw. dem (Allein-)Erziehenden gesucht und gefunden wurde und wie viel Unterstützung bei der Kontaktaufnahme zu potenziellen Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern notwendig war. Anschließend wurde ermittelt, ob eine Aufstockung möglich war und ob aufgestockt wurde. Schließlich wurde erhoben, ob der Minijob bereits länger als drei Monate besteht, d.h. nachhaltig ist. Wurde von dem Coach angegeben, dass Unterstützung in den Schritten vor der Aufnahme des Minijobs notwendig war, wurde dies in der User Journey näher erläutert. Ebenso wurde es kommentiert, wenn eine Aufstockung nicht möglich war, nicht erfolgt ist oder der Minijob nicht nachhaltig war.

Die Auswertung der User Journey Minijobs zeigt, dass eine Aufstockung des Minijobs in ANNA, sofern möglich, in jedem Fall initiiert wurde. Darüber hinaus konnte ermittelt werden, dass Minijobs in ANNA in vielen Fällen keine Sackgasse, sondern ein Sprungbrett in die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung darstellen. Dabei muss berücksichtigt werden, dass in ANNA ein kleiner Betreuungsschlüssel und damit eine engmaschige Betreuung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Projekts ermöglicht werden konnte.

3.3 Abgestimmte, gemeinsame Fallkonferenzen und digitaler Wissenstransfer

Durch den Ansatz der abgestimmten, gemeinsamen Fallkonferenzen und des digitalen Wissenstransfers soll die Kooperation und der Informationsaustausch zwischen Jobcenter, freiem Träger, den Gemeinden und Städten sowie weiteren Akteuren gefördert und Doppelstrukturen entgegengewirkt werden. Hierfür wurden Fallkonferenzen mit der Gemeinde Everswinkel und der Stadt Ennigerloh, dem Träger und der Jugend(berufs)agentur durchgeführt. Ein Leitfaden wurde für die Fallkonferenzen von einer eigens dafür eingerichteten Arbeitsgruppe erstellt (s. Anlage Nr. 3). Ebenso wurde von der Arbeitsgruppe eine Cloud für den Informationsaustausch bei gemeinsamen Projekten entwickelt. Während des gesamten Projektverlaufs wurde allerdings deutlich, dass die abgestimmte, gemeinsame Fallkonferenz herausfordernd ist. Zwar sind die verschiedenen Akteure guten Willens, aber knappe personelle Ressourcen gepaart mit vielen Aufgaben des Regelgeschäfts und einem hohen Hilfebedarf erschweren den Aufbau funktionierender Kooperationsstrukturen. Dies gilt natürlich in Corona-

Zeiten umso mehr, weil sich Hilfebedarfe noch verstärken und gleichzeitig der persönliche und inter-institutionelle Austausch erschwert wird. Eine große Hürde für Kooperation und Wissenstransfer stellt darüber hinaus der Datenschutz dar. Dabei ist diese Hürde häufig eher emotionaler als rechtlicher Natur. Eine große Unsicherheit über die Grenzen des Datenschutzes führt bei verschiedenen Handlungsoptionen dazu, dass seltener die effektivste, sondern häufiger die datenschutzrechtlich unbedenklichste gewählt wird. Diese besteht im Zweifel darin, gänzlich auf einen Wissenstransfer zu verzichten. Das Thema Datenschutz muss daher offensiv kommuniziert und über die Rechtslage, insbesondere über die Möglichkeiten der Schweigepflichtentbindung, muss informiert werden. Positiv angemerkt wurde die Möglichkeit, durch gemeinsame Fallkonferenzen alle Akteure auf den gleichen Wissensstand bringen zu können. Darüber hinaus konnte das Vertrauen zwischen Integrationsfachkraft und Projektteilnehmerinnen und -teilnehmern dadurch gestärkt werden, dass Aussagen der Integrationsfachkraft durch den jeweiligen Coach bestätigt wurden. Es wurde zudem bemerkt, dass die Chance, eine Fallkonferenz abzuhalten, steigt, je besser und länger die Akteure bereits vernetzt sind. Ebenso wurde Folgendes thematisiert:

- Es ist umso schwieriger Abstimmungen zu treffen, je mehr Akteure beteiligt sind.
- Projektbeteiligte sind nicht darin geschult, gemeinsame Fallkonferenzen effizient durchzuführen. Für den Transfer von ANNA kann daher festgehalten werden, dass eine Schulung zur Fallkonferenz sinnvoll ist. Diese soll in 2022 / 2023 für die ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters mit einer Multiplikatorinnen- und Multiplikatoren-Funktion erfolgen.
- Für eine gelingende, effiziente und längerfristige Kooperation sind schriftliche Vereinbarungen sehr förderlich; dabei können einfache Stichpunkte zum Start bereits ausreichen und ggf. in weiteren Schritten fortentwickelt werden.
- Die Erstellung eines Ablaufplans zur Wahrung des Datenschutzes sowie eine Beschreibung der Prozesse der Zusammenarbeit und ihre Protokollierung sind sinnvoll.

3.4 Nachhaltigkeit

Der Ansatz der Nachhaltigkeit bezieht sich zum einen auf den Umweltschutz und zum anderen auf den mittel- und langfristigen Nutzen des Projekts ANNA. Mit dem Projekt ANNA hat das Jobcenter den Umweltgedanken erstmals explizit als ein Projektziel aufgenommen. In ANNA wurden zur Vermeidung von CO₂-Emissionen E-Autos und E-Fahrräder eingesetzt. Tablets und die Cloud zum Informationsaustausch ermöglichten eine Einsparung von Papier.

Durch den Transfer von ANNA wird sichergestellt, dass durch das Projekt auch nach seiner Beendigung ein mittel- und langfristiger Nutzen für die Zielgruppe, aber auch für Leistungsbezieherinnen und -bezieher in anderen Projekten und im Regelgeschäft des Jobcenters erzielt wird. Hierzu zählt folgender Nachhaltigkeitsgedanke, der während einer ANNA-Fallkonferenz anhand eines Einzelfalls sehr deutlich wurde: Wenn Leistungsbezieherinnen und -bezieher Arbeit finden, bedeutet dies leider

nicht zwangsläufig, dass sie ihr Beschäftigungsverhältnis auch behalten. Dies liegt u.a. darin begründet, dass die umfassende Betreuung durch das Jobcenter gerade in dem Augenblick wegfällt, wenn Leistungsbezieherinnen und -bezieher durch die Arbeitsaufnahme vor ungewohnten Herausforderungen stehen. Leistungsberechtigte müssen sich dann ggf. eigenständig um die Zahlung von Mieten und Nebenkosten kümmern oder sich bspw. mit Rückzahlungsforderungen auseinandersetzen. Einer der Transferpunkte, die durch das Projekt und durch die Reflexionsrunden ausgearbeitet werden konnten, ist, dass Qualifikationen wie Integrationen als Erfolge verzeichnet werden, da sie zur nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt beitragen. Um die nachhaltige Integration weiter zu fördern, sollen künftig die Beratungsleistungen auch nach Arbeitsaufnahme durch das Jobcenter und / oder durch freie Träger in einer Nachbetreuung ausgebaut werden. Zukünftig soll bei jedem Jobcenter-Projekt der Nachhaltigkeitsgedanke in Bezug auf Dauerhaftigkeit und Ressourcenschonung standardisiert thematisiert werden.

4 Umsetzung des Transfers

Auch nach Ende der Projektlaufzeit sollen (Allein-)Erziehende im Spezifischen und Leistungsberechtigte im Allgemeinen von den in ANNA gewonnenen Erkenntnissen und erprobten Werkzeugen profitieren. Die Möglichkeiten des Einsatzes der ANNA-Ideen werden im Folgenden näher erläutert.

4.1 Übertragung von Grundsätzen ins Regelgeschäft

Die Kerngedanken von ANNA können durch ihren Transfer in das Regelgeschäft des Jobcenters fortgeführt werden. Beispielsweise können ANNA-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer auch nach Ende der Projektlaufzeit an Stammtischen, z.B. für Alleinerziehende, teilnehmen. Die Zusammenarbeit zwischen Jobcenter, anderen Behörden, freien Trägern sowie Städten und Gemeinden, die stetig seit dem Projekt ANNA intensiviert und erweitert wird, ermöglicht einen leichteren Zugang zu Hilfsangeboten für Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Zudem profitieren diese bei Beendigung ihres Leistungsbezugs von dem durch ANNA optimierten Übergangsmanagement des Jobcenters.⁵ (Allein-)Erziehenden steht zudem das gesamte Maßnahmenportfolio des Jobcenters zur Verfügung.

4.2 Nachbestellung des Projekts

Darüber hinaus macht das Jobcenter Kreis Warendorf von der Möglichkeit der Nachbestellung Gebrauch und ermöglicht dadurch eine Fortführung von ANNA in modifizierter Form. Voraussichtlich kann das Projekt dann von Mitte November 2022 bis Mai 2023, beauftragt durch das Jobcenter, durch den Träger Chance e.V. durchgeführt werden. Im Gegensatz zur ursprünglichen Version von ANNA

⁵ Für weitere Ansätze und Werkzeuge, von denen ANNA-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer auch nach Ende der Projektlaufzeit profitieren s. Anhang Nr. 1.

ist bei der Nachbestellung die Netzwerkkoordinationsarbeit nicht mehr notwendig, da sie mit dem Ende der Projektlaufzeit Mitte November 2022 bereits abgeschlossen sein wird. Fokus bei der Nachbestellung bildet dann das Coaching der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Insgesamt sollen dabei 35 (allein-)erziehende Bedarfsgemeinschaften gefördert werden.

4.3 ESF-Projekt Chance.

Zudem beteiligt sich das kommunale Jobcenter Kreis Warendorf an der ersten Förderwelle des ESF-Projekts „Chance.“. Dabei geht es darum, die Corona bedingten Folgen für Familien im SGB II-Leistungsbezug abzumildern und ihnen durch innovative Ansätze einen Weg in Beschäftigung zu eröffnen. Hier hat das MAGS die Wege zu diesem Ziel so offen ausgestaltet, dass das Jobcenter Kreis Warendorf viele ANNA-Ansätze weiterverfolgen kann. Mithilfe des vom Fördergeber bereitgestellten Innovationstopfes sollen soziokulturelle Aktivitäten für die Eltern – gerne gemeinsam mit ihren Kindern – ermöglicht werden. Hiervon verspricht sich das Jobcenter auch, dass soziokulturelle Teilhabe zu inoffiziellen Patenschaften führt. Die Idee dahinter besteht darin, die hohe Hemmschwelle aufgrund des Aufwands und des offiziellen Charakters einer formalen Patenschaft zu umgehen. Dies geschieht dadurch, dass Leistungsberechtigte sich, z.B. durch Vereinsmitgliedschaften, mit anderen Menschen vernetzen, auf diese Weise inoffizielle Patinnen und Paten finden und so ihr Ressourcenfeld 2 erweitern.

4.4 Teilnahme an der Förderrunde Akti(F) Plus

Die ANNA-Ansätze sollen des Weiteren durch ein Projekt im Programm „Akti(F) Plus – Akti(F) für Familien und ihre Kinder“ weiterverfolgt werden. Ziel des Akti(F) Plus-Programms ist die Verbesserung der Lebenssituation und der gesellschaftlichen Teilhabe von Familien und ihren Kindern, die von sozialer Ausgrenzung und Armut bedroht sind. Akti(F) Plus soll den erhöhten individuellen Unterstützungsbedarfen von Familien und ihren Kindern Rechnung tragen. Vergleichbar mit dem ANNA-Projekt setzt sich die Zielgruppe bei Akti(F) wie folgt zusammen: Familien bzw. Eltern mit Kindern, die jünger als 18 Jahre alt sind; Familien, die Kinderzuschlag bekommen oder dazu anspruchsberechtigt sind sowie von sozialer Ausgrenzung und Armut bedrohte Familien bzw. Eltern und Kinder. Ebenso wie in ANNA soll durch Akti(F) die Zielgruppe durch Aktivitäten gefördert werden, die Eltern dabei unterstützen, eine Beschäftigung aufzunehmen und / oder auszuweiten. Ein weiterer Schwerpunkt von Akti(F), bei welchem eine Parallele zu ANNA gezogen werden kann, besteht in der Förderung des Auf- und Ausbaus von Kooperationsstrukturen, d.h. der Verbesserung der strukturellen und rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit, zur Unterstützung der Familien. Bei erfolgreicher Antragsstellung kann das Projekt und damit die Weiterverfolgung der ANNA-Ansätze durch Akti(F) am 01.06.2023 beginnen.

5 Fazit

Bereits drei Monate vor Projektabschluss ist festzuhalten, dass ANNA in mehrfacher Hinsicht sehr erfolgreich war. Dies gilt zunächst im Hinblick auf die Familien, die mit dem Projekt unterstützt wurden: Der vom Jobcenter vorgegebene Zielwert für die Eingliederung in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt und die Ausweitung bestehender Beschäftigungen lag bei durchaus ehrgeizigen 34 %. Tatsächlich erreicht wurden jedoch gut 52 %! Dies ist umso bemerkenswerter, weil das ANNA-Projekt überwiegend in Corona-Hochphasen durchgeführt wurde, in der die Gruppe der (Allein-)Erziehenden besonders belastet war. Auch die weitere Steigerung der BuT-Inanspruchnahme war gerade vor dem Corona-Hintergrund ein wichtiger Baustein, um einer auseinanderdriftenden Bildungs- und Teilhabe-Schere entgegenzuwirken.

Aber ANNA hat nicht nur dem Menschen im Projekt geholfen. Der weitere Mehrwert entsteht dadurch, dass es von Anfang an auf Nachhaltigkeit und Transfer ins Regelgeschäft ausgerichtet war. Viele der bei ANNA erstmals eingesetzten Werkzeuge sind bereits auch außerhalb des Projektes im Einsatz oder finden in Kürze Verwendung. Dies gilt etwa für den Perspektivwechsel mittels Rating Scale (vgl. 3.2, s. Anhang



(Vor Ort im ANNA-Büro in Everswinkel, v.l.: Chance e.V. Geschäftsführender Vorstand Rainer Wick, Chance e.V. Coach Mathias Peter, Jobcenter-Amtsleiter Dr. Ansgar Seidel, Jobcenter-Doktorandin Phanmika Sua-Ngam-lam, Chance e.V. Geschäftsführerin Adriana Kerkgeers-Moormann, Chance e.V. Coach Sandra Jonker, Chance e.V. Coach Khadija Batti, Chance e.V. Coach Angela Mörrh)

Nr. 9) oder die User Journey (vgl. 1.3 & 3.2, s. Anhang Nr. 5 & 7). Diese wird gegenwärtig durch das Jobcenter verwendet, um anhand des erarbeiteten Ablaufschemas zu erfassen, woran Qualifizierungen von Leistungsberechtigten trotz intensiven Bemühens scheitern.

Und nicht zuletzt wurde im ANNA-Projekt deutlich, dass Integration in den Arbeitsmarkt und gesellschaftliche Teilhabe häufig untrennbar miteinander verbunden sind. Hier hat ANNA – wissenschaftlich abgesichert – herausgearbeitet, dass bei vielen Leistungsberechtigten ein Teilhabedefizit auch im erweiterten privaten Umfeld herrscht (Ressource 2). Diese Erkenntnis bestärkt das Jobcenter darin, bei der künftigen Ausrichtung nicht die Integration in Arbeit isoliert zu betrachten, sondern auch gesellschaftliche Teilhabeaspekte nach Kräften zu fördern. So werden idealerweise neue Ressourcen

eröffnet, Individualität und Selbstbestimmtheit gefördert und gleichzeitig staatliche Ressourcen eingespart, die an anderer Stelle ebenso dringend gebraucht werden.

6 Anhang

1. Liste der Transfererkenntnisse
2. Vermittlungen durch ANNA
3. Muster Checkliste Fallkonferenzen
4. Präsentationen zur wissenschaftlichen Begleitung des Projekts
5. User Journey BuT: Fiktive Familie Schmidt
6. BuT bei ANNA
7. User Journey Minijob: Fiktive Familie Müller
8. Muster Ressourcenkarte
9. Rating Scale

6.1 Liste der Transfererkenntnisse

Ansätze & Erkenntnisse	Umsetzung ⁶
Stärkung von Ressource 2	Ausweitung der Stammtische und sukzessive Erweiterung auf Dritte Förderung von Gruppenelementen in Jobcenter-Maßnahmen Ausdehnung des Projekts „Ich lebe und arbeite in ...“ unter verstärkter Förderung der Gruppenelemente Implementierung im ESF-Förderprojekt Chance Soziokulturelle Teilhabe ist BuT-Schwerpunkt 2022 / 2023; Hauptaugenmerk ist dabei Sport BuT-- Lernförderung und die soziokulturelle Teilhabe zu bewerben, wird standardisiert in die Leistungsbeschreibungen von Vergabemaßnahmen aufgenommen.
Perspektivwechsel	Weitere Übersetzungen von JC-Inhalten in leichte Sprache Schulungen zu verständlicherem mündlichen und schriftlichen Formulieren Weiterer Einsatz der Rating Scale in Projekten sowie dem Regelgeschäft Einsatz der User Journey zur Identifizierung von Hemmnissen bei der Qualifikation von Leistungsberechtigten QR-Codes auf Bescheiden sollen Leistungsberechtigten Gelegenheit zum Feedback geben (2023) Entwicklung eines kurzen Zufriedenheits- / Verständlichkeitstools auf der Jobcenter-Homepage (2023) Etablierung von Reflexionsrunden mit Dritten Erste JC-Multiplikatorinnen & -Multiplikatoren werden zur Durchführung systemischer Beratung geschult (2022 / 2023)
abgestimmte, gemeinsame Fallkonferenz	Verpflichtung zu gemeinsamen Fallkonferenzen wird regelmäßig in den JC-Projekten implementiert Die Durchführung erfolgt auf Basis des in ANNA entwickelten Leitfadens Die ANNA-Cloud dient als Vorbild für weitere Austauschformate Datenschutz: Offensive Kommunikation über Datenschutz – auch mit seinen Grenzen, Forcieren des Einsatzes von Schweigepflichtentbindungen Nachrangige Durchführung anonymisierter Fallkonferenzen

⁶ Wenn nicht vermerkt wurde, dass eine Umsetzung des genannten Transferpunktes in 2022 und / oder 2023 stattfindet, wird dieser bereits umgesetzt bzw. die Umsetzung steht kurz bevor.

	Erstellung eines Ablaufplans zur Wahrung des Datenschutzes sowie eine Beschreibung der Prozesse der Zusammenarbeit Erste JC-Multiplikatorinnen und -Multiplikatoren werden zur Durchführung gemeinsamer Fallkonferenzen geschult (2022 / 2023) Schließen schriftlicher Kooperationsvereinbarungen mit niedrigschwelligem Einstieg und ggf. späterer Fortentwicklung (Stichpunkte dafür teils ausreichend) Intensivierung des Austauschs zwischen Jobcenter und Maßnahmeträger
Nachhaltigkeit (Ressourcenschutz & Dauerhaftigkeit)	Stärkung des Übergangsmanagements nach Arbeitsaufnahme: Forcieren des Coachings auch nach Arbeitsaufnahme Untersuchen des Abstimmungsprozesses zwischen den drei Jobcenter-Sachgebieten bei Beendigung des Leistungsbezugs und ggf. noch offensiver Hilfe anbieten – z.B. bei Schulden etc. Anruf / Hinweis zur Ratenzahlung (2023) Durch den Träger Chance e.V.: Erarbeitung einer „Entlasskarte“ mit wichtigen Infos bei Arbeitsaufnahme und / oder Projektbeendigung sowie Ausarbeitung einer Netzwerkkarte inkl. QR-Code mit relevanten Hilfeakteuren des Kreises und ihrer Anbindung an den ÖPNV Qualifikationen werden intern wie Integrationen gewichtet, da sie zur nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt beitragen Auch künftige Durchführung längerer Projekte mit übergeordneten Zielen Förderungsmöglichkeiten der Nachhaltigkeit im Sinne des Ressourcenschutzes und der Dauerhaftigkeit werden standardisiert für jedes Projekt thematisiert

6.2 Vermittlungen durch ANNA

Stand Juli 2022

13 sozialversicherungspflichtige Arbeitsaufnahmen

Lager- & Versandmitarbeiter 5x	Alltagsbegleitung
Produktionshelfer 2x	Aushilfe Lager / Verkauf
Lackierer	Aushilfe im Testzentrum
Labor / Qualitätskontrolle	Erzieherin

6 Ausbildungsaufnahmen

Maler und Lackierer	Fachinformatiker für Systemintegration
Pflegefachkraft / Betreuung	Medizinische Fachangestellte
Fachkraft Lager & Logistik	Hörgeräteakustiker

6 Schulische Qualifikationen / Weiterbildungen

AGH bei Horizonte 2x	Auslieferungsfahrer / Kurierfahrer
Qualifizierungsmaßnahme Betreuungskraft	Hauswirtschaft
Einführungskurse Microsoft	

15 Minijobs

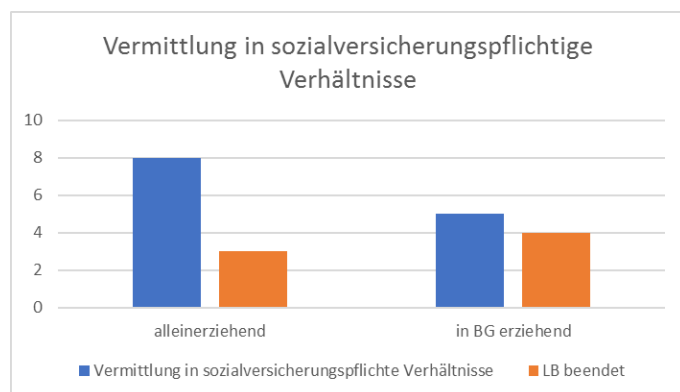
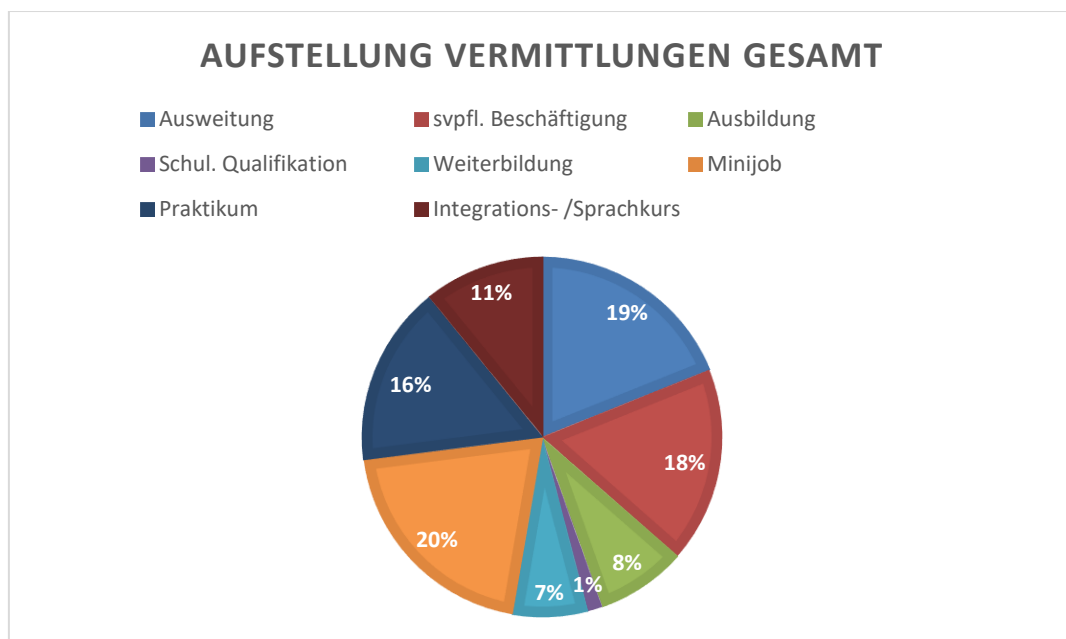
Auslieferungsfahrer 3x	Küchenhilfe
Aushilfe Verkauf 2x	Podologie
Lagerarbeiter	Betreuung KiTa
OGS-Mitarbeiter	Alltagsbegleitung
Fachinformatiker	Aushilfe Testzentrum
Reinigungskraft	

12 Praktika

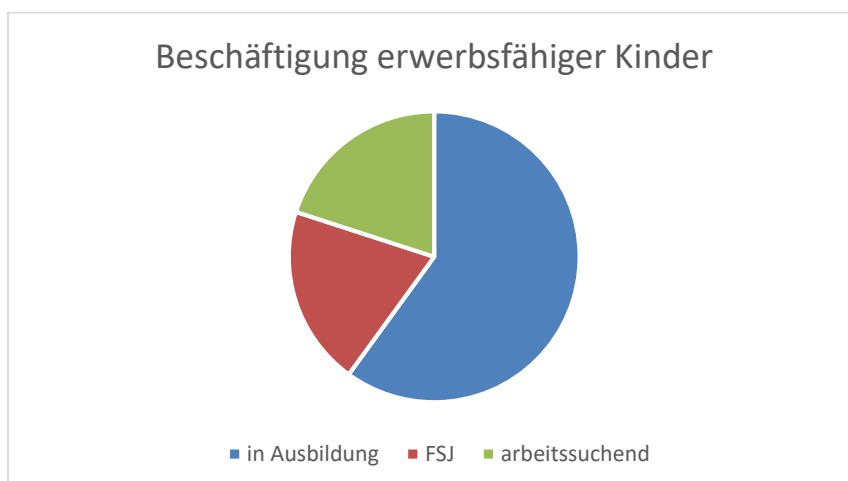
Pflegekraft / Betreuung 2x	Labor / Qualitätskontrolle
Zahnarzthelferin	Fachinformatiker
Hörgeräteakustiker	Küchenhilfe
Produktionshelfer	Podologie
Lackierer	Maler / Lackierer
Anlagenbauer	

8 Integrations- / Sprachkurs

Sprachkurs Deutsch C1	Sprachkurs Deutsch A2
Sprachkurs Deutsch B1 2x	Integrationskurs
Sprachkurs Deutsch B2 3x	



	Vermittlung in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung	LB beendet
alleinerziehend	8	3
in BG erziehend	5	4



	Gesamt	in Ausbildung	FSJ	arbeitssuchend
Erwerbsfähige Kinder & Jugendliche	5	3	1	1

6.3 Muster Checkliste Fallkonferenzen



Checkliste Fallkonferenzen

Bedarfsgemeinschaft: _____

Ansprechpartner _____

Jobcenter: _____ Kontakt: _____

Träger _____ Kontakt: _____

ggfs. weitere Akteure: _____ Kontakt: _____

Geplanter Termin: _____

Zusendung der Vorab-Information bis zum _____ an alle Akteure.
Hinweis: Anmerkungen bitte in kurzen Stichpunkten.

Fragestellung / Thematik der Fallkonferenz

Jobcenter: Ist Zustand / Vorab-Information

Träger.: Ist Zustand / Vorab-Information

ggfs. weitere Akteure: Ist Zustand / Vorab-Information

Anhang Nr. 3: Muster Checkliste Fallkonferenzen

--

- - - Fallkonferenz - - -

Ergebnis / Zielvereinbarung

--

Umsetzung bis: _____

Nächste Schritte / Arbeitsaufträge / Bedarfe (mit Zuständigkeiten):

--

Information an beteiligte Akteure:

- ☐ Jobcenter
- ☐ Träger
- ☐ ggfs. weitere Akteure

6.4 Präsentationen zur wissenschaftlichen Begleitung des Projekts

Erhebung I
Westfälische Wilhelms Universität Münster
Institut für Psychologie

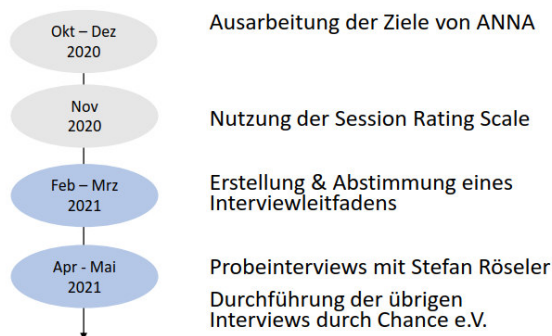
Ergebnisworkshop 1. Datenerhebung im ANNA Projekt

15.07.2021
Stefan Röseler, M.Sc.

Inhalt

- Ablauf & Methode
- Theoretische Fundierung
- Stichprobe
- **Beratung – Formative Evaluation**
- **Sozialraumorientierung – Bestandsaufnahme**
- Fazit & Ausblick

Ablauf & Methode



2 Gestaltung der Sitzungen
Im ersten Teil des Interviews geht es um die bisherigen Beratungssitzungen. Ich möchte betonen, dass wir uns vor allem über kritische Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge freuen.

	NEIN	-	MITTEL	-	JA	Weiß nicht
2.1 Haben wir in den Beratungssitzungen genügend Zeit?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anmerkungen/Zeile:						
2.2 Sprechen wir in den Beratungssitzungen über die Dinge, die für Sie persönlich wichtig sind?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anmerkungen/Zeile:						
2.3 (Kinder) Sprechen wir in den Beratungssitzungen über die Dinge, die für Ihre Kinder wichtig sind?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anmerkungen/Zeile:						
2.3b Finden Sie, dass Ihre Familienmitglieder stärker in die Beratung mit einbezogen werden sollten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anmerkungen/Zeile:						
2.4 Welches Thema war Ihnen besonders wichtig?						
2.5 Über welche Themen würden Sie gern noch sprechen?						

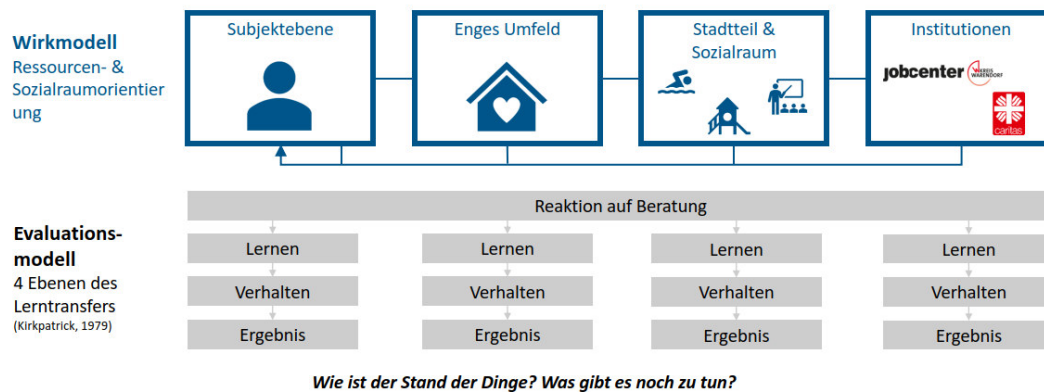
Ausschnitt aus dem Interviewleitfaden

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

3

Theoretische Fundierung



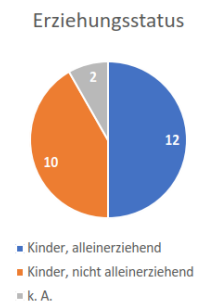
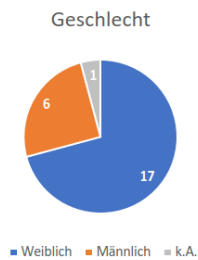
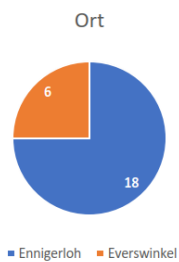
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

4

Stichprobe

24 Teilnehmende = 80% aller Teilnehmenden in ANNA



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

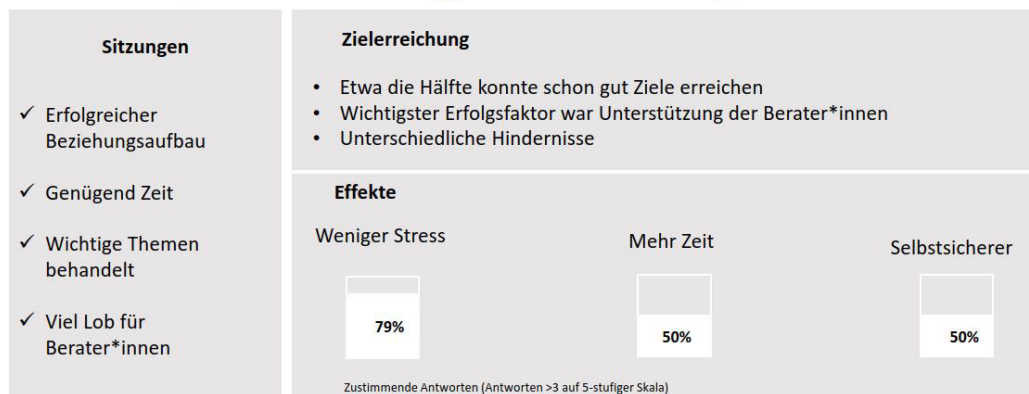
Stefan Röseler, M.Sc.

5

Beratung

Formative Evaluation

Evaluation der Beratung – Zentrale Ergebnisse

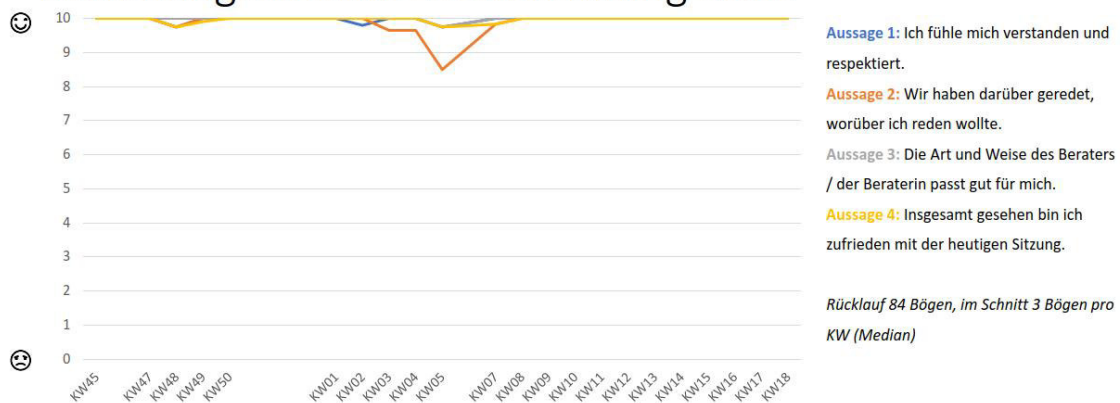


Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

7

Beziehungsaufbau: Session Rating Scale



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

8

Wichtige Themen

Welche Themen waren besonders wichtig?	Worüber würden Sie noch gern sprechen?
Arbeit & Weiterbildung (10) Arbeitssuche, Beratung, Sprache lernen	<i>Keine weiteren Wünsche (13)</i>
Themen der Kinder (8) Situation in der Schule, Nachhilfe, Stress der Kinder	Themen der Kinder & Familienangehörigen (5) Probleme lösen, Hobbys entwickeln, Lernmöglichkeiten schaffen
Administrative Aufgaben (7) Briefe verstehen und schreiben, Kommunikation mit Ämtern, Organisation von Geldangelegenheiten	Arbeit & Ausbildung (4) Arbeit finden, Ausbildung planen, Zukunftsperspektive schaffen
Wohnung (5) Wohnungssuche, Probleme mit aktueller Wohnung	Administrative Aufgaben (2) Umgang mit Ämtern, Briefe verstehen und schreiben
Persönliche Belastungen (5) Gesundheitliche Probleme, Scheidung, Ängste	Hobbys finden (1)

Mehrfachnennungen waren möglich

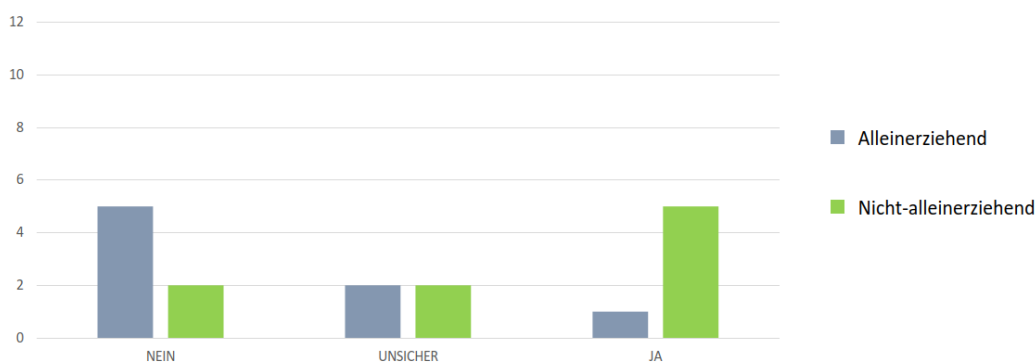
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

9

Einbezug der Familienmitglieder

Finden Sie, dass Ihre Familienmitglieder stärker in die Beratung einbezogen werden sollten?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

10

Positives Feedback für Berater*innen

1. Hilfe & tatkräftige Unterstützung (13):

z.B. Erklären, bei administrativen Problemen weiterhelfen, Kontakte herstellen, Bewerbungen schreiben

2. Zuhören & Ernstnehmen (10):

keine Bewertung, TN können über alles offen sprechen, fühlen sich verstanden

3. Engagement (7):

Zeit nehmen für Beratung, Termine finden, schnell antworten

4. Höflichkeit & Freundlichkeit (4)



Wunsch, dass **kein Beraterwechsel** stattfindet

Mehrfachnennungen waren möglich

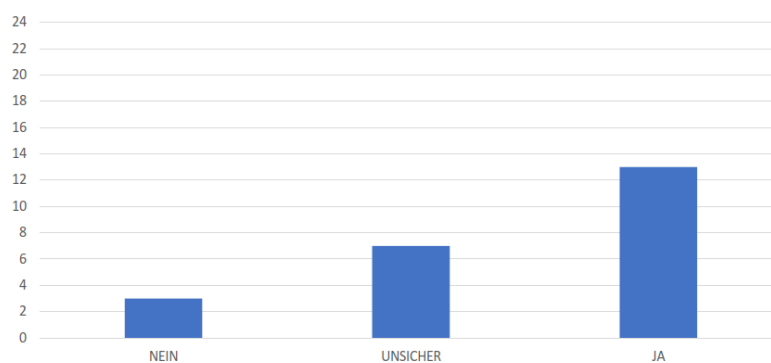
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

11

Zielerreichung

Konnten Sie alle Ziele, die Sie in der Beratung erarbeitet haben, erreichen/umsetzen?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

12

Zielerreichung: Erfolgsfaktoren & Hindernisse

Erfolgsfaktoren	Hindernisse
• Besprechung von Teilzielen und einzelnen Schritten mit Berater*in • Tatkräftiger Einsatz von Berater*in • Berater*in als Rollenmodell • Zuspruch und Ideen von Berater*in • Selbstreflexion • Zielstrebig sein und sich bemühen	• Corona-Pandemie, v.a. fehlende Betreuungsmöglichkeiten für Kinder • Mühsamer Umgang mit Behörden/Institutionen • Schwieriger Wohnungsmarkt • Telefonieren auf Deutsch schwierig

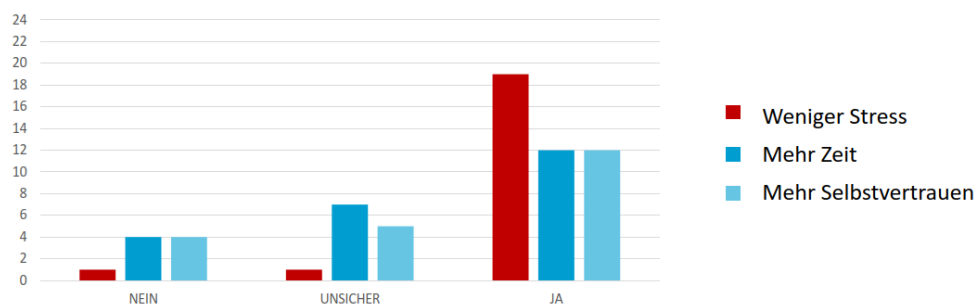
Mehrfachnennungen waren möglich

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

13

Auswirkungen der Beratung



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

14

Handlungsempfehlungen

- Bei Nicht-Alleinerziehenden Kinder/Familie stärker einbeziehen
- Für Konstanz sorgen, Wechsel von Berater*innen vermeiden

→ „Quick Wins“ durch kleinschrittige Teilziele

→ Beratung sollte vor allem Hilfe zur Selbsthilfe geben

Mehr: Teilschritte planen und Rollenmodellierung

Weniger: Selbst Probleme lösen, Lösungswege vorgeben

→ Neben akuten Problemen auch langfristige Ziele im Blick behalten: Funktionale Alltagsstruktur aufbauen und eigene Erfolgserlebnisse schaffen (z.B. Erreichen von Teilzielen)

Ressourcen- & Sozialraumorientierung

Bestandsaufnahme

Zentrale Ergebnisse

Subjektebene

- *Pers. Beziehungen*
- *Kompetenzerleben*
- *Selbstständigkeit*

sind mittelmäßig ausgeprägt,
bei Alleinerziehenden etwas
besser

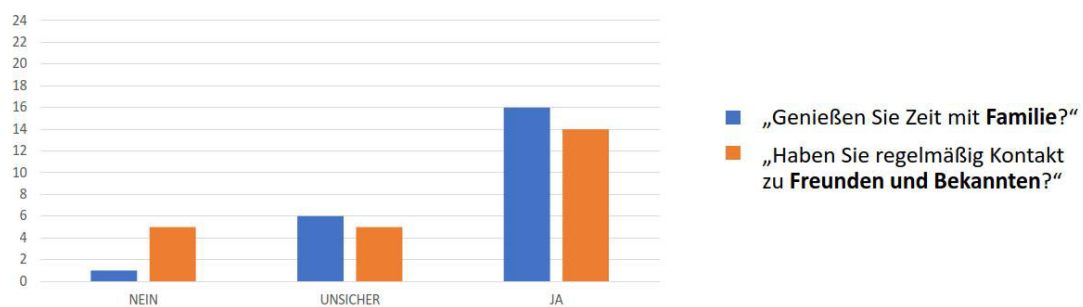


Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

17

Subjektebene: Persönliche Beziehungen



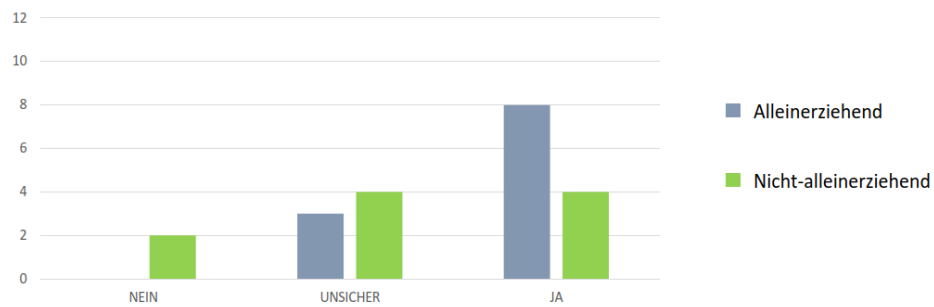
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

18

Subjektebene: Kompetenz

Haben Sie viele Stärken und Fähigkeiten?



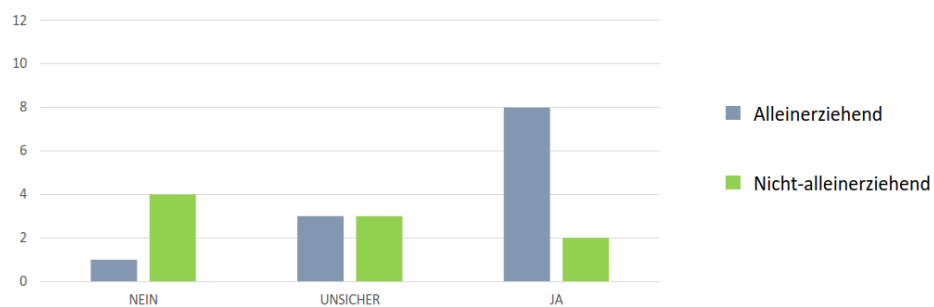
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

19

Subjektebene: Selbstständigkeit

Sind Sie in Ihrem Alltag selbstständig?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

20

Subjektebene: Unterstützende Faktoren

Was würde Ihnen helfen, damit Sie selbstständiger sind?
Sprache besser können und das Leben in Deutschland besser verstehen (6)
Hilfe bei administrativen Angelegenheiten (3)
Weniger in der Familie gebunden sein (2) z.B. geöffnete Kita, selbstständigere Familienmitglieder
Arbeit haben (2)

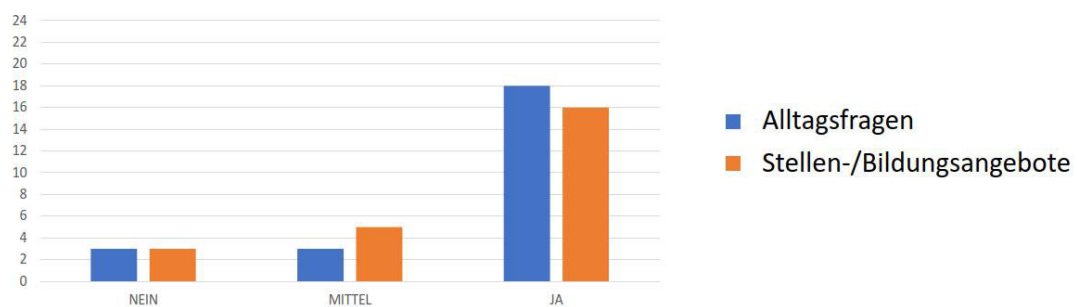
Mehrfachnennungen waren möglich

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

21

Subjektebene: Informationssuche im Internet



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

22

Subjektebene: Handlungsempfehlungen

Ansatzpunkte für die Beratung:

- Positiv erlebbare Familienzeit ermöglichen.
- Soziale Kontakte außerhalb der Familie aufbauen.
- Kompetenzerleben und Erfolgserlebnisse ermöglichen (arbeitsbezogen und in der Freizeit).

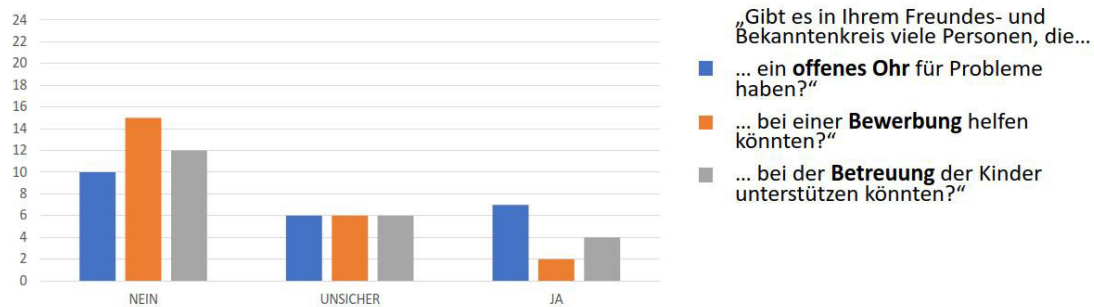
Längerfristige Ziele

- Selbstständige Erledigung von administrativen Aufgaben ermöglichen, z.B. durch niederschwellige Kommunikation mit Ämtern

Zentrale Ergebnisse

Subjektebene	Enges Umfeld
- <i>Pers. Beziehungen</i> - <i>Kompetenzerleben</i> - <i>Selbstständigkeit</i> sind mittelmäßig ausgeprägt, bei Alleinerziehenden etwas stärker 	Es fehlen - Vertraute Ansprechpartner - Kontakte mit Wissen über Bewerbungen - Unterstützung bei Kinderbetreuung 

Enges Umfeld: Ansprechpartner



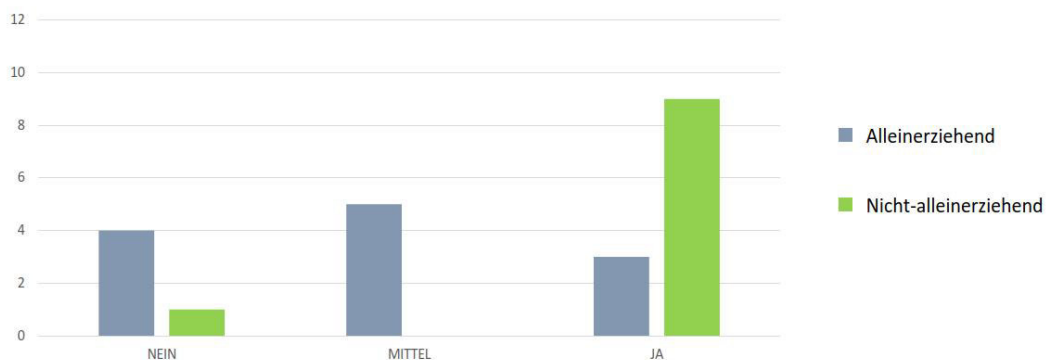
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

25

Enges Umfeld: Unterstützung bei Zielerreichung

Unterstützt Ihre Familie Sie dabei, diese Ziele zu erreichen/umzusetzen?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

26

Enges Umfeld: Handlungsempfehlungen

Ansatzpunkte für die Beratung:

- Mit Teilnehmenden zusammen Personen identifizieren, die unterstützen können.
- Ggf. an der Wahrnehmung der Ressourcen im Familien-/Bekanntenkreis arbeiten.
- Unterstützung beim Beziehungsaufbau mit anderen Personen, die unterstützen könnten.

Längerfristige Ziele:

- Ggf. Ehrenamtliche gewinnen, die z.B. bei Bewerbungen helfen können.

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

27

Zentrale Ergebnisse

Subjektebene	Enges Umfeld	Sozialraum
- <i>Pers. Beziehungen</i> - <i>Kompetenzerleben</i> - <i>Selbstständigkeit</i> sind mittelmäßig ausgeprägt, bei Alleinerziehenden etwas stärker	Es fehlen - Vertraute Ansprechpartner - Kontakte mit Wissen über Bewerbungen - Unterstützung bei Kinderbetreuung	Aus Sicht der TN wenige Freizeit- und Bildungsangebote für Kinder und Erwachsene im Kreis Warendorf (<i>Achtung: Corona-Effekt</i>)
		

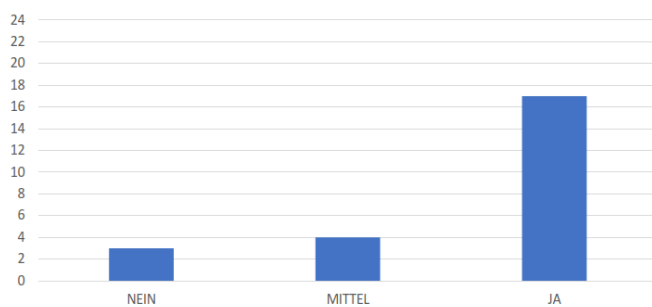
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

28

Sozialraum: Mobilität

Sind Sie im Kreis Warendorf mobil? Können Sie alle wichtigen Orte erreichen?



Starke Abhängigkeit von Verfügbarkeit eines PKW!

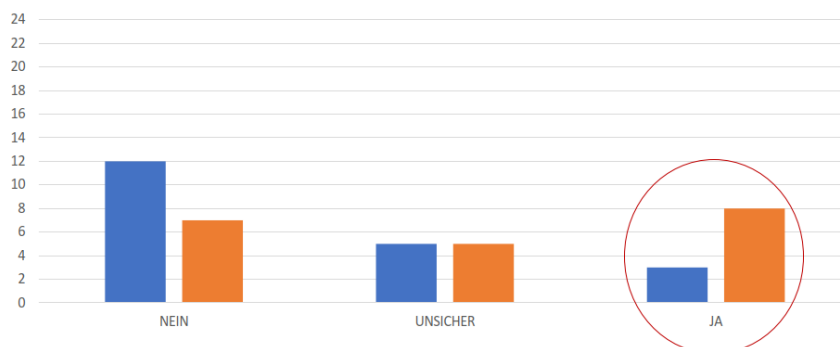
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

29

Sozialraum: Bildungs- und Freizeitangebote

Gibt es im Kreis Warendorf viele Bildungs- und Freizeitangebote, die für Sie / für Ihre Kinder interessant sind?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

30

Sozialraum: Gewünschte Angebote

Für Erwachsene	Für Kinder
Sport • Laufgruppen • Schwimmkurs • Fitnessstudio – flexibel + bezahlbar • <i>Expliziter Wunsch nach Frauensportgruppen!</i> Bildung & Information • Sprachkurse / Sprachcafé • Informationen für Alleinerziehende • Computerkurs Sonstiges • Kochen & Backen mit anderen • Etwas mit Tieren • Nähkurs mit Kinderbetreuung • Offener Treffpunkt für Familien	Sport • Boxen & Kickboxen • Fußball • Klettern • Kinderturnen • Mutter-Kind-Gruppen • Tanzen • Schwimmen • Fahrradfahrkurs für Mädchen Sonstiges • Sprachkurse (Spanisch, Niederländisch) • Kochkurse für Kinder • Spiele spielen • DJ lernen

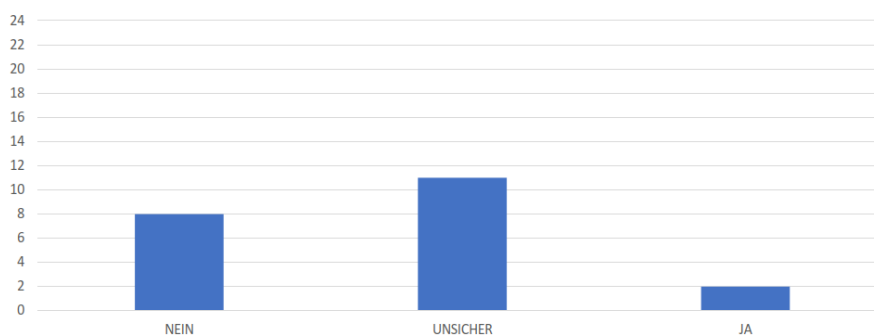
Stefan Röseler, M.Sc.

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

31

Sozialraum: Interessante Arbeitgeber

Gibt es im Kreis Warendorf viele Unternehmen und andere Arbeitgeber, die für Sie interessant sind?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

32

Sozialraum: Handlungsempfehlungen

- **Ansatzpunkte für die Beratung:**
 - → Mehr über die unterschiedlichen Möglichkeiten für Freizeit/Bildung/Beruf sprechen.
- **Längerfristige Ziele:**
 - → Übersichtliche Darstellung bereits verfügbarer (und gut erreichbarer Angebote) erstellen.
 - → Analysieren, wo das Angebot gezielt ausgebaut werden könnte.
 - → Statt individueller Beratung gemeinsame Treffen o.Ä. organisieren (z.B. zur Vorstellung unterschiedlicher Angebote)

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

33

Zentrale Ergebnisse

Subjektebene	Enges Umfeld	Sozialraum	Institutionelle Ebene
- <i>Pers. Beziehungen</i> - <i>Kompetenzerleben</i> - <i>Selbstständigkeit</i> sind mittelmäßig ausgeprägt, bei Alleinerziehenden etwas stärker	Es fehlen - Vertraute Ansprechpartner - Kontakte mit Wissen über Bewerbungen - Unterstützung bei Kinderbetreuung	Wenige Freizeit- und Bildungsangebote für Kinder und Erwachsene im Kreis Warendorf (Achtung: Corona-Effekt)	Positiv- und Negativbeispiele, Teilnehmende wünschen sich effizientere Hilfe und respektvolleren Umgang
			

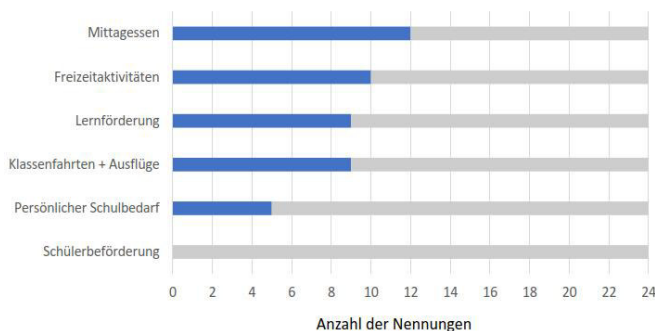
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

34

Institutionenebene: Bekanntheit der BuT-Leistungen

Wissensabfrage: Welche Leistungen können Sie mit der MünsterlandKarte in Anspruch nehmen?



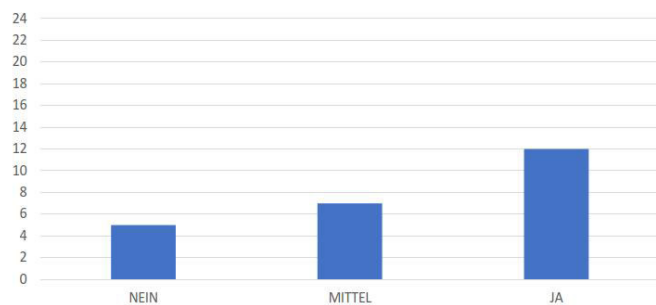
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

35

Institutionenebene: Wahrnehmung Jobcenter

Finden Sie, dass das Jobcenter ein hilfreicher Ansprechpartner ist?



Die Zufriedenheit mit dem Jobcenter ist gemischt. Die Teilnehmenden geben teilweise an, nicht die Hilfe zu bekommen, die sie benötigen. Es gebe zu wenig Zeit für Fragen und ausführliche Antworten.

Einige Teilnehmende beziehen sich explizit nicht auf das gesamte Jobcenter, sondern auf einzelne Abteilungen oder Standorte.

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

36

Institutionenebene: Bisherige Erfahrungen

Gute Erfahrungen	Schlechte Erfahrungen
Mehrfach genannte Ämter/Hilfeeinrichtungen: • Jobcenter (9) • ANNA (5) • Ausländerbehörde (4) • Caritas (3) • Familienkasse, Jugendamt, Sozialamt (je 2)	Mehrfach genannte Ämter/Hilfeeinrichtungen: • Jobcenter (5), v.a. Leistungsgewährung • Jugendamt (4) • Stadt/Gemeinde (2)
Gründe: • Persönlicher Ansprechpartner • Ansprechpartner gibt sich Mühe • Freundlichkeit	Gründe: • Technokratisch, fehlendes menschliches Verständnis • Nicht auf Fragen eingegangen • Ausbleibende Rückmeldung • Unfreundlichkeit • Gefühl, nicht ernst genommen zu werden

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

37

Institutionenebene: Wünsche

Was wünschen Sie sich von den Ämtern und Hilfeeinrichtungen im Kreis Warendorf?
Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

Effiziente Hilfe

- Schnelle Abläufe
- Ansprechbarkeit
- Finden guter Lösungen
- „Hands-on-Mentalität“
- Feste Ansprechpartner
- Aufklärung über wichtige Informationen (z.B. Pflichten & Rechte)

Respekt & Augenhöhe

- Zeit nehmen und Zuhören
- Empathie zeigen
- Freundlichkeit
- Wertfreier Austausch

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

38

Institutionenebene: Handlungsempfehlungen

Ansatzpunkte für die Beratung:

→ Noch intensiver über BuT-Leistungen aufklären!

Längerfristige Ziele:

→ Servicebereitschaft in Ämtern und Hilfeeinrichtungen kontinuierlich verbessern.

Fazit & Ausblick

Fazit

- Beratung bisher sehr erfolgreich!
- Beziehungsaufbau zur Zielgruppe ist gelungen.
- Gemischtes Bild zu Ressourcen auf den vier Ebenen
- Handlungsbedarf vor allem in Bezug auf Ressourcen im engen Umfeld



Zielerreichung: Erfolgsfaktoren & Hindernisse	
Erfolgsfaktoren	Hindernisse
• Besprechung von Teilzielen und einzelnen Schritten mit Berater*in • Tatkräftiger Einsatz von Berater*in • Berater*in als Rollenmodell • Austausch und Ideen von Berater*in • Selbstreflexion • Zielstrebig sein und sich bemühen	• Corona-Pandemie, v.a. fehlende Betreuungsmöglichkeiten für Kinder • Mühsamer Umgang mit Behörden/Institutionen • Schwieriger Wohnungsmarkt • Telefonieren auf Deutsch schwierig

„Mein Coach hat nicht genug Zeit, mich in jedem Schritt zu begleiten und dann vergesse ich es oder schaffe es nicht.“

Beratung muss sich selbst überflüssig machen!

Ausblick: Repräsentative Umfrage im Kreis Warendorf

1. Lassen sich die Ergebnisse der Fragebogeninterviews bestätigen?
2. Welche Freizeit-/Bildungsangebote sind gewünscht?

Erhebung II
Westfälische Wilhelms Universität Münster
Institut für Psychologie

Ergebnispräsentation

2. Datenerhebung im ANNA Projekt

25.04.2022
Stefan Röseler, M.Sc.

Inhalt

- Rückblick
- Ziele & Methode
- Stichprobe
- **Ebene 1: Subjektebene (+ digitale Kompetenz)**
- **Ebene 2: Enges Umfeld**
- **Ebene 3: Sozialraum**
- Fazit

Rückblick: Rahmenmodell



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

3

Rückblick: Ergebnisse der 1. Datenerhebung

April 2021: Strukturierte Interviews mit 24 ANNA-Teilnehmenden

Formative Evaluation der Beratung

- Beratung bisher sehr erfolgreich!
- Beziehungsaufbau ist gelungen

Bestandsaufnahme der vier Ebenen

Gemischtes Bild:

1. Subjektebene 🟢
2. Enges Umfeld 🟡
3. Sozialraum 🟡
4. Institutionen 🟢/🔴

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

4

Ziele & Methode

1. **Ausprägung der vier Ressourcen bei Leistungsberechtigten im Kreis Warendorf erfassen**, dabei den Schwerpunkt auf Subjektebene, engem Umfeld, Sozialraum.
2. **Unterschiede zwischen verschiedenen Gruppen untersuchen** (Alleinerziehende vs. Nicht-Alleinerziehende, Kinder u3 vs. keine Kinder u3).
3. **Test der Hypothese, dass Ressourcen im Sozialraum hoch mit Ressourcen im engen Umfeld korreliert sind.**

Telefonbefragung von 200 Leistungsberechtigten aus dem Kreis Warendorf mithilfe eines Fragebogens, der auf Basis der ersten Datenerhebung entwickelt wurde.
Erhebungszeitraum: Januar/Februar 2022

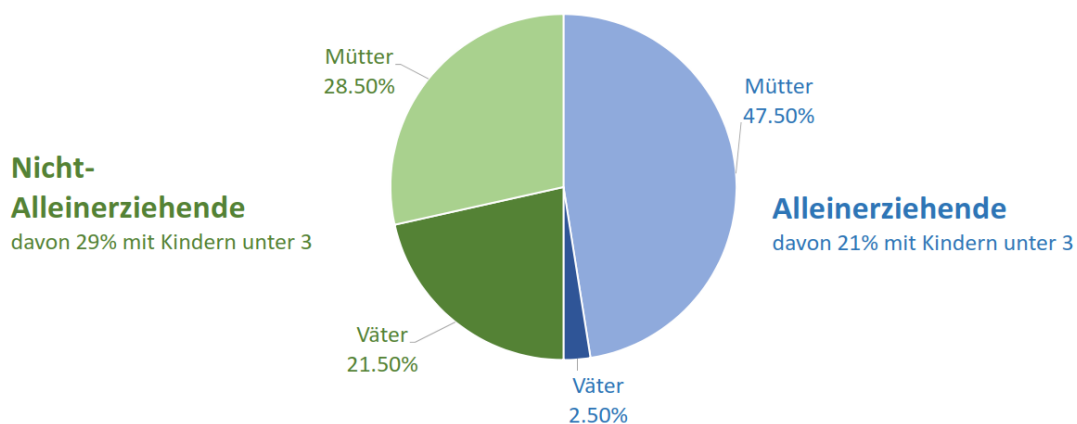
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

5

Stichprobe: Zusammensetzung

N = 200

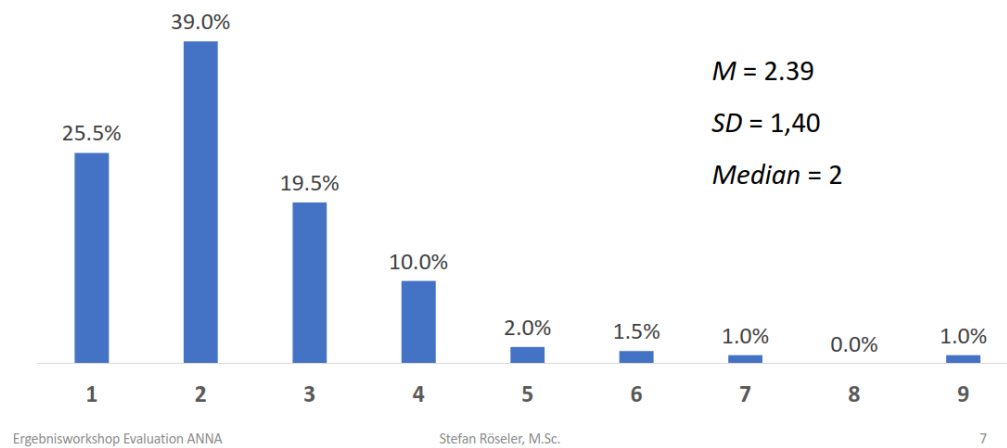


Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

6

Stichprobe: Anzahl an Kindern

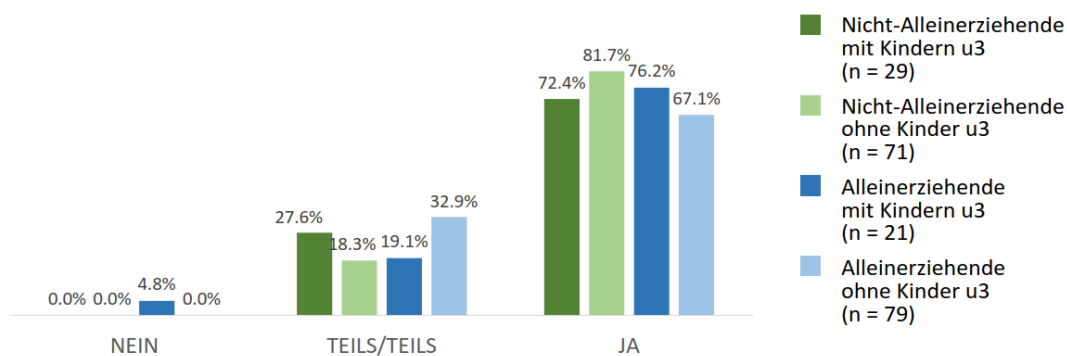


Ebene 1: Subjektebene

+ digitale Kompetenz

Subjektebene: Persönliche Beziehungen (1)

Genießen Sie die Zeit mit Ihrer Familie?



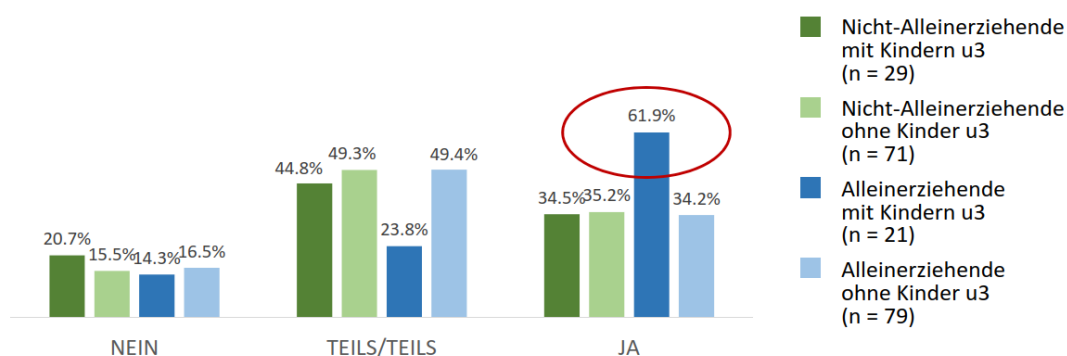
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

9

Subjektebene: Persönliche Beziehungen (2)

Haben Sie regelmäßig Kontakt zu Freunden und Bekannten?



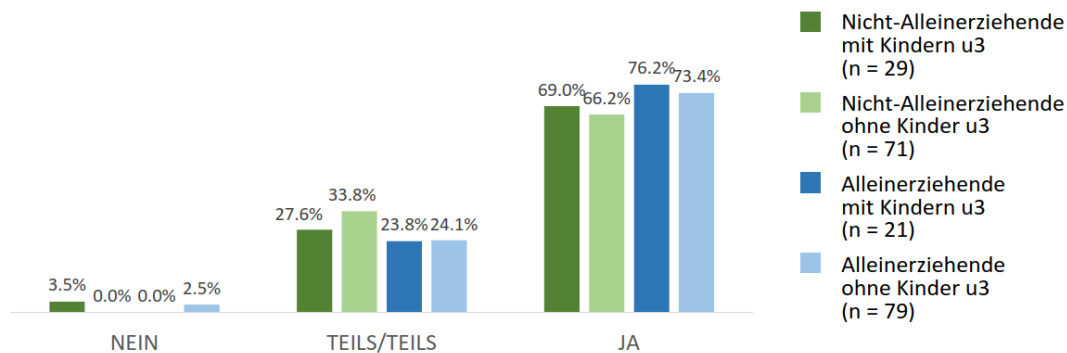
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

10

Subjektebene: Kompetenz

Haben Sie viele Stärken und Fähigkeiten?



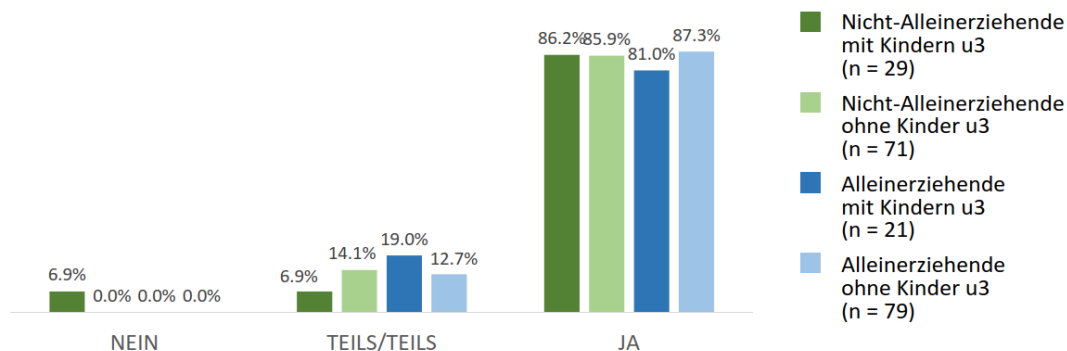
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

11

Subjektebene: Selbstständigkeit

Sind Sie in Ihrem Alltag selbstständig?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

12

Ressourcen auf Subjektebene

1. Erhebung

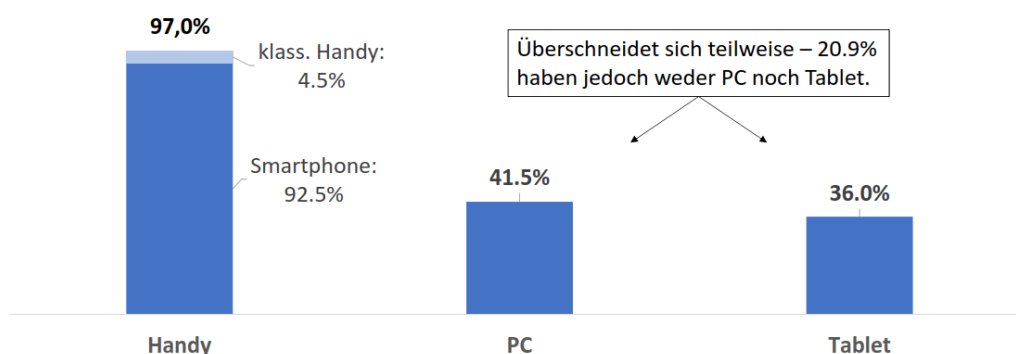


2. Erhebung



- Die Leistungsberechtigten genießen die Zeit mit ihren Familien und fühlen sich zum großen Teil kompetent und selbstständig.
- Kontakt zu Freunden und Bekannten tritt eher mit mittlerer Häufigkeit auf. Ausnahme sind Alleinerziehende mit Kindern u3, die signifikant häufiger mit Freunden und Bekannten in Kontakt stehen als die übrigen Gruppen.
- Die Ergebnisse decken sich größtenteils mit den Angaben der ANNA-Teilnehmenden, sind sogar etwas positiver. Anders als in der ersten Datenerhebung unterschieden sich Alleinerziehende und Nicht-Alleinerziehende nicht in der Wahrnehmung ihrer Kompetenz und Selbstständigkeit.

Vorhandene Endgeräte

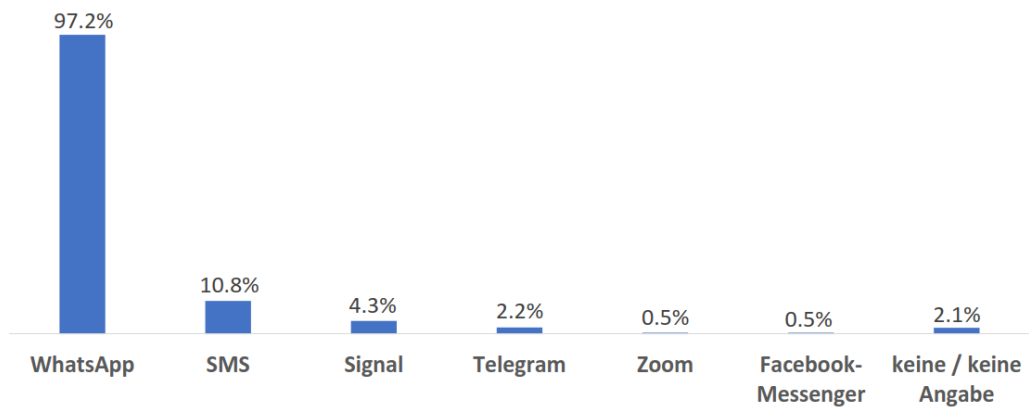


Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

14

Genutzte Messengerdienste $n = 185$ Smartphone-Nutzer

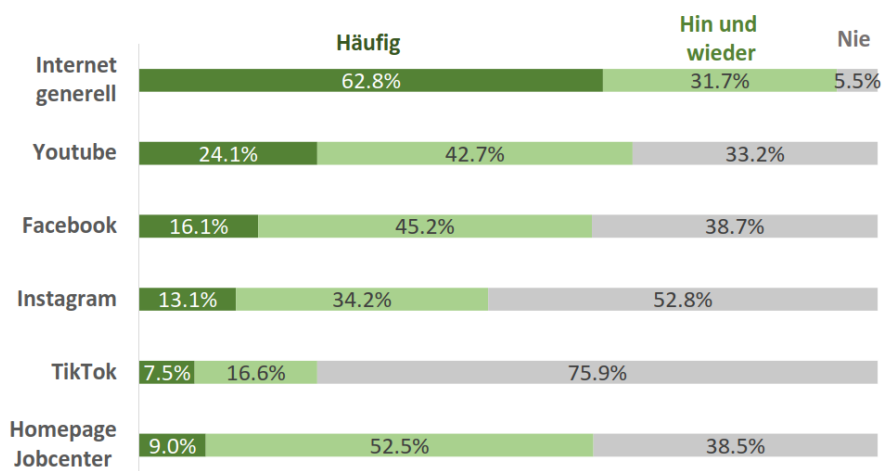


Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

15

Genutzte digitale Medien



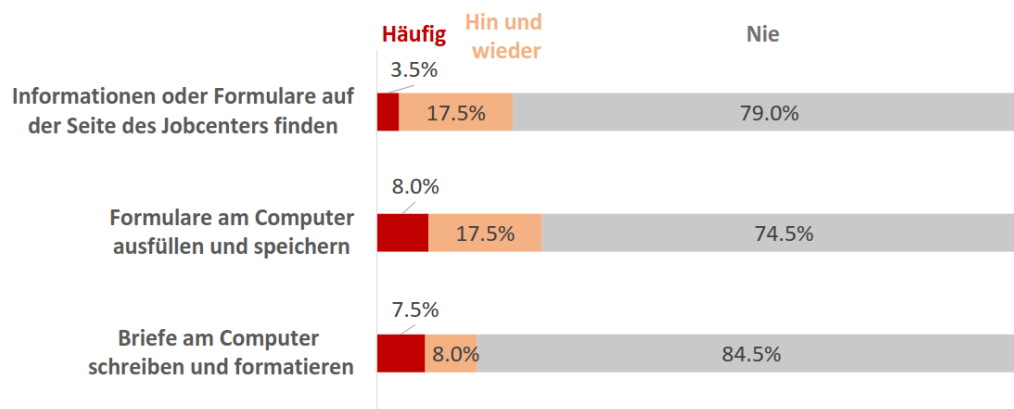
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

16

Zugangshindernisse Gesamtstichprobe

Wir möchten von Ihnen wissen, wo beim Umgang mit digitalen Medien bei Ihnen Probleme auftreten.



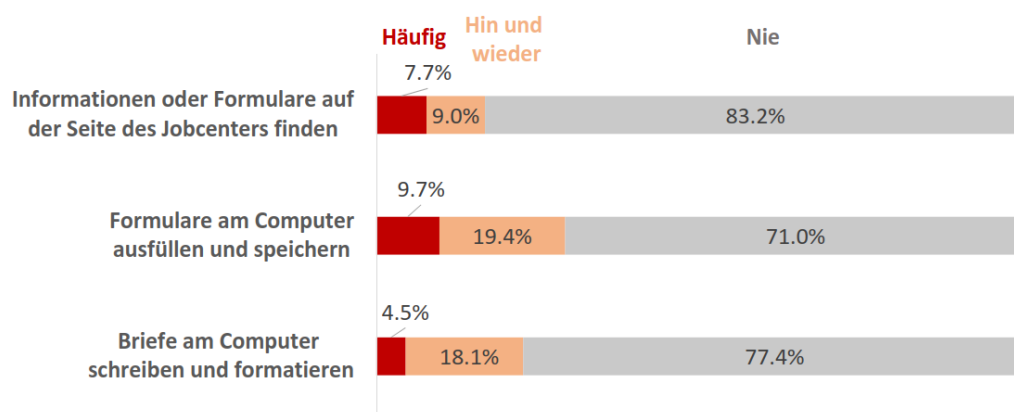
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

17

Zugangshindernisse $n = 155$ Personen mit Tablet oder PC

Wir möchten von Ihnen wissen, wo beim Umgang mit digitalen Medien bei Ihnen Probleme auftreten.



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

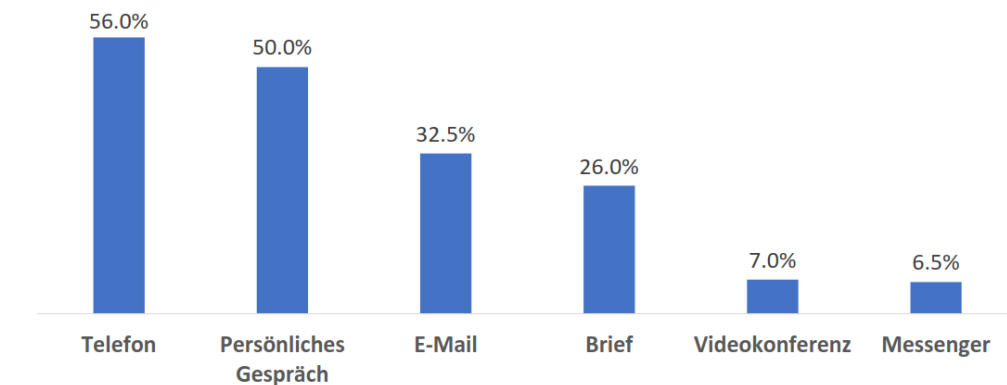
Stefan Röseler, M.Sc.

18

Gewünschte Kommunikation mit Jobcenter

Wie würden Sie in Zukunft am liebsten mit dem Jobcenter kommunizieren?

(Bis zu zwei Antwortoptionen konnten ausgewählt werden.)



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

19

ZUSAMMENFASSUNG

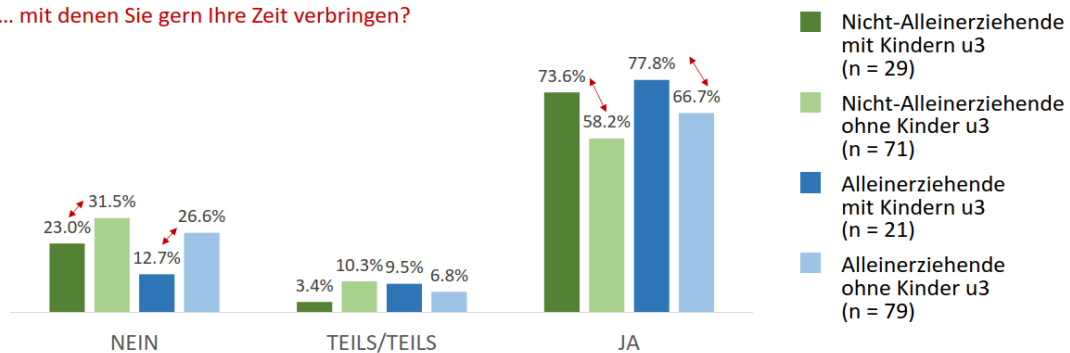
Digitale Ausstattung und Kompetenz

- Die meisten Leistungsberechtigten verfügen über ein Smartphone und nutzen dort WhatsApp. Andere Messengerdienste spielen praktisch keine Rolle.
- Jede(r) Fünfte verfügt weder über PC noch Tablet – Endgeräte, über die beispielsweise digitale Formulare ausgefüllt werden könnten.
- Youtube und Facebook werden von mehr als der Hälfte der Leistungsberechtigten genutzt. Instagram und insbesondere TikTok sind weniger verbreitet.
- Die Homepage des Jobcenters wird von den meisten Leistungsberechtigten regelmäßig genutzt.
- Zugangshindernisse im Umgang mit digitalen Medien sind eher die Ausnahme als die Regel.

Ebene 2: Enges Umfeld

Enges Umfeld: Gesprächspartner

Gibt es in Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis viele Personen,
... die ein offenes Ohr für Ihre Probleme haben?
... mit denen Sie sich gut unterhalten können?
... mit denen Sie gern Ihre Zeit verbringen?



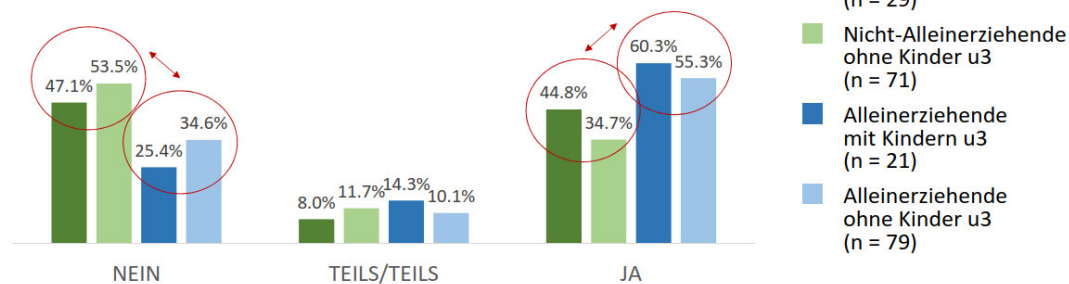
Enges Umfeld: Fachliche Unterstützung

Gibt es in Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis viele Personen,

... die Ihnen bei einer Bewerbung helfen könnten?

... die Ihnen bei Fragen zu Ihren Finanzen helfen könnten?

... die Ihnen helfen könnten, Post vom Amt zu verstehen?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

23

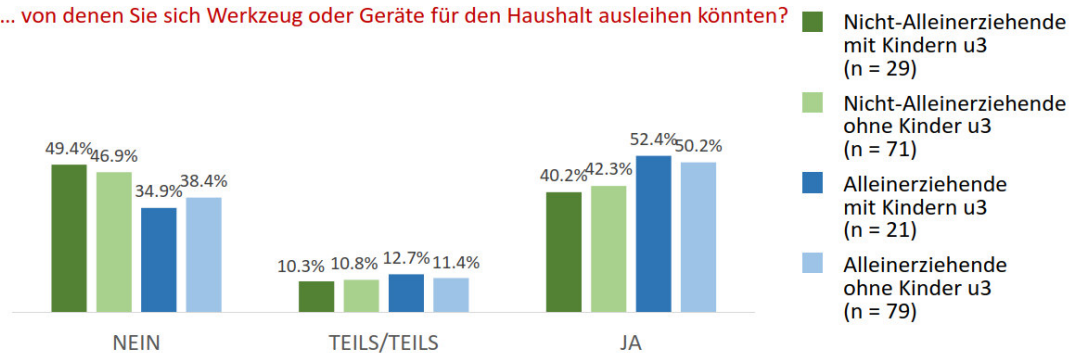
Enges Umfeld: Unterstützung im Alltag

Gibt es in Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis viele Personen,

... die Sie bei der Betreuung der Kinder unterstützen könnten?

... die Ihnen etwas vom Supermarkt mitbringen würden, wenn Sie sie darum bitten?

... von denen Sie sich Werkzeug oder Geräte für den Haushalt ausleihen könnten?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

24

Ressourcen im engen Umfeld

1. Erhebung



2. Erhebung



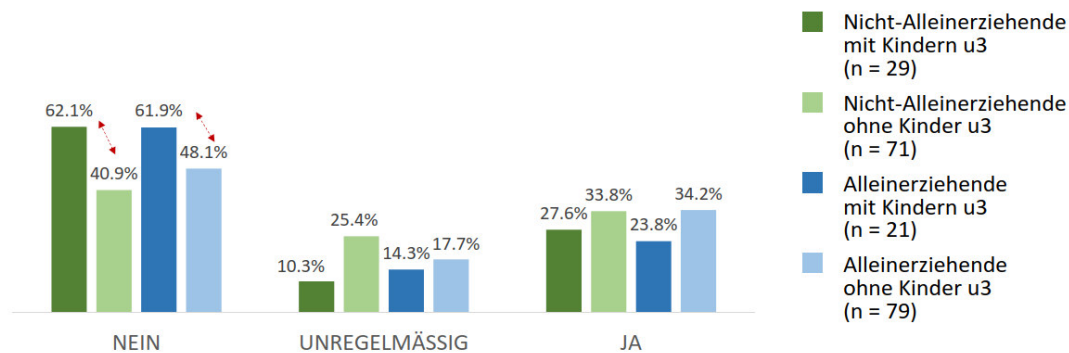
- Die meisten Leistungsberechtigten verfügen über Gesprächspartner, mit denen sie sich über alltägliche Themen austauschen können. Eltern mit Kindern u3 haben dabei mehr Gesprächspartner als Eltern mit älteren Kindern.
- Im Schnitt geben weniger als die Hälfte der Befragten an, dass sie Personen in ihrem Umfeld haben, die Ihnen bei fachlichen Fragen helfen können. Alleinerziehende haben dabei mehr Ansprechpartner als Nicht-Alleinerziehende.
- Etwa die Hälfte der Leistungsberechtigten hat Personen im persönlichen Umfeld, die Unterstützung im Alltag leisten können. Alleinerziehende können dabei tendenziell auf mehr Ansprechpartner zurückgreifen als Nicht-Alleinerziehende.
- Im Vergleich zu den Befunden der ersten Datenerhebung fallen die Ergebnisse der Gesamtstichprobe deutlich positiver/ausgewogener aus (Corona-Effekt?).

Ebene 3: Sozialraum

Freizeitaktivitäten der Kinder

Nimmt Ihr Kind/ nehmen Ihre Kinder an regelmäßigen Freizeitaktivitäten teil?

(z.B. Krabbelgruppe, Training vom Sportverein)



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

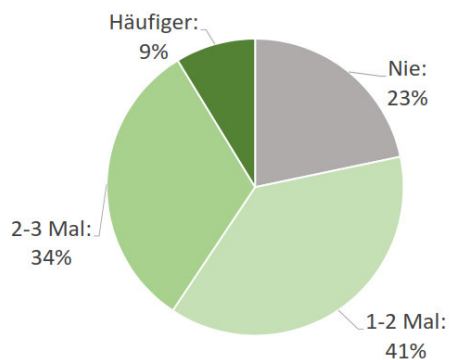
Stefan Röseler, M.Sc.

27

Begleitung durch Eltern

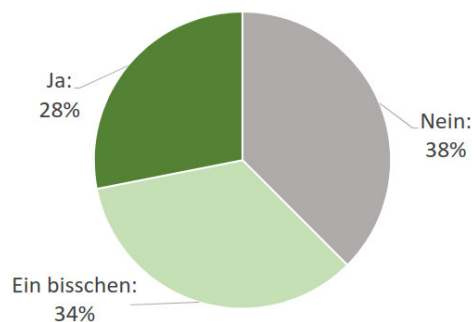
n = 64 Eltern, deren Kinder regelmäßig an Freizeitaktivitäten teilnehmen

Wie oft pro Woche begleiten Sie Ihre Kinder zu solchen Terminen?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Haben Sie durch die Freizeitaktivitäten Ihrer Kinder Bekanntschaft mit anderen Eltern geschlossen?

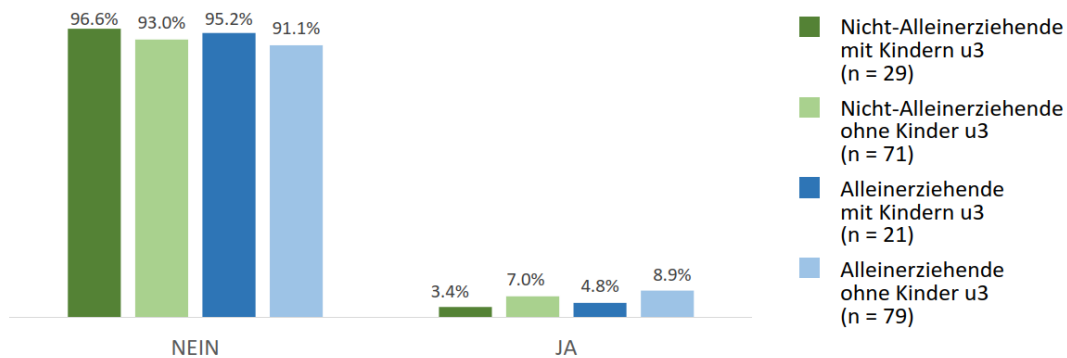


Stefan Röseler, M.Sc.

28

Freizeitaktivitäten der Eltern

Gibt es in Ihrer eigenen Freizeit Termine, an denen Sie regelmäßig teilnehmen?
(z.B. Fußballtraining)



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

29

Freizeitaktivitäten der Eltern

An welchen Freizeitaktivitäten nehmen Sie teil?

3 Nennungen:
Fitnessstudio

2 Nennungen:
Sport
Yoga
Fußball

1 Nennung:
Dartmannschaft
Schwimmen (Verein)
Schach
Arabischkurs
Musik machen

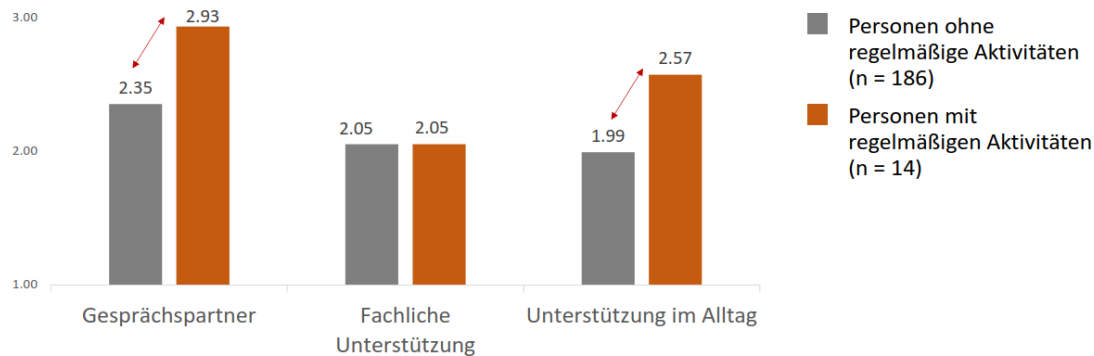
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

30

Hypothesentest:

Zusammenhang von regelmäßigen Freizeitaktivitäten und Ressourcen im engen Umfeld?



Die Hypothese kann für Gesprächspartner und Unterstützung im Alltag bestätigt werden.

Achtung: Keine Aussage über Kausalität möglich! Außerdem eingeschränkte Aussagekraft durch kleine Stichprobe!

Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

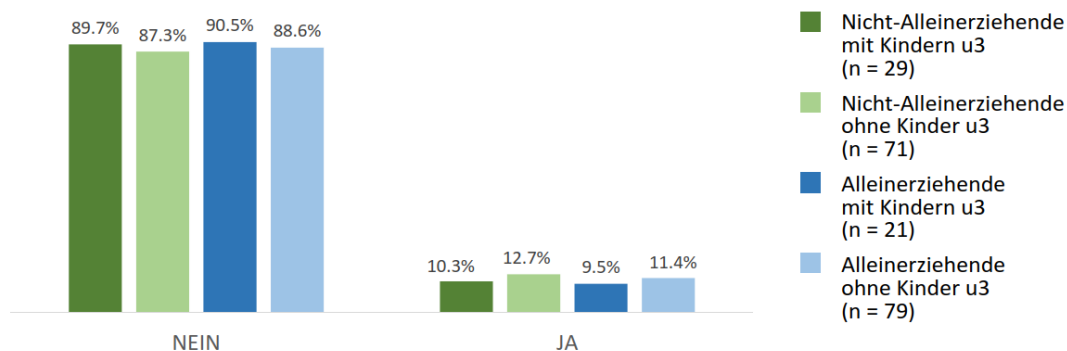
Stefan Röseler, M.Sc.

31

Onlinetreffen

Treffen Sie sich regelmäßig online mit anderen Personen?

(z.B. bei Online-Spielen, in Chat-Foren)



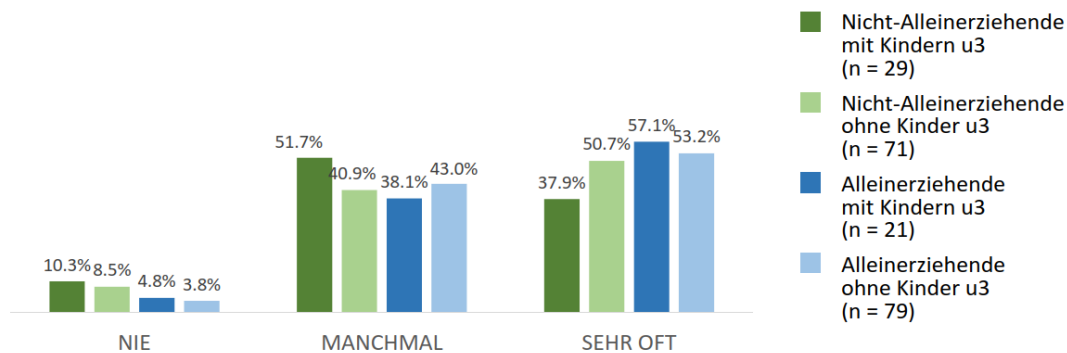
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

32

Zugangshindernisse: Kosten

Wie häufig kommt es vor, dass Freizeitaktivitäten zu teuer für Sie sind?



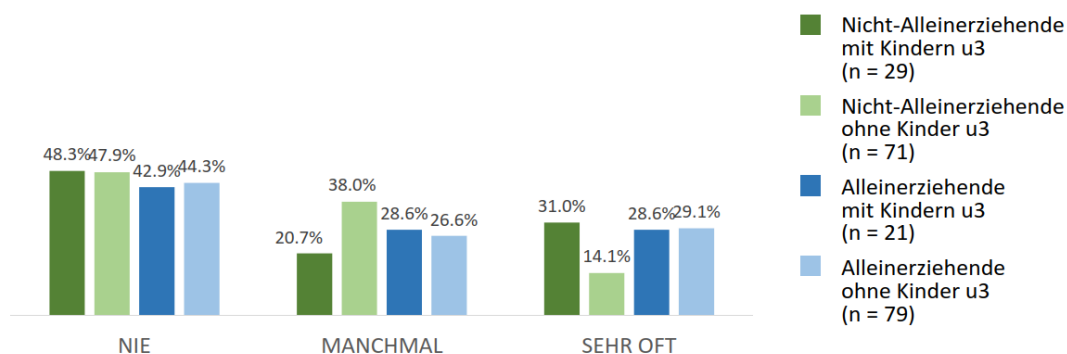
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

33

Zugangshindernisse: Erreichbarkeit

Wie häufig kommt es vor, dass Freizeitaktivitäten für Sie schlecht erreichbar sind?
(zu weit weg, mit dem Bus nicht erreichbar)



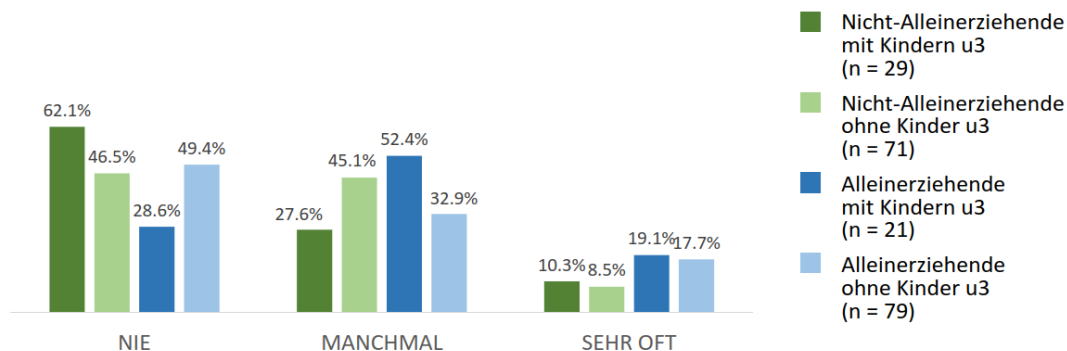
Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

34

Zugangshindernisse: Zeitliche Vereinbarkeit

Wie häufig kommt es vor, dass Freizeitaktivitäten an Tagen oder zu Uhrzeiten stattfinden, die für Sie nicht passen?



Ergebnisworkshop Evaluation ANNA

Stefan Röseler, M.Sc.

35

ZUSAMMENFASSUNG

Ressourcen im Sozialraum

1. Erhebung



2. Erhebung



- Nur etwa ein Drittel aller Kinder nimmt regelmäßig an Freizeitaktivitäten teil.
- Weniger als 10% der Eltern geht regelmäßigen Freizeitaktivitäten nach.
- Das wichtigste Zugangshindernis sind zu hohe Kosten. Deutlich seltener sind die schlechte Erreichbarkeit der Freizeitangebote oder Probleme mit der zeitlichen Vereinbarkeit.

FAZIT

Zusammenfassung

- **Subjektebene:** Die Leistungsberechtigten haben positive Beziehungen zu Familie, Freunden und Bekannten, fühlen sich kompetent und selbstständig. Probleme im Umgang mit digitalen Medien treten schätzungsweise nicht häufiger auf als in der Allgemeinbevölkerung
- **Enges Umfeld:** Die meisten Leistungsberechtigten verfügen zumindest über Gesprächspartner, mit denen Sie sich über Alltägliches unterhalten können. Nur knapp die Hälfte hat auch Zugriff auf Unterstützung bei fachlichen Fragen oder im Alltag.
- **Sozialraum:** Nicht einmal die Hälfte der Kinder geht regelmäßig Freizeitaktivitäten nach, bei den Eltern sind es nochmal deutlich weniger. Hohe Kosten scheinen der wichtigste Grund dafür zu sein; schlechte Erreichbarkeit und zeitliche Probleme sind auch nicht unwichtig.
- **Alleinerziehende und Nicht-Alleinerziehende** unterscheiden sich kaum hinsichtlich ihrer Ressourcen.

Vergleich mit erster Datenerhebung

	Erste Erhebung N = 24 ANNA-Teilnehmende	Zweite Erhebung N = 200 Leistungsberechtigte aus dem Kreis WAF
Subjektebene		
Enges Umfeld		
Sozialraum		
Insitutionen	 / 	

Diskussionspunkte

- Warum gehen so wenig Kinder und Eltern regelmäßigen Freizeitaktivitäten nach? Kosten, Erreichbarkeit und Zeitprobleme scheinen das nicht vollständig zu erklären. Wie könnte man die Motivation steigern, an Freizeitaktivitäten teilzunehmen?
- Wie lässt sich der Befund einordnen, dass Alleinerziehende teilweise über mehr Ressourcen verfügen als Nicht-Alleinerziehende?
- Eltern mit älteren Kindern (älter als 3 Jahre) scheinen weniger Unterstützung aus ihrem Umfeld zu erfahren als Eltern von Säuglingen. Bietet sich hier ein Ansatzpunkt für ANNA?
- Die meisten Kinder u3 nehmen nicht an regelmäßigen Freizeitaktivitäten teil. Diese Aktivitäten sind für begleitende Eltern jedoch eine Möglichkeit, andere Eltern kennenzulernen. Bietet sich hier ein Ansatzpunkt für ANNA?

6.5 User Journey BuT: Fiktive Familie Schmidt

Familie
Schmidt

Erstelldatum
10.11.2021

JobCoach Träger
Max Mustermann

Letzte Bearbeitung
02.05.2022

Standort
Ennigerloh

Migrationshintergrund
nein

Erziehungsstatus
nicht alleinerziehend

Kind	Alter	Einrich-	Anspruch?	Bereiche	Angebot vorhanden	Angebot bekannt	Angebot interessant	Antrag gestellt	Antrag bewilligt	Angebot wahrgenommen
Jan	13	Weiterführende Schule	ja	Mittagsverpflegung	ja	ja	nein			
							1)			
			ja	Lernförderung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
								Neuantrag 01.02.22	02.02.22	Mathe, Deutsch
			ja	Teilhabe schulisch	ja	ja	nein			
							2)			
			ja	soziokulturell	ja	ja	ja			
							3)			
			ja	Mittagsverpflegung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
								28.03.22	31.03.22	Mittagessen KiTa

Jana		5		KiTa		nein		Lernförderung	nein						
									noch kein Schulkind						
				nein				schulisch	nein						
									noch kein Schulkind						
		ja						soziokulturell	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
												06.04.22	08.04.22	Fußball- verein	

- 1) Kind möchte zuhause essen
- 2) momentan keine Klassenfahrten
- 3) Kind noch in der Interessensfindung

6.6 BuT bei ANNA

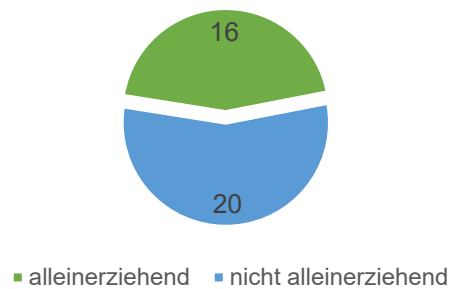
Stand Dezember 2021

Die Kinder und Jugendlichen

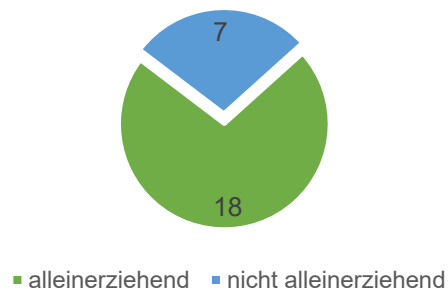
Im Projekt ANNA werden 61 Kinder und Jugendliche mitbetreut

- 69 % der Kinder und Jugendlichen haben einen Migrationshintergrund
- 56 % der Kinder und Jugendlichen wachsen bei nur einem Elternteil auf

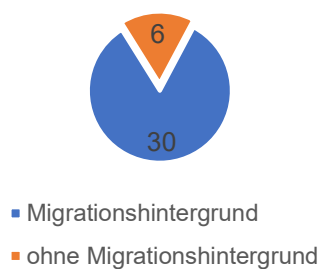
Kinder/Jugendliche aus
Ennigerloh
nach Erziehungsstatus



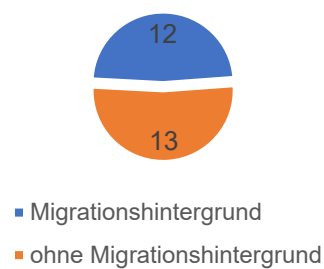
Kinder/Jugendliche aus
Everswinkel
nach Erziehungsstatus



Kinder/Jugendliche aus
Ennigerloh
nach
Migrationshintergrund



Kinder/Jugendliche aus
Everswinkel
nach
Migrationshintergrund



Während ANNA konnten...

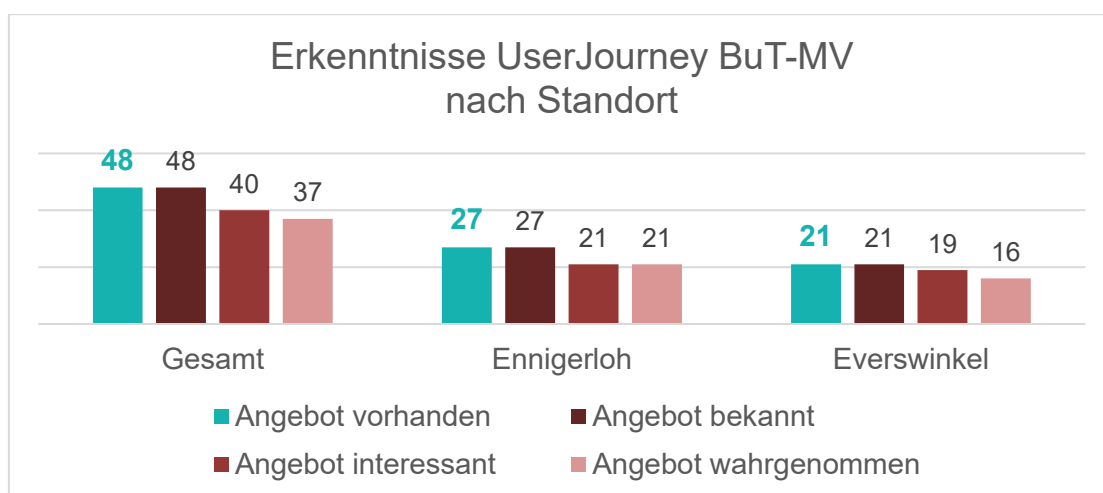
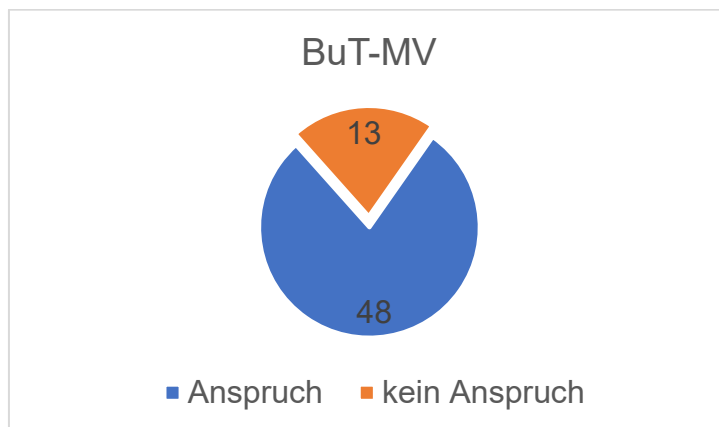
- 19 Anträge für Mittagsverpflegung,
- 12 Anträge für Lernförderung,
- 9 Anträge für schulische Teilhabe und
- 8 Anträge für soziale & kulturelle Teilhabe

gestellt werden.

Mittagsverpflegung

Von 61 Kindern und Jugendlichen sind:

- 13 Kinder und Jugendliche ohne Anspruch auf BuT-MV
- 48 Kinder und Jugendliche anspruchsberechtigt
- 37 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr



37 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr

- 10 Kinder in KiTas
- 27 Kinder und Jugendliche an Schulen

Warum wird das Angebot nicht in Anspruch genommen?

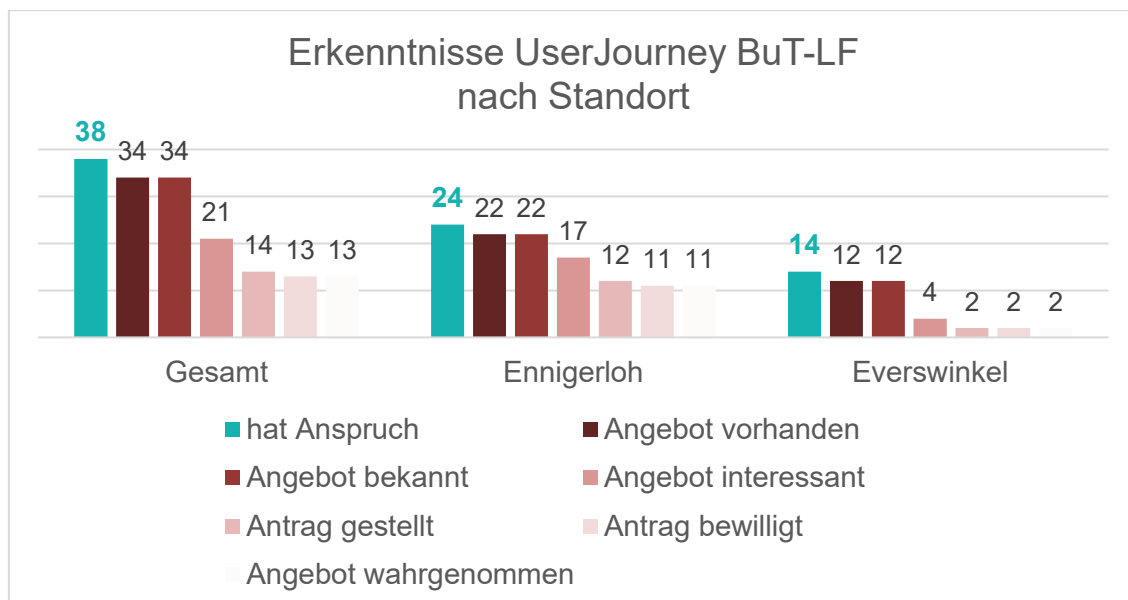
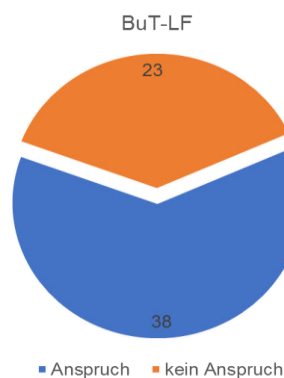
- Kind / Jugendlicher möchte zuhause essen (8)
- Kosten der gesamten BuT-Inanspruchnahme werden nicht vollständig durch Münsterland-karte abgedeckt (1)
- Die Schule deckt das Angebot ab (1)
- TN kann keine Aussage dazu treffen (1)

Lernförderung

Von 61 Kindern und Jugendlichen sind:

- 23 Kinder und Jugendliche ohne Anspruch auf BuT-LF
- 38 Kinder und Jugendliche anspruchsberechtigt

→ 13 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr



13 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr 12x im Fach Deutsch

- 8x im Fach Mathematik
- 3x im Fach Englisch

Warum wird das Angebot nicht in Anspruch genommen?

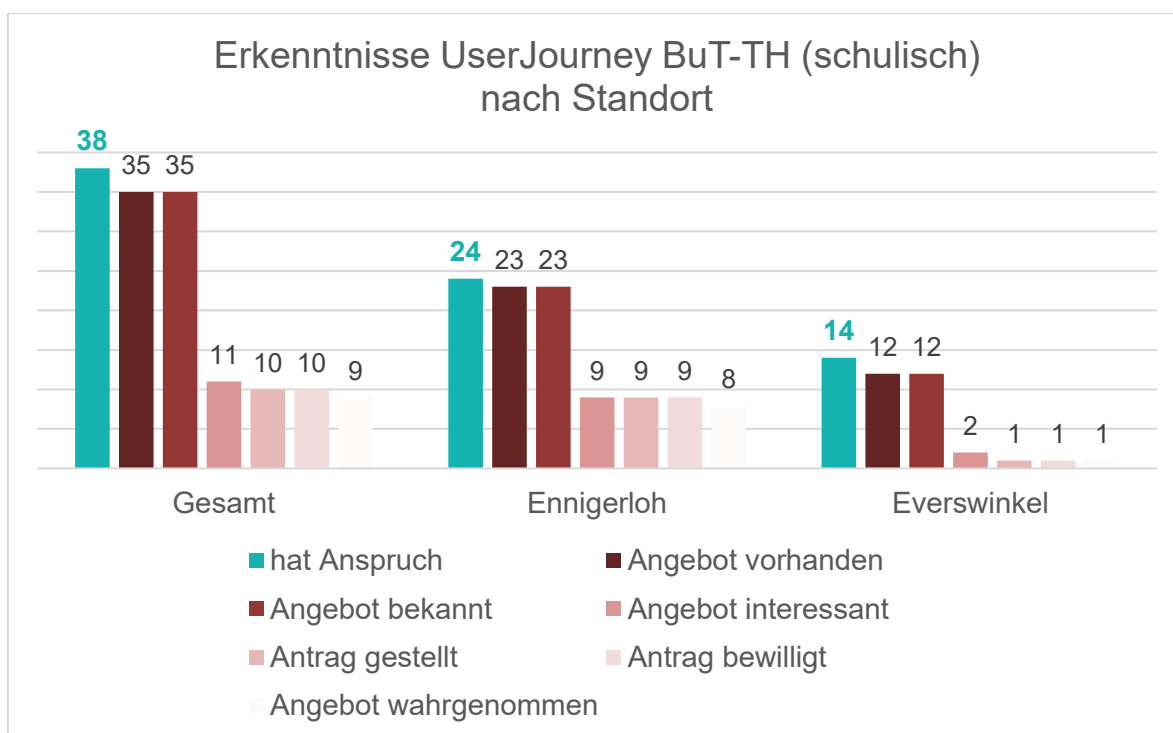
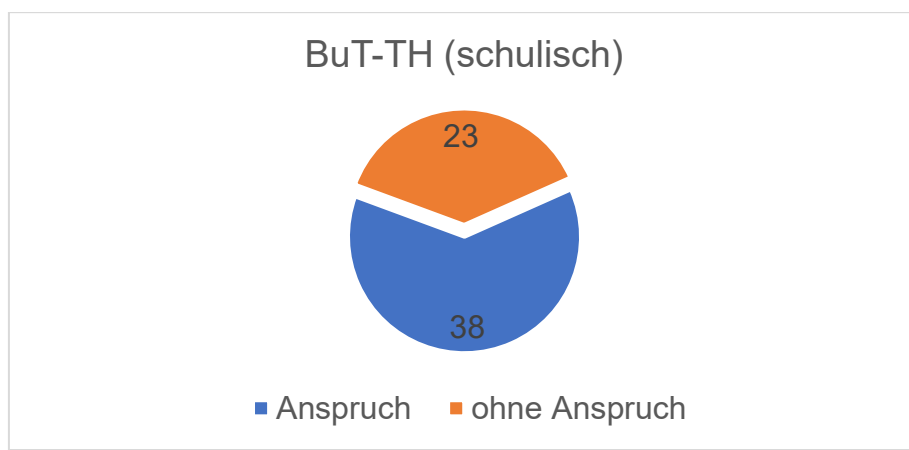
- Lehrerinnen und Lehrer sehen keinen Förderbedarf (7)
- Eltern sehen keinen Förderbedarf (5)
- Förderbedarf wird über Schule abgedeckt (4)
- Kind / Jugendliche / Jugendlicher entscheidet sich mit Zustimmung der Eltern gegen Inanspruchnahme (3)
- Antragstellung in Bearbeitung (3)
- Keine Mitwirkung / Einwilligung der Sorgeberechtigten liegt nicht vor (3)

Teilhabe (schulisch)

Von 61 Kindern und Jugendlichen sind:

- 23 Kinder und Jugendliche ohne Anspruch auf BuT-TH (schulisch)
- 38 Kinder und Jugendliche anspruchsberechtigt

→ 9 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr



9 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr

- Klassenfahrt (6)
- Auslandspraktikum (1)
- Schulausflug (1)
- Schwimmunterricht (1)

Warum wird das Angebot nicht in Anspruch genommen?

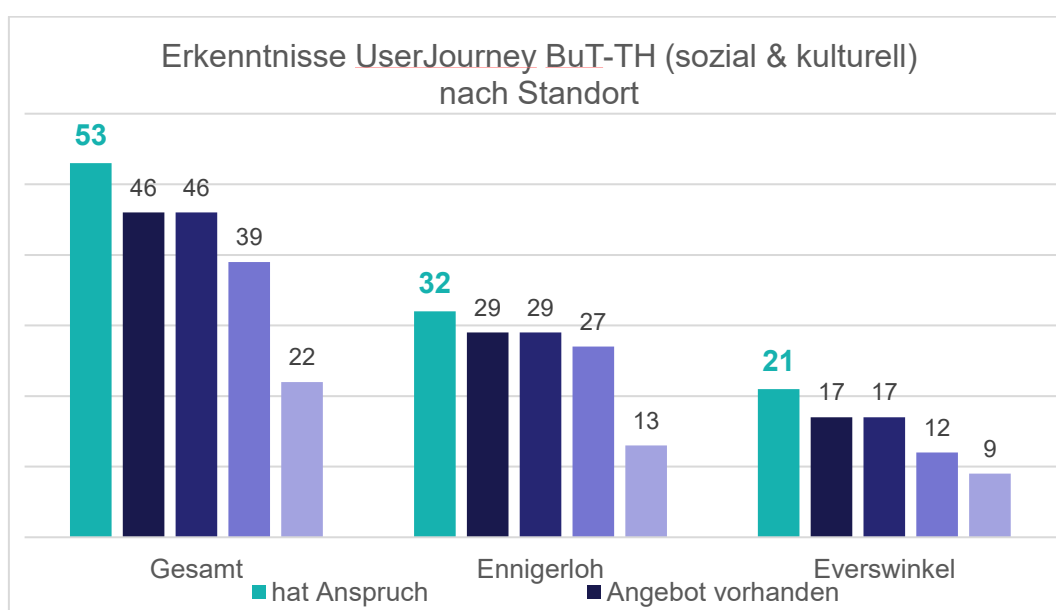
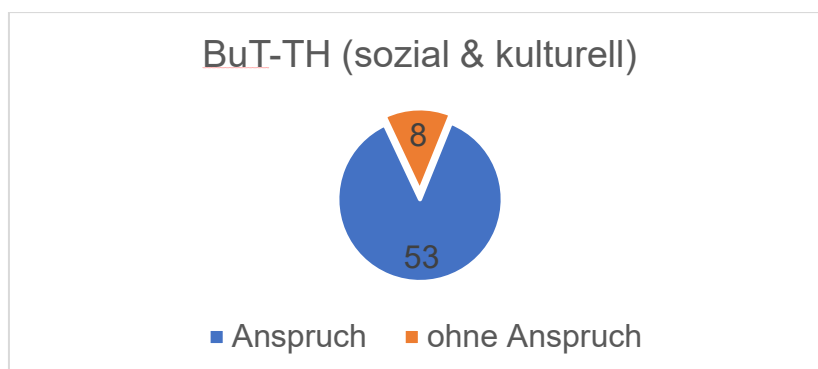
- Corona bedingt werden schulische Aktivitäten (Klassenfahrten) derzeit nicht angeboten bzw. abgesagt (25)
- Keine Mitwirkung / Einwilligung der Sorgeberechtigten liegen nicht vor (3)
- Förderschulen decken Bedarf intern ab (1)

Teilhabe (sozial & kulturell)

Von 61 Kindern und Jugendlichen sind:

- 8 Kinder und Jugendliche ohne Anspruch auf BuT-TH (sozial & kulturell)
- 53 Kinder und Jugendliche anspruchsberechtigt

→ 22 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr



22 Kinder und Jugendliche nehmen das Angebot wahr

- Fußball (14)
- Musikunterricht (2)
- Tanzverein (2)
- Handball (1)

Warum wird das Angebot nicht in Anspruch genommen?

- Keine Mitwirkung / Einwilligung der Sorgeberechtigten liegt nicht vor (7)
- Kind/Jugendlicher befindet sich im interessensbezogenen Orientierungsprozess (6)
- Hemmungen aufgrund von Sprachbarriere der Eltern des Kindes (6)
- Antragstellung wird durch Dritte (SPFH, Paten etc.) begleitet (4)
- Kind / Jugendliche / Jugendlicher sieht keinen Bedarf, sozial gut angebunden (2)
- Eltern befürchten Überforderung des Kindes (2)
- Eltern möchten sich selbstständig darum kümmern (2)
- Schule deckt den Bedarf ab (1)
- Kostenübernahme nicht möglich (1)

6.7 User Journey Minijobs: Fiktive Familie Müller

Familie
Müller

Erstelldatum
10.01.2022

JobCoach Träger
Erika Musterfrau

letzte Bearbeitung
20.04.2022

Standort
Everswinkel

Migrationshintergrund
ja

Erziehungsstatus
alleinerziehend

1 = selbstständig / 2 = mit wenig Unterstützung / 3 = mit viel Unterstützung / 4 = unselbstständig

Person	Alter	Arbeitgeber	Minijob gesucht	Minijob gefunden	pot. Arbeitgeber angesprochen	Aufstockung möglich	Aufgestockt	Nachhaltig
Martina Müller	42	Schule in Everswinkel	2	1	1	ja	ja	ja
							Teilzeit	1)
Mia Müller	21		2	3	3	ja	nein	
				2)	3)		noch in Bearbeitung	

- 1) Beschäftigungsverhältnis besteht seit 3 Monaten oder länger
- 2) Gemeinsame Recherche von Minijobmöglichkeiten im sozialen Bereich
- 3) Übernahme Kontaktaufnahme zum Begegnungszentrum aufgrund von Sprachschwierigkeiten

6.8 Muster Ressourcenkarte

Teilnehmerin / Teilnehmer:

Coach:

Erstelldatum: **letzte Bearbeitung:**

Bereich	Aktueller Stand	Feinziel	Verfügbare Ressourcen	Netzwerkpartner/innen	Zeitmanagement	Erl.
Gesundheit						
Bildung/Beruf						
Finanzen						
Wohnsituation/ Infrastruktur						
Soziales/ Migration						
Betreuung						

[illegible]

6.9 Rating Scale

Feedback zum Gespräch

Code: _____

Datum: _____

Bitte bewerten Sie das heutige Gespräch, indem Sie ankreuzen, inwieweit eine der Beschreibungen zutrifft:

1. Ich fühle mich verstanden und respektiert.

Nein


☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ja
 

2. Wir haben darüber geredet, worüber ich reden wollte.

Nein


☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ja
 

3. Die Art und Weise des Beraters / der Beraterin passt gut für mich.

Nein


☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ja
 

4. Insgesamt gesehen bin ich zufrieden mit der heutigen Sitzung.

Nein


☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ja
 

