

Sven Heilmann

# „Keiner darf verloren gehen“ – neue Chancen in Coronazeiten

Ein Erfahrungsbericht aus der Jugendberufsagentur Rostock

*Mit dem Beginn der Coronapandemie im März 2020 entstand in der Rostocker Jugendberufsagentur, dem Jugendhaus Rostock, eine völlig neue Herausforderung für die Beratung unter einem Dach – nicht nur für die Kund/innen, sondern auch für die Mitarbeiter/innen. Für die Betreuung der Jugendlichen und jungen Erwachsenen mussten schnell neue Wege gefunden werden, damit keine „Generation Corona“ entsteht.*

## 1. Das Jugendhaus Rostock

Das Jugendhaus Rostock ist eine Jugendberufsagentur, die seit 2015 unter einem Dach mit den Partnern des Amtes für Jugend, Soziales und Asyl der Hanse- und Universitätsstadt Rostock, dem Hanse-Jobcenter Rostock sowie der Agentur für Arbeit Rostock arbeitet. Mit einer gemeinsamen Eingangszone, dem BIZ, dem Berufspsychologischen Service, dem Ärztlichen Dienst, der Familienkasse sowie dem Amt für Ausbildungsförderung im Gebäude des Jugendhauses arbeiten viele Kolleg/innen oft Tür an Tür gemeinsam für die jungen Menschen. Ein fachlicher Austausch ist damit sehr einfach und unbürokratisch möglich.

Im März 2020 änderte sich die Situation des Zugangs für Kund/innen schlagartig, als zunächst nahezu alle Kontakte entweder telefonisch oder online laufen mussten. Die Tür des Jugendhauses war lediglich für Notfälle, z.B. drohende Obdachlosigkeit, Mittellosigkeit oder sonstige Notlagen, die eine persönliche Beratung erforderlich machten, geöffnet.

## 2. Wie es gelang, in Kontakt mit den Jugendlichen zu bleiben

Zunächst wurden alle Kund/innen per Mail bzw. Anschreiben über die neuen Kommunikationswege informiert. Alle Anliegen, die sonst am Empfangstresen durch die Eingangszone erledigt werden konnten, wurden ab sofort telefonisch geklärt. Erstaunlich war, dass die meisten unserer Kund/innen mit gro-



**Sven Heilmann**

ist Bereichsleiter des Hanse-Jobcenters Rostock und Leiter des Jugendhauses Rostock.

ßem Verständnis und Kooperationsbereitschaft auf diese Neuerung reagierten. Sie nutzten verstärkt ab April die Möglichkeiten der Online-Angebote, z.B. für Veränderungsmitteilungen, sowie die seit März geschaltete Hotline ins Jugendhaus.

Vermittler/innen und Fallmanager/innen entdeckten für sich neben telefonischen Beratungsgesprächen auch „Beratungsspaziergänge“. Viele Kund/innen, gerade jene, welche sich in der Betreuung des Sozialpädagogischen Fallmanagements des SGB VIII sowie des Fallmanagements SGB II befanden, nahmen diese rechtskreisübergreifend durchgeführten niedrigschwelligen Walk-and-talk-Angebote dankbar an. Der persönliche Kontakt wurde für viele unserer jungen Menschen oftmals als angenehmer empfunden als das Telefonat oder eine Mail. Zur ganzen Wahrheit gehört jedoch auch, dass etwa 20 % der meist marktferneren Kund/innen nicht oder sehr schwer für unsere Kolleg/innen erreichbar waren. In diesen Fällen wurde per Postkarte in den Briefkasten versucht, den Kontakt anzubahnen – mit gutem Erfolg.

Eine weitere gute Möglichkeit, mit jungen Menschen in Kontakt zu treten bzw. es auch zu bleiben, war das seit 2017 laufen-

de Projekt „Come In“. Ziel dieses Projekts ist es, mit einem verstärkten, aufsuchenden Beratungsansatz junge, vom System abgekoppelte Menschen in ihren „Lebenswelten“ zu treffen, sie über die Unterstützungsmöglichkeiten des Jugendhauses und dessen Partner zu informieren und sie damit als Kund/innen des Jugendhauses zu gewinnen.

Unter den Corona-Bedingungen gelang es dem Träger gut, sich schnell auf die neue Situation einzustellen und die virtuellen Kontakte per Telefon/Mail z.B. durch den bewährten mobilen Bus und terminierte Besuche im häuslichen Umfeld der Jugendlichen aktiv zu nutzen. Durch die sehr enge Vernetzung mit anderen lokalen Trägern der freien Jugendhilfe konnten dadurch persönliche Kontakte aufrechterhalten werden. Wichtig war, die Vertrauensbasis der Mitarbeiter/innen zu den Kund/innen zu erhalten und diese nicht durch Kontaktängste und verstärkte Rückzugstendenzen der Jugendlichen abreißen zu lassen. Durch eine enge, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den persönlichen Berater/innen im Jugendhaus konnten wichtige Kontakte und Vertrauen erhalten werden.

### ***Viele Jugendliche nahmen die Videotelefonie als „digital natives“ sehr gut an.***

Da im Frühjahr viele Schulen wochenlang nur online unterrichteten und kein persönlicher Kontakt in den Schulen durch die Berufsberatung stattfinden konnte, boten die Berufsberater/innen Online-Sprechstunden an. Diese wurden auch sehr gut von den Jugendlichen genutzt. Es galt ja auch für noch viele Unentschlossene, die richtige Berufswahlentscheidung bis zum Ausbildungsstart im September zu treffen.

Ein Teil der Berufsberater/innen war bis zum Sommer zur Unterstützung des operativen Services zur Bearbeitung von Kurzarbeitergeld-Anträgen abgezogen worden. Trotzdem konnte der Kontakt zu den Schulen und Schüler/innen gehalten werden, da die Berufsberater/innen an bestimmten Tagen für Fragen per Mail bzw. Videoberatung erreichbar waren. Viele Jugendliche nahmen die Videotelefonie als „digital natives“ sehr gut an.

## **3. Positive Erfahrungen während des Lockdowns**

Mit der Umstellung auf telefonische oder Mail-Beratung nahm die Sorge zu, dass viele Jugendliche nicht mehr erreicht werden bzw. dass Jugendliche die Kontakteinschränkungen als Grund für nicht wahrzunehmende Termine verschieben könn-

ten. Während dieser Zeit kam allen das Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) zur Deckelung der Sanktionen durch die Jobcenter zugute, welche besonders bei der Sanktionierungspraxis gegenüber jungen Menschen Berücksichtigung fanden. Darüber hinaus wurden sofort mit dem Lockdown die Bedingungen zum erleichterten Zugang zu SGB II-Leistungen geschaffen. Diese wurden im Weiteren durch die Härtefallbestimmungen während der Coronapandemie von der Bundesagentur für Arbeit geregelt, sodass de facto eine Sanktionierung, z.B. bei Meldeversäumnissen, nicht mehr stattfand. Unter diesen Bedingungen konnten Beratungsgespräche und Vereinbarungen mit Kund/innen ohne Sanktionierungsdruck durchgeführt werden. Dies war eine Chance und Herausforderung für Mitarbeiter/innen und Kund/innen zugleich.

Allen Skeptikern zum Trotz wurden u.a. durch Anrufe der Vermittler/innen bei den jungen Erwachsenen, durch spezielle individuelle Kundenanschriften, aber auch Walk-und-talk-Angebote mehr junge Menschen erreicht als vorher gedacht war. Die meisten Kund/innen waren bei einem vorher vereinbarten Termin gut erreichbar und waren dankbar für einen Kontakt zu ihrem Vermittler. Im Vordergrund der meisten Gespräche stand die persönliche Situation der jungen Menschen, die durch die Kontaktbeschränkungen verschärft wurde. Besonders bei Kund/innen in Betreuung der Fallmanager/innen (SGB II und VIII) mit erhöhtem Unterstützungsbedarf waren diese Gespräche sehr hilfreich für die Stabilisierung der persönlichen Situation und um Mut zuzusprechen. Denn der Lockdown sorgte insbesondere bei jungen Menschen für eine Verschärfung der ohnehin schon komplexen persönlichen Problemlagen.

Bei Leistungsangelegenheiten wurden bislang Termine im Leistungsteam vereinbart, um die Anträge sowie leistungsrechtliche Sachverhalte persönlich zu besprechen. Mit den Kontaktbeschränkungen fanden diese Gespräche überwiegend telefonisch terminiert statt. Dies hatte zwei positive Effekte: Die Kolleg/innen des Leistungsteams konnten während dieser turbulenten Anfangszeit der Pandemie „störungsfreier“ und schneller im Sinne der Kund/innen arbeiten und trotzdem selbst bei spontanen Anrufen der Kund/innen alle Anliegen unproblematisch klären.

Auf kommunaler Ebene wurde wegen Corona zudem ein lokales Moratorium der Stromanbieter vereinbart, sodass bei Stromschulden keine Stromabschaltung durch den Energieversorger bis 30. Juni 2020 vorgenommen wurde. Dies sorgte für deutlich weniger Notfälle und Sicherheit bei unseren Jugendlichen.

Der Schutz vor Ansteckungen war ebenfalls ein sehr wichtiger Aspekt. Die Infektionsgefahr für die Kolleg/innen im Leistungsteam war durch die ausschließlich telefonischen Kontakte deutlich geringer. Die krankheitsbedingte Ausfallquote war so

gering wie noch nie! Kund/innen und Kolleg/innen empfinden beiderseits diese Art von Kommunikation als sehr unkompliziert und äußerten sich durchweg positiv.

Nicht nur im Leistungsteam, sondern auch in der Vermittlung und sozialpädagogischen Beratung erfolgte der Ausbau des mobilen Arbeitens. Bei Bedarf können inzwischen nahezu alle Kolleg/innen im Homeoffice arbeiten. Es bleibt jedoch vorrangiges Ziel im Jugendhaus Rostock, für unsere Kund/innen persönlich da zu sein. Die für die erste Kontaktaufnahme so wichtigen Erstgespräche wurden in den dafür speziell hergerichteten Corona-Beratungsbüros persönlich durchgeführt. In den wenigen Fällen, in denen seitens des Kunden/der Kundin der ausdrückliche Wunsch nach einer telefonischen erstmaligen Beratung geäußert wurde, fand das Erstgespräch auch am Telefon statt.

Eine sich rasch ändernde Infektionslage, neue Verhaltensregeln sowie die damit verbundene Unsicherheit der Kolleg/innen zeigte, dass eine frühzeitige Einbindung der Mitarbeiter/innen sowie eine gute Kommunikation mit ihnen unentbehrlich sind.

Durch die Einstellungsstopps in den meisten Unternehmen war nicht mehr die direkte Integration in Arbeit oberstes Ziel, sondern die verlässliche Leistungsgewährung sowie das Kontakthalten zu unseren Kund/innen. Mit der Lockerung der

Kontaktbeschränkungen ab Sommer 2020 konnte wieder flexibel auf das Integrationsgeschäft umgestellt und aufgrund der weiterhin hohen Ausbildungsbereitschaft der Unternehmen konnten erfolgreich viele junge Menschen in Arbeit- und Ausbildungsstellen vermittelt werden.

**Die für die erste Kontaktaufnahme so wichtigen Erstgespräche wurden in den dafür speziell hergerichteten Corona-Beratungsbüros persönlich durchgeführt.**

Es bleibt die Hoffnung, dass mit der Verfügbarkeit eines wirksamen Impfstoffes ab Anfang 2021 die Kontaktbeschränkungen gelockert und dann in absehbarer Zeit aufgehoben werden. Dies böte besonders für junge Menschen die Chance, von den auch weiterhin vorhandenen beruflichen Chancen auf dem hiesigen Arbeits- und Ausbildungsmarkt zu profitieren. Damit könnte die Coronazeit, wenn man sie rückwirkend betrachtet, nur eine kurze Episode in der Biografie vieler junger Menschen bleiben und keine nachhaltigen Auswirkungen hinterlassen.

Anzeige

**NEUE PRAXISBÜCHER FÜR DIE KINDER- UND JUGENDHILFE**



Das Praxishandbuch gibt Fachkräften in der Arbeit mit Kindern und Familien Hilfestellungen und Grundlagen an die Hand und regt zur Diskussion, Reflexion und Weiterentwicklung für diese anspruchsvolle Arbeit an. Die 4., aktualisierte Auflage thematisiert u.a. Schutzkonzepte, Prävention sowie Sucht.

4. Auflage  
2020, 240 Seiten, kartoniert  
€ 26,00  
ISBN 978-3-7841-3275-4

**AKTUALISIERTE  
NEUAUFLAGE**

**eBOOK  
INKLUSIVE**



Das Buch basiert auf dem zweijährigen Projekt „Care Leaver“, mit dem die individuelle Entwicklung von Care Leavern vom Beginn ihrer stationären Hilfe bis zum aktuellen Zeitpunkt untersucht und Wirkfaktoren für eine gelingende Nachhaltigkeit stationärer Hilfen zur Erziehung identifiziert werden konnten.

2021, 210 Seiten, kartoniert  
€ 24,00  
ISBN 978-3-7841-3318-8

**NEU**

**eBOOK  
INKLUSIVE**

Bestellen Sie  
versandkostenfrei online unter  
[www.lambertus.de](http://www.lambertus.de)  
oder per Fax 0761/36825-33  
(zzgl. Versandkosten)

[WWW.LAMBERTUS.DE](http://WWW.LAMBERTUS.DE)



SOZIAL | RECHT | CARITAS