

Wo Wissen wächst.



, 16.10.2006

Personalagentur

Die ersten 18 Monate

Stadt Dortmund
Personalagentur



Sehr geehrte Damen und Herren,

liebe Leserinnen und Leser,

ziemlich genau achtzehn Monate ist es nun her, dass die erste Qualifizierungsmaßnahme der Personalagentur startete. Im Zusammenhang mit dem Kulturhauptstadtjahr Ruhr 2010 wurden die ersten Servicekräfte für das „Zentrum für Kunst und Kreativität“ im Dortmunder U geschult. Seitdem hat die Personalagentur 15 Maßnahmen aufgelegt und 129 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung auf dem Weg zu neuen Aufgabefeldern begleitet. Beschäftigte, die aus gesundheitlichen Gründen in ihren bisherigen Aufgabefeldern nicht mehr arbeiten können oder deren Stellen aus organisatorischen Gründen entfallen sind, stehen dabei besonders in unserem Fokus. Unser Ziel ist es, personalwirtschaftliche Maßnahmen als Folge von Organisationsprozessen nicht über das Instrument der Sozialauswahl zu lösen, sondern den Betroffenen im Sinne von Förderung eine neue tragfähige berufliche Perspektive zu bieten.



Mit diesem Bericht möchten wir deutlich machen, wie vielfältig sich die Arbeit der Personalagentur in den vergangenen achtzehn Monaten entwickelt hat.

Seit ihrer Gründung vor 1 ½ Jahren begleitet die Personalagentur permanent die Frage, ob da nicht Doppelstrukturen geschaffen wurden und vorgehalten werden. Den einzelnen Beiträgen können Sie entnehmen, dass das nicht der Fall ist. Die Personalagentur bietet keine Seminare und Lehrgänge im Bereich der klassischen Aus-, Fort- und Weiterbildung an, sondern bereitet Beschäftigte zielgerichtet und praxisorientiert auf ganz konkrete neue Einsatzfelder innerhalb der Verwaltung vor. Die ganzheitliche Sicht auf die Person, das Herausarbeiten der individuellen Stärken und die passgenaue Auswahl der richtigen Maßnahme

stehen im Vordergrund. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist die Betreuung und Begleitung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer während der gesamten Maßnahme durch die Jobcoaches. Stärken und Stützen, Sorgen und Probleme ernst nehmen und immer ansprechbar sein, das ist Anforderung und Erfolgsschlüssel zugleich.

In fast allen Qualifizierungsmaßnahmen arbeitet die Personalagentur im übrigen mit Kooperationspartnern wie dem Studieninstitut, der VHS und anderen Stellen innerhalb und außerhalb der Verwaltung zusammen. Insofern ist die Personalagentur keine Konkurrenz zu bestehenden Angeboten, sondern eine sinnvolle Ergänzung. Sie schließt eine Lücke innerhalb des Systems Personalentwicklung bei der Stadtverwaltung Dortmund.

Herzliche Grüße

Klaus Wiener

Leiter der Personalagentur



Mit Sicherheit – für Sicherheit
Ordnungspartnerschaften 5

Ohne geht gar nicht
- IT-Qualifizierung - 7

Von der Kita ins Jobcenter –
Spezieller Verwaltungslehrgang auf AI-Niveau 8



Manchmal muss es schnell gehen –
Verwaltungskräfte für die VHS 10

Gas geben „die Zweite“ –
Verwaltungskräfte für das
Bildungs- und Teilhabepaket 11

Besser Knöllchen schreiben als Knöllchen
bekommen – Verkehrsüberwachung 11



Das sagt die *ma:*
Wer oder was sind Kipf-L 12

Trainernetzwerk – ein wichtiger und
notwendiger Baustein für die Qualifizierung
der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 14

Nach den Sternen greifen?
Warum nicht...
Neue Berufsperspektiven mit dem
Angestelltenlehrgang I 16



Arbeiten unter dem „U“ –
Service- und Empfangskräfte 18

Qualität setzt sich durch –
Qualifizierungszentrum ist NRW Ausbil-
dungsstätte für SGB II – Fortbildung 19



Sonderrubriken

Aus dem Alltag einer Fallmanagerin 6, 10, 13,
17, 20

Leistungsverändert? Na und! 9

Alles nach Maß – nichts von der Stange! 17



Anlagen 22, 23

Mit Sicherheit – für Sicherheit Ordnungspartnerschaften

Was darf ich und was darf ich nicht? Haben die Polizei und das Ordnungsamt die gleichen Befugnisse? Was sind eigentlich »Jedermannrechte« und wie verhalte ich mich, wenn ich bedroht werde?

Solche Fragen stehen immer im Raum, wenn neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Ordnungspartnerschaften ausgewählt werden. Sicheres und angemessenes Auftreten im gemeinsamen Streifendienst mit der Polizei setzen ein hohes Maß an Selbstsicherheit, fundierte Rechtskenntnisse und gute kommunikative Fähigkeiten voraus.

In einem elfwöchigen Lehrgang werden die »Neuen« auf ihren Einsatz »auf der Straße« gezielt vorbereitet. Zunächst einmal müssen die Rechtsgrundlagen für diese spezielle Form der Eingriffs-erhaltung erlernt werden. Zum Einstieg wird die Methodik der Rechtsanwendung vermittelt, es folgen Ordnungs- und Verwaltungsrecht aber auch Ausländer- und Asylrecht stehen ganz oben auf dem Stundenplan. Anschließend finden Trainings zur Deeskalation statt. Auf die Ausbildung kommunikativer Fertigkeiten wird besonderer Wert gelegt. Neben Grundlagen der Kommunikation werden eine angemessene Ansprache von Störern, Methoden der Verhandlungsführung sowie Techniken zur Versachlichung bei verbalen Auseinandersetzungen vermittelt und geübt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sollen aber auch bestehende Netzwerke und Hilfsangebote anderer Träger kennen lernen. Da stehen beispielsweise Besuche bei den Übernachtungsstellen, dem Umweltamt, dem



Drogenkonsumraum, dem Sozialpsychiatrischen Dienst dem Tierschutzzentrum und, und, und an. Vorträge der Koordinierungsstelle für Vielfalt, Toleranz und Demokratie und anderer Fachstellen schärfen die Aufmerksamkeit gegen Ausländerfeindlichkeit, informieren über Prostitution und Menschenhandel, vermitteln interkulturelle Kompetenz und sensibilisieren für die Belange von Behinderten. Kurse in Erste-Hilfe und Brandschutz bei der Feuerwehr runden die Ausbildung ab.

So vorbereitet können die neuen Ordnungspartnerinnen und Ordnungspartner ihre schwierige Arbeit in den Stadtbezirken gut angehen.

Mit Sicherheit!

Maßnahme	Teilnehmer/-innen	Dauer in Wochen
14.06.10 – 31.08.10	8	11,5
15.07.11 – 30.09.11	10	11
07.10.11 – 20.12.11	7	10

Kooperationen gesucht & gefunden

Die Personalagentur arbeitet bei der Durchführung ihrer Qualifizierungsmaßnahmen mit vielen Kooperationspartnern zusammen. An den Maßnahmen zur Vorbereitung von Ordnungspartnern waren folgende Institutionen beteiligt:

- › Ordnungsamt
- › Studieninstitut
- › Feuerwehr
- › Polizei
- › Trainernetzwerk
- › Sozialpsychiatrischer Dienst
- › Übernachtungsstelle Unionstraße
- › Frauenhaus
- › Mitternachtsmission
- › Gast-Haus e. V.
- › Tierschutzzentrum
- › Sozialamt
- › Jobcenter Dortmund
- › Quartiersmanagement
- › Aktionsbüro Borsigplatz
- › Koordinierungsstelle für Vielfalt, Toleranz und Demokratie
- › Behindertenbeauftragte der Stadt Dortmund
- › Umweltamt

Aus dem Alltag einer Fallmanagerin ...

Montag:

Am Vormittag findet ein Abstimmungsgespräch beim Ordnungsamt statt. Wie soll das anstehende Auswahlverfahren für die Qualifizierungsmaßnahme Verkehrsüberwachung organisiert werden? Interne und externe Bewerbungen liegen vor. Problem ist nur, die Maßnahme soll schon in drei Wochen starten, da die neuen VÜ'ler pünktlich zum Start des Weihnachtsmarktes auf der Straße sein sollen. Wir verständigen uns darauf, dass die Auswahlgespräche bereits in dieser Woche Donnerstag geführt werden und vereinbaren Arbeitsteilung. Die Kollegen vom Ordnungsamt werden für morgen und übermorgen Hospitationstermine organisieren, ich werde am Nachmittag den Zeitplan für das Bewerbungsverfahren erstellen und die Bewerber telefonisch einladen.



Nicole Kettler



Angelika Burkhardt

Anschließend besuche ich die Scan-Stelle beim Dortmunder Systemhaus - dosys -. Dort sind demnächst zwei Stellen zu besetzen. Ich will mir Aufgaben, Abläufe und Arbeitsbedingungen anschauen, um beurteilen zu können, ob diese Tätigkeit für meine Leistungsveränderten passen könnte. Die Anforderungen sind höher als ich dachte. Einfach einscannen ist nicht. Man muss eine gute visuelle Auffassungsgabe haben, auf einen Blick erkennen, ob alles erfasst und wer der Adressat des Schriftstücks ist. Aber, wir werden geeignete Kräfte finden.

Nach der Rückkehr ins Büro vereinbare ich telefonisch einen Termin mit einem Mitarbeiterin, die an Leukämie erkrankt ist und deshalb nicht mehr in ihrem Ausbildungsberuf arbeiten kann. Sie braucht einen Job im Innendienst. Auf diese Situation sind wir durch den VdS, den Vertrauensmann der Schwerbehinderten, aufmerksam gemacht worden. Diese Woche ist die Mitarbeiter noch in der Reha. Deshalb vereinbaren wir einen Termin in der nächsten Woche.

Jetzt noch schnell den Terminplan für die Auswahlgespräche am Donnerstag erstellen. Dieser muss mit allen Beteiligten ja noch abgestimmt werden und dann müssen die Bewerber noch eingeladen werden.

Fortsetzung folgt.

Ohne geht gar nicht - IT-Qualifizierung -

Eines hat sich in den bisherigen Qualifizierungsmaßnahmen gezeigt: Immer besteht auch ein Bedarf an IT-Schulung. Die Vorkenntnisse und Fähigkeiten innerhalb einer Schulungsgruppe sind oft sehr unterschiedlich. Manche haben noch nie mit einem PC gearbeitet und starke Berührungängste, andere scheinen nachts „im Internet zu schlafen“. Die Kunst der Trainerinnen und Trainer besteht darin, die einen nicht zu überfordern ohne die anderen gleichzeitig zu langweilen. Einbeziehen der Spezialisten als Co-Trainer in den Unterricht, Bildung von Lernteams zur kollegialen Beratung untereinander und mitunter unterschiedliche Aufgabenstellungen sind da oft eine gute Lösung.

Aber wie nimmt man Kolleginnen und Kollegen mit „Technikallergie“ die Angst vor dem PC? Guter Tipp: Einfach mal eine „alte Möhre“ aufschrauben lassen und reingucken. Ernüchterung tritt ein. Mehr als ein paar Platinen und Drähte sind da nicht drin? Und die Maus muss man auch nicht füttern! Na dann; also, ran an die Tastatur und los geht's.



In den IT-Schulungen der Personalagentur werden die Inhalte vermittelt, die man später am Arbeitsplatz auch braucht. Und das wird vorher mit den Fachbereichen abgestimmt.

Die Personalagentur verfügt derzeit über zwei IT-Räume mit jeweils 12 Schulungsplätzen. Neben den IT-Qualifizierungen im Rahmen der eigenen Maßnahmen wird die Personalagentur ab nächstem Jahr auch die Schulungen zur Umsetzung des IT-Qualifizierungskonzeptes durchführen. Das IT-Qualifizierungskonzept wurde unter Federführung des Personal- und Organisa-



tionsamtes von einem Begleitarbeitskreis erarbeitet und am 13.09.11 vom Verwaltungsvorstand beschlossen. Über Jahre hinweg hat bei der Stadtverwaltung Dortmund keine systematische Anpassungsqualifizierung im IT-Bereich mehr stattgefunden. Das soll sich ändern. Mit einer strukturierten Abfrage in vier Pilotbereichen (Schulsekretariate, Vergabe- und Beschaffungszentrum sowie Teilbereichen der Bürgerdienste und des Umweltamtes) sollen erste Erkenntnisse über Bedarf und Aufwand sowie über die vorgesehene Erhebungsmethode gewonnen werden. Der verwaltungsweite Bedarf an IT-Qualifizierung wird von der Begleitgruppe aber bereits jetzt als sehr hoch eingeschätzt. Etwas überspitzt könnte man sagen, dass Excel von vielen nur als kariertes Papier genutzt wird und die Funktionalitäten von Lotus Notes, die über das Senden und Empfangen von Mails hinausgehen, weitgehend unbekannt sind. Eine schnelle und effektive Nutzung der Funktionalitäten der Standardanwendungen spart jedoch Zeit und trägt damit erheblich zur wirtschaftlichen Aufgabenerledigung bei.

Über den beschriebenen Qualifizierungsstau hinaus entsteht in den nächsten Jahren ein weiterer enormer Schulungsbedarf in Folge von notwendigen Versionsumstellungen beim Betriebssystem, beim Office-Paket (Word, Excel, Power Point, Access) sowie bei Lotus-Notes-Anwendungen. Zu diesem Zweck wird das Dortmunder Systemhaus einen weiteren Schulungsraum der Personalagentur mit einem dritten Schulungsnetzwerk ausstatten.

36 Schulungsplätzen stehen dann zur Verfügung. 6.000 Anwender gegenüber, die geschult werden wollen. Eine spannende Aufgabe!

Von der Kita ins Jobcenter – Spezieller Verwaltungslehrgang auf AI-Niveau

Frage: Was haben leistungsveränderte Kinderpflegerinnen und -erzieherinnen der Kindertageseinrichtungen mit Sachbearbeiterstellen des Jobcenters zu tun?

Antwort: Gar nichts, solange man sie nicht zusammen bringt.



Im Herbst letzten Jahres überlegten die Geschäftsführung von Fabido und die Personalagentur gemeinsam, was man für Mitarbeiterinnen tun könnte, die aufgrund unterschiedlicher gesundheitlicher Beeinträchtigungen ihre bisherige Arbeit in den Kindertageseinrichtungen nicht mehr verrichten können. Die Ursachen sind vielfältig und reichen von Einschränkungen im Bewegungsapparat (mit über 50 ist es manchmal schon schwer mit den Kleinen über den Bauteppich zu kriechen) über Folgen eines Hörsturzes bis hin zu psychischen Erschöpfungssymptomen. Über das Ziel war man sich schnell einig: Es müssen andere Einsatzorte mit anderen Aufgaben gefunden werden. Als ein Problem stellte sich heraus, dass Fabido als ein Eigenbetrieb der Stadt Dortmund mit eigenem Wirtschaftsplan geführt wird und eine Umqualifizierung nicht zu Budgetausweitungen in der Kernverwaltung führen durfte.

Die Lösung: Eine Qualifizierungsmaßnahme zur Fachassistentin im Jobcenter.

Natürlich stellt es eine ganz besondere Herausforderung dar, verwaltungsfremdes Personal für eine der schwierigsten Aufgaben einer Kommunalverwaltung fit machen zu wollen. Die Jobcoaches der Personalagentur führten viele Gespräche und fanden vierzehn Kinderpflegerinnen und -erzieherinnen, denen sie ein solches

Abenteuer zutrauten, vor allem aber, die es sich selber zutrauten. Eins hatten alle gemein, nämlich den festen Willen, wieder einer geeigneten Arbeit nachgehen zu wollen. Gemeinsam mit dem Studieninstitut wurde ein Lehrplan entwickelt, der speziell auf die Anforderungen des Jobcenters zugeschnitten war. Neunzehn

Wochen lang lernten die Frauen vormittags im Studieninstitut und was vermittelt wurde, hatte das Niveau eines Angestelltenlehrganges I. Unterrichtsschwerpunkte lagen auf den Fächern Sozialrecht (SGB II und XII), Verwaltungsrecht, Methodik der Rechtsanwendung, Arbeits- und Tarifrecht und Büroorganisation. Es wurden Klausuren geschrieben und eine Abschlussprüfung abgenommen.

An den Nachmittagen wurde der erlernte Stoff durch die Trainerinnen und Trainer der Personalagentur nachgearbeitet und praxisorientiert vertieft. Diese Kombination von Lernen am Studieninstitut, Begleitung durch Jobcoaches und intensiver Nacharbeit ist einer der Schlüssel zum Erfolg. Denn alle haben den Lehrgang mit mindestens befriedigenden Leistungen bestanden (siehe auch Notenspiegel). Was vielleicht jedoch noch aussagekräftiger ist: Auch nach Einschätzung des Jobcenters sind die ehemaligen Mitarbeiterinnen der Kindertageseinrichtungen gut angekommen und stehen dort mit Bravour „ihre Frau“ an der Dienstleistungsfront.

Notenspiegel der Klausuren;

7 x	sehr gut
11 x	gut
10 x	befriedigend
0 x	ausreichend
0 x	mangelhaft
0 x	ungenügend

Und zu einer Budgetausweitung ist es auch nicht gekommen, da die Stellen im Jobcenter über Bundesmittel finanziert werden. So haben alle etwas davon;

- › *Die leistungsveränderten Kolleginnen haben eine neue berufliche Perspektive.*
- › *Das Jobcenter hat qualifiziertes Personal für Eingangszonen und Leistungsteams erhalten und*
- › *Funktionsstellen bei FABIDO konnten nachbesetzt werden*

Maßnahme	Teilnehmer/-innen	Dauer in Wochen
29.11.10 – 25.03.11	14	19

Kooperationspartner: Westfälisch-Märkisches Studieninstitut, Jobcenter Dortmund, Trainernetzwerk

Leistungsverändert? Na und!

Zugegeben, das Wort „leistungsverändert“ ist gewöhnungsbedürftig und macht zunächst einmal Angst. Aber warum? Doch nur, weil wir dahinter etwas ganz schlimmes vermuten. So etwas wie die Verwandlung von Dr. Jekyll zu Mr. Hyde. Dabei ist es ganz normal, dass sich unsere Leistungsfähigkeit im Laufe eines Berufslebens verändert. Und diese Veränderung kann in verschiedene Richtungen gehen. Man wird „entdeckt“ und gefördert, entwickelt sich weiter und erbringt plötzlich Leistungen, die einem zuvor keiner zugetraut hätte. Oder man wechselt das Aufgabengebiet, ist plötzlich am richtigen Platz und startet durch.

Es gibt aber auch die Fälle, wo Krankheiten oder Schicksalsschläge einen treffen und meist kann man nichts dafür. Eine doLine-Mitarbeiterin hat plötzlich ein Pfeifen im Ohr und ihr Arzt diagnostiziert Tinnitus. Ein Bühnenhandwerker hat einen Arbeitsunfall und das Kniegelenk bleibt steif. Eine Reinigungskraft reagiert allergisch auf die Putzmittel und schämt sich sogar noch für den Ausschlag an den Händen. Erfundene Geschichten? Nein, einige von vielen Fällen, die in den vergangenen 18 Monaten bei der Personalagentur gelandet sind. Denen und manchen anderen konnten wir helfen, indem wir andere Tätigkeiten

für sie gefunden und sie auf ihre neuen Aufgaben vorbereitet haben. Heute erbringen sie an anderer Stelle wieder Leistung und sind stolz darauf.

Wir verwenden oft viel Energie auf den Nachweis, ob jemand seinem Job tatsächlich noch nachgehen kann oder ob das Krankheitsbild schon so weit fortgeschritten ist, dass wirklich nichts mehr geht. Wir sollten lieber vorher ansetzen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine neue berufliche Perspektive bieten, bevor es zu spät ist. Für uns ist das der „Markt der Möglichkeiten“. Und daran ist plötzlich nichts Erschreckendes mehr.

Aus dem Alltag einer Fallmanagerin ...

Dienstag:

Am Vormittag findet die vierte Fallkonferenz für Fabido statt. An der Fallkonferenz nehmen das Personalmanagement von Fabido, die zuständige Personalbetreuerin des Personal- und Organisationsamtes und der Personalrat teil. Ich moderiere die Veranstaltung. Wir haben das Instrument der Fallkonferenz eingeführt, damit problematische Beschäftigungssituationen ganzheitlich gesehen und die besten Lösungsmöglichkeiten gefunden werden. Heute stehen 25 „Fälle“ zur Beratung an, hinter denen sich ganz individuelle berufliche Schicksale verbergen. Fabido hat über 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für einen Teil von ihnen kommt irgendwann der Punkt, wo es aus gesundheitlichen Gründen schwierig wird, weiter in einer Kindertageseinrichtung zu arbeiten. Die Sitzung habe ich bereits letzte Woche vorbereitet. Die Unterlagen sind kopiert und werden verteilt. Nach vier Stunden steht fest, für acht Mitarbeiterinnen ist dringend eine berufliche Alternative mit Perspektive zu schaffen. Die Ergebnisse der Konferenz werden von mir in einem Protokoll festgehalten. Da es keine Ausweitungen im Personalbudget der Kernverwaltung geben darf, sind gezielt refinanzierte Einsatzbereiche zu suchen. Das wird unsere Aufgabe in den nächsten Wochen sein. Und sind solche refinanzierten Bereiche gefunden, müssen die Kolleginnen von Fabido in Absprache mit den aufnehmenden Fachbereichen zielgerichtet und praxisorientiert für diese neuen Aufgaben qualifiziert werden.

Kurze Mittagspause, dann stehen Einzelgespräche mit zehn Teilnehmerinnen und Teilnehmern der laufenden Qualifizierungsmaßnahme für die Ordnungspartnerschaften an. Wie kommen die Teilnehmer in der Maßnahme klar? Wie fühlen sie sich in der Gruppe aufgehoben? Wie wird die Schulung konzeptionell und inhaltlich bewertet und was kann verbessert werden?

Fortsetzung folgt.

Manchmal muss es schnell gehen – Verwaltungskräfte für die VHS

Ende letzten Jahres hat die VHS nach einer Ausschreibung des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge den Zuschlag zur Durchführung von Integrations Sprachkursen erhalten. Ein toller Erfolg. Aber jetzt mussten schnell Verwaltungskräfte her, die die Maßnahmen auch mit dem Ministerium abrechnen. Gesucht wurden vier Verwaltungsfachkräfte des mittleren Dienstes, die verwaltungsintern aber nicht zur Verfügung standen. Die Personalagentur fasst zwei leistungsveränderte Mitarbeiterinnen von Fabido, eine Mitarbeiterin der Poststelle des Jobcenters, die dort nicht weiterbeschäftigt werden konnte und einen weiteren Mitarbeiter des Jobcenters, dessen Vertrag sonst ausgelaufen wäre, zu einer Lerngruppe zusammen und brachte ihnen in knapp sechs Wochen das bei, was ihre künftige Aufgabe fordern würde. Mit Erfolg. Die VHS ist mit dem Engagement und der Leistung dieser vier Kräfte sehr zufrieden.



Maßnahme	Teilnehmer/-	
	innen	Dauer in Wochen
10.01.11 – 02.02.11 + 2 Wochen im Februar	4	5,5

Kooperationspartner: VHS, Trainernetzwerk, Rechnungsprüfungsamt



Gas geben „die Zweite“ – Verwaltungskräfte für das Bildungs- und Teilhabepaket

Ähnlicher Zeitdruck wie bei der VHS entstand auch als es darum ging, Verwaltungskräfte zur Umsetzung des Bildungs- und Teilhabepakets zu finden. Das Sozialamt brauchte dringend fünf Verwaltungskräfte für Backoffice-Aktivitäten wie Eingabe der Anträge in die Datenverarbeitung. Auch hier wurde ein Intensivkurs von drei Wochen aufgelegt und auch hier fanden leistungsveränderte Kräfte eine neue sinnvolle Arbeit. Allerdings wurden alle Beteiligten von der Antragsflut überrollt und die fünf werden zwangsläufig auch im Publikumsverkehr mit eingesetzt. Ohne den Einsatz studentischer Hilfskräfte wäre die Arbeit nicht zu bewältigen. Sozialamt und Personalagentur sind in Gesprächen, wie die personellen Probleme beim Bildungs- und Teilhabepaket nachhaltig gelöst werden können. Eine neue Maßnahme bahnt sich an.

Maßnahme	Teilnehmerinnen	Dauer in Wochen
01.04.11 – 22.04.11	5	3

Kooperationspartner: Sozialamt

Besser Knöllchen schreiben als Knöllchen bekommen – Verkehrsüberwachung

Seit letztem Monat sind sie im Dortmunder Stadtgebiet unterwegs; die neuen Kräfte in der Verkehrsüberwachung. Die Überwachung des ruhenden Verkehrs, Geschwindigkeitsmessungen und der Einsatz bei Großveranstaltungen sind jetzt ihre neuen Aufgaben. Außendienst bei Wind und Wetter, an Wochenenden und an Feiertagen ist der Normalfall. Den Neuen macht das nichts aus.

Drei Wochen hartes Training liegen hinter ihnen. Recht „pauken“, Berichte schreiben, den „Meldeknochen“ bedienen lernen, Erste Hilfe und wieder mal Kommunikation und Deeskalation. In der Verkehrsüberwachung ist es an der Tagesordnung, dass die Kunden über die erbrachte Dienstleistung in der Regel nicht glücklich sind und oft genug lassen sie ihren Ärger an den VÜ'lern aus.

Zum Abschluss der Ausbildung haben die Neuen noch einmal deutlich gemacht, dass es ihnen bei der Personalagentur gut gefallen habe, es sie nun aber auf die Straße ziehe.

Seit Oktober gibt es damit elf gute Gründe mehr, die Geschwindigkeitsbegrenzungen zu beachten und das Auto ordentlich abzustellen.



Maßnahme	Teilnehmer/-innen	Dauer in Wochen
09.09.11 – 30.09.11	11	3
07.11.11 - 02.12.11	9	3

Kooperationspartner: Sozialamt, Polizei, Trainernetzwerk, Feuerwehr, Beratungsstelle für Beschäftigte, Koordinierungsstelle für Vielfalt, Toleranz und Demokratie, Gewaltakademie Villigst, Ordnungsamt, Rechnungsprüfungsamt, Tierschutzzentrum

Kipf-L – Wer oder was ist Kipf-L?

Dreizehn hoch motivierte Kinderpflegerinnen haben sich auf den Weg gemacht, wollen den nächsten beruflichen Schritt gehen und bereiten sich berufsbegleitend auf die Externenprüfung zur Erzieherin im nächsten Jahr vor. Möglich wurde dies durch eine intensive Zusammenarbeit zwischen FABIDO und der Personalagentur. Warum Externenprüfung? Durch die Änderung des KiBiz (Kinderbildungsgesetz) zeichnete sich Handlungsbedarf bei dem Berufsbild Kinderpfleger/-in ab.

Nicht alle Kinderpflegerinnen konnten danach zukünftig in den vorgesehenen Gruppenformen eingesetzt werden. Natürlich möchte kein Fachbereich gute und motivierte Beschäftigte verlieren und erst recht nicht, wenn gemeinsam Berufsperspektiven geschaffen werden können.

Gesagt – getan! In Kooperation mit FABIDO hat die Personalagentur einen Vorbereitungslehrgang für die Externenprüfung konzipiert, Dozenten verpflichtet, die Mitarbeiterinnen informiert, die die rechtlichen Voraussetzungen für den Lehrgang erfüllen, Seminarräume reserviert ...

Am 12. September ging es los. Axel Freidank, Dozent bei der Personalagentur und federführend für die Konzeption, hat den Arbeitstitel Kipf-L (Kinderpflegerinnen-Lehrgang) geprägt, der nun schmunzelnd bei allen Beteiligten Einzug gehalten hat.

Arno Lohmann, Betriebsleiter FABIDO, unterstützt die Personalentwicklung seiner Mitarbeiterinnen unter dem Motto „Bildung ist Mehrwert“ und hat auch unter dem Aspekt Vereinbarkeit von Beruf und Familie für den entsprechenden Rahmen gesorgt.

Die Kipf-L Teilnehmerinnen werden in den nächsten 50 Wochen an je einem Tag in der Woche für den Lehrgang freigestellt. Die Einrichtungen erhalten vor Ort für die Freistellungen Ersatz. FABIDO übernimmt zudem die Lehrgangskosten.

Dennoch wird den Teilnehmerinnen, aber auch den Leitungskräften in den Einrichtungen, die vor Ort ihre Kipf-L-erinnen unterstützen, trotz der guten Rahmenbedingungen einiges abverlangt.

Heute schon ge-kipf-L-t? Diese Aufgabe wird sie bis zur Prüfung begleiten. Der umfangreiche Stoff des Lehrgangs muss nachbereitet und verinnerlicht und in die Praxis umgesetzt werden und zu guter Letzt steht die Vorbereitung auf die Prüfung an. Der Lehrgang wird kein Spaziergang, denn am Ende steht immerhin ein Berufsabschluss.

Gemeinsames Ziel aller Beteiligten ist – alle kommen durch!

Vierzehn Dozentinnen und Dozenten begleiten die Kolleginnen bei ihren Vorbereitungen. „Es gilt vieles abzudecken, von einer Einführung zum Umgang mit IT über die Reflexion von Bildungsprozessen, Hygieneverordnungen bis zum Medienrecht. Wir freuen uns sehr, dass wir neben Dozenten von außen auch viele Kolleginnen und Kollegen aus dem Trainernetzwerk in den Lehrgang einbeziehen können“, so Eveline Draht.

Eine Herausforderung für die Dozentinnen und Dozenten des Lehrgangs ist die Zuweisung der „Kipf-L-Prüflinge“ an unterschiedliche Berufskollegs. Jedes Berufskolleg stellt andere Anforderungen an die Prüfung und legt unterschiedliche Prüfungsthemen auf. Diese Herausforderungen nehmen die Dozentinnen und Dozenten gerne an. Sie brennen darauf, die Teilnehmerinnen für ihr Fachthema zu begeistern.

Mit Motivation, Durchhaltevermögen und gegenseitiger Unterstützung wird der Erfolg sicher sein.

Übrigens – obwohl sich die Situation der Kinderpflegerinnen zwischenzeitlich durch die Änderung der Änderung des KiBiz entschärft hat, nehmen die dreizehn Teilnehmerinnen ihre berufliche Zukunft in die Hand. **Hut ab und viel Erfolg!**

Maßnahme	Teilnehmerinnen	Dauer in Wochen
12.09.11 – Juni 2012	14	34

Das sagt die

mai

Aus dem Alltag einer Fallmanagerin ...

Mittwoch:

Der Arbeitstag beginnt mit einem Reflektionsgespräch mit einem Kollegen, der sich in einem Auswahlverfahren für eine Qualifizierungsmaßnahme nicht durchsetzen konnte. Was ist schiefgelaufen? Wie sieht der Bewerber das? Wie hat er sich in dem Verfahren gefühlt? Was war gut und woran muss er noch arbeiten? Auf jeden Fall, nicht entmutigen lassen! Das Gespräch hat eine halbe Stunde gedauert. Drei weitere solcher Gespräche stehen gleich noch an.

Zwischendurch ein Anruf von Herrn Zacharias von der Beratungsstelle. Bei ihm ist seit einiger Zeit eine Mitarbeiterin mit Burn out in der Beratung. Nach seiner und der Auffassung des behandelnden Arztes ist die Kollegin soweit stabilisiert, dass sie wieder einsteigen sollte. Aber bitte nicht in dem Bereich, wo sie krank geworden ist. Er habe ihr geraten, den Kontakt zur Personalagentur aufzunehmen. Ggf. besteht die Möglichkeit über eine Maßnahme für eine andere berufliche Tätigkeit qualifiziert zu werden. Wir vereinbaren ein gemeinsames Erstgespräch mit der Kollegin Anfang der nächsten Woche. Den Kontakt zu FB 11 stellen wir dann her.

Um 13.00 Uhr findet die wöchentliche Dienstbesprechung statt.

- › Welche Personalbedarfe sind gestern durch die Clearingstelle gegangen?
- › Wo sollten wir Qualifizierungsmaßnahmen auflegen?
- › Waren refinanzierte Einsatzmöglichkeiten für unsere Fabido-Kräfte dabei?
- › Rückmeldungen zu unseren laufenden Maßnahmen werden besprochen.
- › Künftige Maßnahmen und Projekte werden vorgestellt
- › ...die Zeit verfliegt

Anschließend noch ein Telefongespräch mit unserem Arbeitsvermittler im Arbeitgeberservice des Jobcenter. Es geht um Fördermöglichkeiten für Arbeitslose, die für unsere nächste Qualifizierungsmaßnahme für die Verkehrsüberwachung eingestellt werden sollen. Einer ist darunter, der sich schon über zwei Jahre hinweg in einer Arbeitsgelegenheit „Service- und Präsenzdienste“ als sehr zuverlässig und arbeitswillig gezeigt hat. Er ist mit 53 Jahren schon etwas lebensälter und 40 % schwerbehindert. Da das am Arbeitsmarkt als Vermittlungshemmnis gilt, könnten wir im ersten Jahr 70 % der Personalkosten, im zweiten Jahr noch 60 % erstattet bekommen. Insgesamt wären vier Bewerber förderfähig. Nicht schlecht, der Anruf hat sich bezahlt gemacht. Den Rest des Tages brauche ich, die Vorstellungsgespräche für morgen Nachmittag vorzubereiten.

Fortsetzung folgt.



Trainernetzwerk – ein wichtiger und notwendiger Baustein für die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

In den Maßnahmen der Personalagentur geht es darum, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung für andere Aufgaben zu qualifizieren, für die sie keine entsprechende Ausbildung mitbringen. Oder kurz gesagt: Für die Praxis fit zu machen. Und wer könnte das besser als die Praktiker selber?

Wir haben gerufen und sie sind gekommen.

70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den unterschiedlichsten Fachämtern, Hierarchieebenen und Aufgabenbereichen sind dem Aufruf gefolgt und engagieren sich mit und ohne Trainererfahrung im Trainernetzwerk der Personalagentur. „Tolle Sache! Endlich! Mal sehen, ob das Trainernetzwerk etwas für mich ist!“ waren die Rückmeldungen auf der Infoveranstaltung zum Start des Trainernetzwerkes am 11.05.2011. Die Kolleginnen und Kollegen, die über ihr Engagement hinaus auch vielfältige Kenntnisse mitbringen, unterstützen die hauptamtlichen Trainerinnen und Trainer und übernehmen innerhalb einer Qualifizierung einzelne Module. Und dies überwiegend in ihrer Freizeit.

Oberstes Gebot bei dem Engagement im Trainernetzwerk bleibt: „Dienstliche Belange haben Vorrang“. Erst danach folgt der Einsatz für das Trainernetzwerk. Von daher bleibt oft nur die Möglichkeit im Rahmen von Urlaub oder Freizeit ausgleich ein Modul durchzuführen, die Vorbereitung dazu erfolgt in der Regel nach Feierabend.

Diese Herausforderung nehmen die (zukünftigen) Trainerinnen und Trainer gerne an. Sie möchten sich engagieren, sich selber weiterbilden und über den Tellerrand hinausschauen. Und – sie sind mit Begeisterung dabei.

Es reicht nicht aus, sich vor eine Gruppe zu stellen und Fachwissen weiterzugeben.

Zunächst müssen sich die Trainerinnen und Trainer auf Semiarteilnehmer/-innen einstellen, mit denen sie in der Regel in ihrem bisherigen Arbeitsumfeld nichts zu tun hatten. Viele der Teilnehmerinnen und Teilnehmer kommen aus dem gewerblich-technischen Bereich, sind Kinderpflegerinnen oder Erzieherinnen, Reinigungskräfte oder kommen aus SGB II Maßnahmen. Die meisten von ihnen sind seit langer Zeit aus dem Lernprozess heraus und müssen Lernen erst wieder lernen. Sie sind darauf vorzubereiten sich in Verwaltungsstrukturen zurechtzufinden, lernen Kommunikationsstrategien und Verwaltungshandeln kennen sowie Recht und IT anzuwenden. Eine spannende und lohnende Herausforderung!

Für die zwischen der Personalagentur und den Fachbereichen erarbeiteten Anforderungen erstellen die Trainerinnen und Trainer Seminarkonzepte, Lern- und Unterrichtsmaterialien. Die umfangreichen Vor- und Nachteile sind in der Regel zeitaufwändiger als die Schulungen selbst. Die Seminare sind kreativ und interessant zu gestalten, ungewöhnliche Wege sind dabei erwünscht. Hier sind aktivierende Lehrmethoden gefragt. Die Trainerinnen und Trainer müssen ressourcenorientiert handeln und den Lernerfolg / Lerntransfer sichern. Gefragt sind Präsentationstechniken, Kenntnisse über Teamstrukturen, Umgang mit Störungen, Konflikten und Widerständen.



Ein dickes Paket, das die Kolleginnen und Kollegen neben ihren dienstlichen Aufgaben zu schnüren haben. Und sie tun es gern...

Damit die Trainerinnen und Trainer die an sie gestellten Anforderungen auch erfüllen können, erhalten diejenigen, die noch keine Trainererfahrung haben, eine Trainerausbildung. Die ersten nehmen Anfang 2012 an der Qualifizierung „train the trainer“ teil.

Die Trainer mit Erfahrungen werden die Möglichkeit haben ihren Methodenkoffer zu erweitern und ihre Trainerkompetenzen weiter zu entwickeln.

Netzwerk heißt auch, sich mit den anderen Trainerinnen und Trainern auszutauschen, voneinander zu profitieren, miteinander und voneinander zu lernen und sich gegenseitig zu stärken. Die Möglichkeit haben die Trainerinnen und Trainer regelmäßig in den einzelnen Arbeitskreistreffen. Netzwerk funktioniert nur mit viel Engagement und Eigeninitiative und das bringen unsere Trainerinnen und Trainer mit.

**Die Investition
in Wissen zahlt
die besten Zinsen**

Benjamin Franklin

Vom „Frollein“ vom Amt zur Service-Center-Agent/in – doline

„Ich geh dann mal auf's Amt“, so hieß es früher, wenn man etwas bei der Behörde zu erledigen hatte. Heute gibt es unterschiedliche Möglichkeiten, mit seiner Stadtverwaltung in Kontakt zu treten. Neben dem klassischen Schreiben und dem Behördengang kann ich beispielsweise auch mailen oder die Internetplattform domap nutzen. Die häufigste Kontaktaufnahme erfolgt aber über das Telefon. Und solange ich die Nebenstellenummer meiner zuständigen Kontaktperson nicht kenne, lande ich bei doline. doline ist mit rd. 850.000 Anrufen im Jahr damit für viele das Entree der Stadtverwaltung.



In der ersten Jahreshälfte 2010 kam ein erster Kontakt mit der Leitung von doline zustande. Eine Mitarbeiterin konnte aus krankheitsbedingten Gründen dort nicht mehr eingesetzt werden und durch die Übernahme der „Telefonie“ für die Stadt Dresden im Zusammenhang mit der Servicenummer 115 war zusätzlicher Personalbedarf entstanden. Drei Stellen waren neu zu besetzen. Die Personalagentur bekam den Auftrag, geeignetes internes Personal zu finden und für einen Einsatz im Call-Center der Stadt zu qualifizieren.

Zunächst einmal mussten auch wir uns von der verstaubten Vorstellung trennen, dass es bei der Arbeit von doline überwiegend um einen reinen Vermittlungsjob nach dem Motto „Moment, ich stelle durch“ handelt. Tatsächlich steht mittlerweile die abschließende Bearbeitung des Kundenanliegens im Vordergrund.

Und mit einer Abschlussquote von über 70% ist doline sehr gut aufgestellt, was wohl auch zur Anbahnung der überregionalen Zusammenarbeit mit anderen Stadtverwaltungen geführt hat. Die Anforderungen an eine/n Service-Center-Agent/in sind entsprechend. Einfache Auskünfte z.B. über die Öffnungszeiten reichen da nicht mehr aus, Kenntnisse über den Aufbau und die Struktur der Stadtverwaltung sind genau so erforderlich wie Fachwissen über die Sondernutzung von Wegen, Straßen und Plätzen, die Zulassung von Fahrzeugen, die Ausstellung von Aufenthaltstiteln und vieles mehr. Unterstützt werden die Service-Center-Beschäftigten durch ein ausgefeiltes technikgestütztes „Agent-System“. Nach der richtigen Lösung im System zu suchen und gleichzeitig die Unterhaltung mit den Anrufern am Telefon weiter zu führen, ist gar nicht so einfach und will gelernt sein. Auch freundlich zu bleiben, wenn sich mal der geballte Unmut über eine als ungerecht empfundene Verwaltungsentscheidung durch den Hörer schiebt, erfordert Training. Sicherheit erlangt man am Ende nur durch die Praxis. In der Qualifizierung konnte jedoch der Grundstein dafür gelegt werden.

Und wenn man jetzt die 500 oder die 115 wählt, landet man vielleicht bei einer der neuen freundlichen doline-Mitarbeiterinnen.

Übrigens, die Mitarbeiterin, die doline aus krankheitsbedingten Gründen verlassen musste, wurde auch von der Personalagentur für eine andere Tätigkeit in der Verwaltung qualifiziert.

Maßnahme	Teilnehmerinnen	Dauer in Wochen
10.01.11 - 19.01.11	3	2

Kooperationspartner: Jobcenter Dortmund, Trainernetzwerk, Rechnungsprüfungsamt

Aus dem Alltag einer Fallmanagerin ...

Donnerstag:

Vorbereitung und letzte Abstimmung für die Auftaktveranstaltung der Qualifizierungsmaßnahme „Abrechnung von Integrationssprachkursen“ bei der VHS. Eine anspruchsvolle kleine Maßnahme, die vier Menschen auch ohne Verwaltungsausbildung eine neue berufliche Perspektive bietet. Da die Personalkosten vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge erstattet werden, handelt es sich um eine refinanzierte Maßnahme. Folgerichtig sind auch zwei leistungsveränderte Fabido-Kräfte aus der dritten Fallkonferenz dabei. Der Chef liebt es, wenn ein Plan gelingt.

Anschließend findet unser wöchentlicher Jour-Fixe mit den Personalbetreuern des FB 11 statt. Hier werden Personalfälle besprochen, für die es keine Fallkonferenz gibt.

Kurz vor Mittag - ein Anruf eines Fachbereiches. Mit einem Mitarbeiter aus einer Qualifizierungsmaßnahme gibt es insofern Probleme, als er mit dem Publikumsverkehr nicht klar kommt. Kein Wunder, da die Kräfte eigentlich für reine Backoffice-Arbeiten ausgewählt wurden. Die Realität hat aber alle in Form einer Antragsflut überrollt und nun müssen alle Kräfte auch im Publikumsverkehr eingesetzt werden. Wir vereinbaren einen Termin für nächsten Dienstag. Noch keine Ahnung, was wir da machen können. Aber bis Dienstag wird mir schon was einfallen.

Der Nachmittag geht für die Auswahlgespräche für die Verkehrsüberwachung drauf. Das Ordnungsamt, FB 11 und die Beschäftigtenvertretungen sind eingeladen. Vorstellungsgespräche im 30-Minuten-Takt. Danach ist man geschlaucht. Trotzdem geht mir der Kollege, der entgegen der Absprache im Publikumsverkehr eingesetzt wurde und für den eine andere Lösung gefunden werden muss, nicht aus dem Kopf.

Fortsetzung folgt.

Alles nach Maß – nichts von der Stange!

In ihren Maßnahmen qualifiziert die Personalagentur für spezielle abgegrenzte Aufgabengebiete. Wer kennt die Anforderungen auf diesen Stellen besser als der Fachbereich? Keiner! Deshalb setzen wir uns vor der Auswahl von Teilnehmer/-innen auch mit dem zuständigen Fachbereich zusammen und legen sowohl

die Anforderungen an die künftigen Stelleninhaber/-innen fest als auch die Lerninhalte, die es bis zum Start im neuen Fachbereich zu vermitteln gilt.

Gemeinsam suchen wir geeignete Kandidaten aus. Diese haben in der Regel im neuen Aufgabenbereich hospitiert und wissen, was auf sie zukommt.

Den formulierten Anforderungen entsprechend, werden die Module konzipiert und Lernunterlagen erstellt. Oft beteiligen sich die Fachbereiche mit eigenen Spezialisten an den Qualifizierungen, damit die Inhalte möglichst authentisch und praxisnah vermittelt werden.

Eben alles nach Maß.

Nach den Sternen greifen? Warum nicht...



Neue Berufsperspektiven mit dem Angestelltenlehrgang I

Was tun, wenn ich in meinem erlernten Beruf als Tierpfleger oder Bühnenarbeiter aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr arbeiten oder die volle Leistung bringen kann? Wie lange werden meine Vorgesetzten diese eingeschränkte Einsatzfähigkeit tolerieren?

Was tun, wenn durch organisatorische Veränderungen mein Arbeitsplatz wegrationalisiert wird und ich in meinem Ausbildungsberuf nicht mehr gebraucht werde?

Was tun, wenn mich meine Arbeit nicht mehr ausfüllt, mich langsam krank macht und ich eigentlich eine neue Herausforderung suche?

Einen Wechsel in die Verwaltung traue ich mir zu. Aber ohne Ausbildung – keine Chance!

Nach den Sternen greifen? Warum nicht...

Für neun Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung Dortmund ohne klassische Verwaltungsausbildung wird dieser „Traum“ im ersten Halbjahr 2012 in Erfüllung gehen. Ihnen wird die Chance geboten, an einem besonderen Angestelltenlehrgang I in Blockform teilzunehmen. Normalerweise werden die Angestelltenlehrgänge über zwei bis drei Jahre berufsbegleitend an zwei Vormittagen in der Woche durchgeführt. In dem neuen Kompaktlehrgang wird der gleiche Stoff in rund sieben Monaten „am Stück“ vermittelt. Gleiche Klausuren, gleiche Prüfung wie im normalen A I.

Warum diese Lernform unter verschärften Bedingungen? Die Teilnehmer/innen können aus gesundheit-

lichen oder organisatorischen Gründen in ihren bisherigen Aufgabenbereichen nicht mehr sinnvoll eingesetzt werden. Und ein Verwaltungseinsatz ohne jegliche Verwaltungskenntnisse macht auch keinen Sinn. Deshalb erst das Lernen und dann der neue Verwaltungsjob.

Und eine weitere Erfahrung haben wir gemacht. Die Situation in den anderen Ruhrgebietsgroßstädten ist offensichtlich ähnlich. Auch die Stadt Bochum hat mit den personellen Folgen von Rationalisierungsmaßnahmen umzugehen und so kam bezüglich des Kompakt-A I eine interessante Kooperationsmaßnahme der Städte Dortmund und Bochum zustande. Bochum belegt sechs weitere Plätze im Lehrgang und man teilt sich die Kosten entsprechend der belegten Platzzahl. Größer sollte die Gruppe auch nicht werden, da eine besondere Maßnahme - wie dieser Kompaktlehrgang - eine intensive Betreuung und besondere Begleitmaßnahmen fordert.

Für 15 Kräfte aus Dortmund und Bochum heißt es ab Januar deshalb: Vormittags ins Studieninstitut, nachmittags ins Qualifizierungscenter zur praxisbezogenen Nachbereitung. Auch diese Vertiefung der Lerninhalte wird von beiden Städten organisiert. Außerdem begleiten Jobcoaches während der gesamten Maßnahme die Teilnehmerinnen und Teilnehmer und unterstützen sie bei allen auftretenden Problemen.

Das Ziel ist: Alle kommen durch!

Nach den Sternen greifen? Warum nicht.

Arbeiten unter dem „U“ – Service- und Empfangskräfte

Das war eine knappe Kiste. Als ein Highlight des Kulturhauptstadtjahres 2010 sollte das Zentrum für Kunst und Kreativität im Dortmunder U-Turm rechtzeitig fertig werden. Noch knapper war die Zeit, geeignete Kräfte zu finden, die am Empfang und auf den Etagen als Ansprechpersonen für die Besucherinnen und Besucher zur Verfügung stehen würden.

Auf eine interne Ausschreibung meldeten sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den unterschiedlichsten Bereichen der Verwaltung. Servicekräfte aus den Bäderbetrieben, Beschäftigte aus dem Reinigungsdienst und von doTline, die aus gesundheitlichen Gründen dort nicht mehr eingesetzt werden konnten. Aber auch ehemalige AZUBIS, die über Bedarf ausgebildet und nach ihrer Abschlussprüfung nicht ausbildungsadäquat eingesetzt werden konnten, waren darunter. Vorkenntnisse brauchten sie keine aber sie mussten eine außergewöhnliche Kundenorientierung und die Bereitschaft mitbringen, offen auf Menschen zuzugehen.

Sozusagen als Pioniere wurden achtzehn Teilnehmerinnen und Teilnehmer vier Wochen lang auf etwas vorbereitet, was so noch keiner kannte. Pünktlich zur Eröffnung standen sie bereit. Wir hatten ihnen ein Abenteuer versprochen und wir sollten recht behalten. Bei der ersten Eröffnung war der U-Turm noch eine große Baustelle. Es fehlte an Sozialräumen und Umkleidemöglichkeiten. Die Servicekräfte mussten sich auf der Toilette umziehen und die erste Zeit im Baulärm und –schmutz ihre Arbeit verrichten.

Mit der Eröffnung weiterer Etagen wurde auch das Personal aufgestockt. Mittlerweile sind rd. 50 Service- und Empfangskräfte dort tätig.

Maßnahme	Teilnehmer/-innen	Dauer in Wochen
03.05.10 – 28.05.10	18	4
30.08.10 – 14.09.10	12	3
25.11.10 – 09.12.10	4	2 1/2
04.02.11 – 04.03.11	6	4
02.05.11 – 27.05.11	5	4

Kooperationspartner: Feuerwehr, Polizei, Kulturbetriebe, Koordinierungsstelle für Vielfalt, Toleranz und Demokratie, Trainernetzwerk, Vertrauensmann der Schwerbehinderten, VHS, Rechnungsprüfungsamt



Aus dem Alltag einer Fallmanagerin ...

Freitag:

Die Bewerberinnen und Bewerber für die Verkehrsüberwachung warten auf telefonische Rückmeldung aus dem gestrigen Auswahlverfahren. Es war ein gutes Verfahren. Sechs geeignete Kräfte haben wir gefunden. Zu einem Bewerber will sich das Ordnungsamt noch mal die Karten legen. Zehn Kandidaten sind nicht geeignet. Bei den positiven Rückmeldungen ist die Freude und Erleichterung spürbar. Die Gespräche mit den Absagen erfordern Feingefühl aber auch Ehrlichkeit. Auch für uns nicht so einfach. Wir bieten allen persönliche Reflektionsgespräche an und terminieren gleich.

Schon fünf vor zehn. Ich muss rüber zur Auftaktveranstaltung für die neuen Kräfte für die VHS. Da sitzen sie, zwei Kolleginnen von Fabido, eine Mitarbeiterin der Poststelle vom Jobcenter und ein Mitarbeiter, dessen befristeter Arbeitsvertrag ausgelaufen wäre, wenn sich diese Beschäftigungsmöglichkeit nicht geboten hätte. Ein sehr gutes gemeinsames Gespräch mit dem Leiter der VHS haben wir bereits geführt. Deshalb ist er heute nicht dabei, dafür aber der Personalrat. Die Schulungsinhalte und der Ablauf der Qualifizierungsmaßnahme werden erläutert. Wegen langer Krankheitszeiten haben sich bei einer Mitarbeiterin große Urlaubsansprüche angesammelt. Das werde ich mit dem abgehenden Fachbereich besprechen müssen. Sonst noch Fragen? Nein! Dann geht es Montag los.

Für mich geht es aber noch heute weiter. Es steht noch eine Informationsveranstaltung im Westbad an. Vier Hallenbäder sollen an die Sport- und Freizeitwelt abgegeben werden. Wie soll sich der Personalabbau vollziehen? Alle reden von Sozialauswahl und sind entsprechend verunsichert. Ich erkläre erst einmal das Prinzip der Personalagentur. Sozialauswahl ist nach unserem Verständnis nur das letzte Mittel, wenn alles andere versagt hat. Zunächst einmal wollen wir positiv an die Sache herangehen. Mehr als zehn Kräfte der Bäderbetriebe haben wir doch schon einvernehmlich in andere Arbeitsbereiche vermittelt. Jetzt stehen noch sechs Umsetzungen an, bis der Personalabbau vollzogen ist. Das werden wir doch wohl auch noch schaffen. Wer kann sich grundsätzlich denn vorstellen, auch mal etwas anderes zu machen? Wir vereinbaren, dass alle, die sich bei entsprechender Hilfestellung durch die Personalagentur auch einen anderen Einsatz vorstellen können, sich bei uns innerhalb von zwei Wochen melden. Flyer mit Angeboten werden verteilt, Visitenkarten ausgegeben. So, jetzt ist Wochenende. Ich mache mir keine Sorgen, dass wir das Problem mit den Bäderbetrieben nicht gelöst bekämen....aber der Kollege, der nicht mehr im Publikumsverkehr arbeiten kann, geht mir nicht aus dem Kopf

Schönes Wochenende – bis Montag!

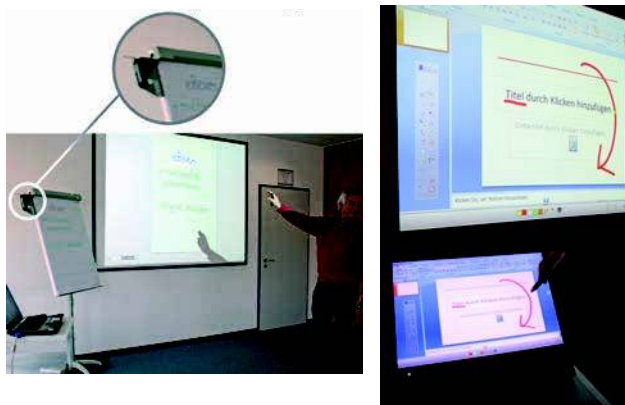
Qualität setzt sich durch – Qualifizierungszentrum ist NRW Ausbildungsstätte für SGB II – Fortbildung

Die Personalagentur ist mit der Regionaldirektion Düsseldorf der Bundesagentur für Arbeit RD NRW – eine Zusammenarbeit in Sachen SGB II – Fortbildung eingegangen. Im Qualifizierungszentrum Hospitalstraße werden Beschäftigte anderer Jobcenter in Nordrhein Westfalen im Leistungsrecht sowie zu Themen der Arbeitsmarktinstrumente und der Arbeitsvermittlung geschult.

Die Seminare werden zentral von der RD NRW landesweit ausgeschrieben. Die Durchführung wird dann von der RD NRW bei der Personalagentur in Auftrag gegeben. Die Personalagentur stellt die Seminarräume und das Equipment zur Verfügung, leistet die Seminarbetreuung, verpflichtet die Trainer und rechnet die Teilnahmeentgelte mit den entsendenden Jobcentern ab. In NRW gibt es neben dem Qualifizierungszentrum nur noch eine weitere kommunale Bildungsstätte in Bielefeld.

Die Zusammenarbeit hat sich erfreulich entwickelt. Seit Anfang September letzten Jahres hat die Personalagentur bis Oktober 2011 insgesamt 293 Maßnahmen an 570 Seminartagen für die RD durchgeführt. 2.924 Jobcenter-Beschäftigte haben teilgenommen. Mit der SGB II – Fortbildung wurden im besagten Zeitraum Erlöse in Höhe von rd. 500.000,00 € erzielt. Die Personalagentur ist damit nicht nur eine erfolgreiche Kooperation mit der Arbeitsverwaltung eingegangen, sondern leistet auch einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsqualität in der Grundsicherung für Arbeitssuchende in NRW.

Die Trainerinnen und Trainer, aber auch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer fühlen sich wohl. Die angebotenen Serviceleistungen der Personalagentur wurden durchweg positiv bewertet.



Maßnahmen der Personalagentur

Abgeschlossene und lfd. Maßnahmen	Start	Ende	Dauer in Wochen	Teilnehmer/-innen
Servicekräfte und Empfang U-Turm	03.05.2010	28.05.2010	4	19
Ordnungspartnerschaften	14.06.2010	31.08.2010	11,5	8
Servicekräfte U-Turm II	30.08.2010	14.09.2010	2,5	11
Servicekräfte U-Turm III	29.11.2010.	10.12.2010	2	4
Callcenter-Agent doline	10.01.2010	20.01.2010	1	3
Qualifizierung von Mitarbeiter/-innen ohne Verwaltungsausbildung für die Abwicklung von Integrationssprachkursen VHS	10.01.2011	02.02.2011 + 2 Wochen im Februar	5,5	4
Qualifizierung leistungsveränderter Erzieherinnen/Kinderpflegerinnen zu Verwaltungskräften m.D. für das JobCenter	29.11.2010	25.03.2011	19	14
Servicekräfte U-Turm IV	07.02.2011	04.03.2011	4	5
Sachbearbeiter/-innen m.D. Bildungspaket	01.04.2011	22.04.2011	3	5
Servicekräfte U-Turm V	02.05.2011	27.05.2011	4	5
Ordnungspartnerschaften II	15.07.2011	30.09.2011	11	10
Verkehrsüberwachung I	09.09.2011	30.09.2011	3	11
Berufsbegleitende Prüfungsvorbereitung von Kinderpflegerinnen für den Abschluß zu Erzieherinnen	12.09.2011	Juni 2012	34	14
Ordnungspartnerschaften III	07.10.2011	20.12.2011	10	7
Verkehrsüberwachung II	07.11.2011	02.12.2011	3	9
				129

Projektierte Maßnahmen	Start	Ende	Dauer in Wochen	Teilnehmer/-innen
Block A1	Jan 2012	Juli 2012	ca. 21	9
Schulung Schulsekretäre/-innen	I. Quartal 2012	Ende 2012	indiv.	170
neue Schulsekretäre/-innen	II. Quartal 2012			10
Schriftdolmetscher/-innen	II. Quartal 2012		40	10
Gebärdensprachdolmetscher/-innen	II. Quartal 2012		150	5
				204

Stand: November 2011

Leistungskennzahlen

Maßnahmen	
Teilnehmer/-innen an eigenen Maßnahmen	129
- davon leistungsverändert	24
- infolge von Orga-Maßnahmen freigesetzt	15
- durch Maßnahmen eine Stundenausweitung erfahren	19
- durch Maßnahmen eine gehaltliche Verbesserung erfahren	64

Abbruchquote	0 %
Verbleibquote	97,6 %

Kontakte bei Fallmanagerinnen	
alle Kontakte (inklusive Maßnahmeteilnehmer/-innen 129)	332
- davon leistungsverändert insgesamt	71
- davon schwerbehindert	43

Externe Fortbildung SGB II (September 2010 - Oktober 2011)	
Seminar	293
Seminartage	570
Teilnehmer/-innen	2.924

Fragen, Anregungen?

Personalagentur der Stadt Dortmund
Hospitalstraße 2–4
44149 Dortmund

Fon: 0231 50-2 94 31

Herausgeber

Personalagentur
der Stadt Dortmund
Hospitalstraße 2–4
44149 Dortmund

Leitung: Klaus Wiener

Redaktion: Eveline Draht

Fotos

Titel: wikipedia.org;
User: *affemittwaffe*, 16.10.2006

Seite 4: siehe folgende Bildnachweise

Seite 5–11 oben; Seite 21:
Personalagentur
der Stadt Dortmund

Seite 14–15; Petra Schrader
für die *mai* (Dortmund-Agentur)

Seite 11 unten; Seite 16;
Seite 19: Dortmund-Agentur

Stadt Dortmund
Personalagentur

