

Vorlage – zur Kenntnisnahme –

Evaluierung der Jugendberufsagentur Berlin

Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales

IAS II D 1

9(0)28 1762

An das

Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Vorlage

- zur Kenntnisnahme -

über Evaluierung der Jugendberufsagentur Berlin

Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales legt nachstehende Vorlage dem Abgeordnetenhaus zur Kenntnisnahme vor:

Evaluierung der Jugendberufsagentur Berlin

2. Zwischenbericht (01.01.2022 - 31.12.2022)

involas Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH (involas)

Berlin, den 16. März 2023

Katja K I P P I N G

.....

Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales

Externe Evaluation der Jugendberufsagentur Berlin

2. Zwischenbericht (Berichtszeitraum: Januar – Dezember 2022)

im Auftrag der
Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales,
Abteilung Arbeit und berufliche Bildung
(05-2020-Öa-ZVS-Arb-II D)

Impressum

Der vorliegende Zwischenbericht wurde im Rahmen des Auftrags „Externe Evaluation der Jugendberufsagentur Berlin“ erstellt. Das Projekt wird aus Landesmitteln von der Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales gefördert.



involas Institut für berufliche Bildung,
Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH

Herrnstraße 53
63065 Offenbach am Main

T +49 69 27224-0
F +49 69 27224-30
info@involas.com
www.involas.com

Projektleitung:

Dr. Elisabeth Aram

Autorinnen und Autoren:

Thomas Verlage, Dr. Elisabeth Aram
Berlin/Offenbach 2023

Die Autorinnen und Autoren tragen die Verantwortung für den Inhalt. Die von ihnen vertretene Auffassung macht sich die auftraggebende Einrichtung nicht generell zu Eigen.

Inhaltsverzeichnis

Summary.....	4
1 Einleitung.....	8
2 Auftrag und Evaluationsdesign.....	8
3 Sachstandsbericht	9
3.1 Austausch und Zusammenarbeit.....	9
3.2 Workshops.....	9
3.3 (Begleitete) Weiterentwicklungsprozesse.....	11
3.3.1 Befragungskonzept für Feedback Jugendlicher	11
3.3.2 Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards	12
3.3.3 Datenset Ausbildungsmarkt.....	13
4 Zwischenergebnisse	13
4.1 Empfang.....	13
4.2 Analyse Berichtswesen und Ressourcenausstattung	18
4.2.1 Die Weiterentwicklung des Berichtswesens der JBA Berlin	21
4.2.2 Zum weiteren Vorgehen.....	24
5 Ausblick.....	25
Literaturverzeichnis	26
Abbildungsverzeichnis.....	28
Anlagen.....	29

Summary

Auftrag

Mit dem Aufbau der Jugendberufsagentur Berlin (JBA Berlin) ist es gelungen, in Berlin flächendeckende und nachhaltige Organisationsstrukturen für eine rechtskreisübergreifende Kooperation im Übergang Schule - Beruf zu schaffen.

Die externe Evaluation der JBA Berlin unterstützt die Weiterentwicklungsprozesse, erarbeitet Konzepte für Befragungen/Feedbackformate und begleitet die organisatorischen und strukturellen Weiterentwicklungen der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit der Partner.

Der vorgelegte zweite Zwischenbericht umfasst die durchgeführten Aktivitäten im Zeitraum Januar bis einschließlich Dezember 2022.

Austausch und Zusammenarbeit

Das Evaluationsteam steht in engem und regelmäßigem Austausch mit dem zuständigen Fachreferat und ist daneben unter anderem über den quartalsweise stattfindenden Jour Fixe mit den verschiedenen Akteuren der JBA Berlin im Gespräch. Darüber hinaus nimmt das Evaluationsteam an verschiedenen Arbeits- und Gesprächsformaten der JBA Berlin und thematisch angrenzenden Aktivitäten des Landes Berlin teil, darunter an den Terminen des Landesbeirats der JBA Berlin, der Workshopreihe ‚Datenset Ausbildungsmarkt‘ oder der Planungsgruppe der JBA.

Workshops

Im Berichtszeitraum hat involas Workshops mit drei thematischen Schwerpunkten durchgeführt: dem Leitbild, der Gestaltung des Empfangs der Standorte sowie dem Berichtswesen.

Leitbild

Anknüpfend an den 2019 gestarteten Prozess der Leitbilderstellung hat das Evaluationsteam seit Übernahme des Auftrags drei Workshops zum Thema durchgeführt. Ende Mai 2022 stand ein abgestimmtes und von allen Teilnehmenden getragenes Leitbild fest. Der finale Entwurf wurde im Oktober durch die operative Steuerungsrunde beschlossen und an die Standorte kommuniziert. Es ist angedacht, diese Thematik im Rahmen eines Fachtags im Jahr 2023 nochmals aufzugreifen.

Empfang

Im August 2022 hat das Evaluationsteam zur Weiterentwicklung der Empfangssituation in den Standorten der JBA Berlin einen Reflexionsworkshop mit Beteiligten aus allen Rechtskreisen und Standorten durchgeführt. Das Ziel des Workshops war es, über Standort- und Rechtskreisgrenzen hinweg Erfahrungen in der Gestaltung und beim Betrieb des Empfangs auszutauschen, zu diskutieren und zu reflektieren sowie Impulse für eine Weiterentwicklung am eigenen Standort mitzunehmen.

Berichtswesen

Im Rahmen der Weiterentwicklung des Berichtswesens der JBA Berlin hat das Evaluationsteam im September 2022 mit der um zusätzliche Expert*innen erweiterten Planungsrunde der JBA Berlin einen Workshop durchgeführt. Dazu wurde der aktuelle Stand des Berichtswesens besprochen und mögliche inhaltliche Grundlagen einer neuen Indikatorik vorgestellt und diskutiert.

(Begleitete) Weiterentwicklungsprozesse

Neben den Workshops wurden weitere Weiterentwicklungsprozesse der JBA Berlin durch involas begleitet: die Weiterentwicklung des Befragungskonzepts für das Feedback junger Menschen, die Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards und das Datenset Ausbildungsmarkt.

Befragungskonzept für das Feedback junger Menschen

In ihrer Rolle als unmittelbare Adressat*innen der Unterstützungsangebote der JBA Berlin können die jungen Menschen, welche die Leistungen der JBA in Anspruch genommen haben, wertvolle Hinweise für die Optimierung der Arbeit der JBA und deren Weiterentwicklung geben. Das Evaluationsteam hat im zweiten Jahr der externen Evaluation ein Konzept zur Befragung junger Menschen erarbeitet, das als Grundlage für eine systematische Erfassung von Feedback junger Menschen dienen kann. Im Jahr 2023 wird involas im Rahmen der Evaluation eine Pilotierung an drei Standorten der JBA Berlin durchführen.

Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards

Im Handbuch der Mindeststandards werden die landesweit einheitlichen Mindeststandards in der Ablauforganisation der JBA Berlin zusammengefasst. Dieses Handbuch erfuhr im Jahr 2022 eine umfangreiche Überarbeitung. Dazu beteiligten sich über 70 engagierte Fachkräfte und Expert*innen aus allen beteiligten Institutionen, Rechtskreisen und Standorten an insgesamt zehn Arbeitsgruppen, die sich verschiedener Aspekte der Ablauforganisation der JBA Berlin annahmen. Das Evaluationsteam moderierte in diesem Prozess die AG 3 die sich mit der ‚Zusammenarbeit der Partner‘ befasste. Daneben war das Team auch an der AG 4 ‚Berichtswesen‘ sowie der AG 9 ‚Feedbackformate‘ beteiligt.

Datenset Ausbildungsmarkt

Ein weiterer Prozess, der ebenfalls die JBA Berlin betrifft, ist die Erarbeitung eines ‚Datenset Ausbildungsmarkt‘. Daran beteiligt sind die zuständigen Senatsverwaltungen (SenIAS, SenBJF), die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg sowie die Wirtschafts- und Sozialpartner (etwa Arbeitgeberverbände und Gewerkschaften) der JBA Berlin. Ziel ist es, ein gemeinsames Datenset zu etablieren, das zentrale Kennziffern des Übergangs in den Ausbildungsmarkt erfasst und darstellt. Das Evaluationsteam hat an vier Terminen der Workshop-Reihe teilgenommen und diese mit Blick auf die Überarbeitung des Berichtswesens der JBA Berlin begleitet.

Zwischenergebnisse

Empfang

Der im August 2022 durchgeführte Workshop zum Empfang stand unter dem Thema „Optimierung der Zugangsmöglichkeiten – „Was macht einen guten Empfang in den Standorten der JBA Berlin aus?““

Die Betrachtung des Empfangs der Standorte der JBA Berlin beschränkt sich dabei nicht auf die optische oder ästhetische Gestaltung der Eingangsbereiche der Standorte, sondern versteht den Empfang als einen umfangreichen Prozess des Zugangs zur JBA. Auf diese Weise rücken Aspekte in den Blick, die sonst eher übersehen werden, wenn es darum geht, den Eingangsbereich ‚jugendgerecht‘ zu gestalten.

Das Konzept der Veranstaltung orientierte sich daran, konsequent und durchgängig die Perspektive der jungen Menschen im Prozess des Zugangs zur JBA (analog zu einer Customer Journey) ins Zentrum zu stellen. Zu ausgewählten Stationen, die den Weg eines jungen Menschen von zuhause bis zur Beratungsperson nachzeichneten (siehe Abbildung 2), entwickelte das Evaluationsteam einen Katalog von

Fragen, der dazu diente, die Teilnehmenden dazu zu bewegen, von ihren Wahrnehmungen und Erfahrungen zu berichten. Ausgewählte Themen, die sich daraus ergeben haben und die bei der Veranstaltung diskutiert wurden, sind bspw. die Bekanntheit der JBA Berlin unter jungen Menschen, das Sicherheitspersonal, der Empfang als Arbeitsplatz von Fachkräften oder die Identitätsfeststellung als Bestandteil von Beratung.

Insgesamt zeigte die Veranstaltung eine große Heterogenität hinsichtlich der Gestaltung des (Prozesses des) Empfangs. Herausforderungen und Schwachstellen konnten identifiziert, Beispiele guter Praxis aufgezeigt und Impulse für die Weiterentwicklung des Empfangs gesetzt werden. Darüber hinaus konnte die Veranstaltung die Vorzüge und Potenziale des standort- und rechtskreisübergreifenden Austauschs aufzeigen.

Analyse Berichtswesen und Ressourcenausstattung

Das Berichtswesen war immer auch Gegenstand der Evaluationen und hat aus fachlicher Perspektive umfängliche Kritik erfahren. Diese betraf insbesondere a) die vorgegebenen Ziele, deren Erreichung in weiten Teilen nicht oder nur in kleinen Teil durch die Akteure der Jugendberufsagentur Berlin beeinflussbar waren; b) die Operationalisierung der Ziele durch Kennziffern, die die Ziele nur wenig adäquat abbilden konnten; c) die Qualität der den Kennzahlen zugrundeliegenden Daten und d) das Ausblenden der Aktivitäten und der Leistungen der Akteure in der Jugendberufsagentur selbst.

Das Aufsetzen eines Monitorings ist an sich anspruchsvoll, die konsistente Abbildung einer rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit unter einem Dach ist allerdings eine noch größere Herausforderung, die auch über Berlin hinaus bis heute erst in Ansätzen entwickelt worden ist.

Insgesamt kann man festhalten, dass kaum eine Jugendberufsagentur mit Zahlen ihres Berichtswesens an die Öffentlichkeit geht. Bei denjenigen, die Transparenz herstellen, zeigten sich zunächst Defizite, die jedoch zunehmend erkannt und bearbeitet werden.

Weiterentwicklung des Berichtswesens der JBA Berlin

Basierend auf den Vorarbeiten wurde der Prozess der Weiterentwicklung des Berichtswesens der JBA Berlin mit Unterstützung von involas fortgeführt. Dabei wurden bereits Eckpfeiler eines neuen Berichtswesens festgelegt (siehe auch Abbildung 3). Neben vorangestellten, vor allem den Kontext der JBA beschreibenden Daten (Datenset Ausbildungsmarkt und ggf. ergänzende Kontextdaten) werden die Kerndaten, bestehend aus sieben Dimensionen, das Berichtswesen der JBA Berlin bilden. Dies sind:

- Personalressourcen
- Eingänge in das System JBA
- Wissenstransfer
- Fallbesprechungen
- (warme) Übergaben
- Feedback junger Menschen
- Abgangsmonitoring

Zum weiteren Vorgehen

Während einige Daten zunächst vergleichsweise einfach zu erheben sind (Personalressourcen, Wissenstransfer) und andere im Rahmen der externen Evaluation pilothaft realisiert werden (Feedback junger Menschen), geht die Erhebung der anderen Daten mit größeren Herausforderungen einher.

Für die Dimensionen Eingänge in das System JBA (dabei sollen ‚Personen‘ und ‚Kontakte‘ separat in den Blick genommen werden), Fallbesprechungen, (warme) Übergaben und Abgangsmonitoring muss zunächst geklärt werden, ob und welche Akteure bereits was erheben und ob dies für das Berichtswesen der JBA genutzt werden kann. Kann nicht auf bestehende Daten zurückgegriffen werden, ist es notwendig, die Erhebung neuer Daten vorzubereiten. Auch in diesem Fall ist zunächst zu klären, welche

Akteure was wie definieren und inwieweit eine Dokumentation des Vollzugs der Praxis praktisch umgesetzt werden könnte.

Dazu wird involas im ersten Quartal 2023 mit Fachkräften und Monitoring-Expert*innen aus den verschiedenen Bereichen der JBA Berlin in Klein(st)gruppen Gespräche führen und Vorschläge zur Umsetzung der angestrebten Kennziffern liefern.

1 Einleitung

Mit dem Aufbau der Jugendberufsagentur Berlin (JBA Berlin) ist es gelungen, in Berlin flächendeckende und nachhaltige Organisationsstrukturen für eine rechtskreisübergreifende Kooperation im Übergang Schule - Beruf zu schaffen. Durch die Bündelung personeller und organisatorischer Ressourcen aus verschiedenen Rechtskreisen - SGB II, SGB III, SGB VIII, Schulgesetz - können jungen Menschen unter 25 Jahren Beratungs- und Unterstützungsleistungen unter einem Dach angeboten werden (One-Stop-Government).

Um die Weiterentwicklung des Ansatzes zu unterstützen und zu evaluieren, wurde das Institut für berufliche Bildung, Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik im März 2021 mit der Fortführung der externen Evaluation beauftragt.

Zur Rekapitulation: Der erste Zwischenbericht deckte den Zeitraum März 2021 bis Dezember 2021 ab und präsentierte neben den Sachständen der verschiedenen Begleit- und Unterstützungsformate von involas, wie etwa den Workshops zur Entwicklung eines Leitbildes und die Analyse des Berichtswesens, die Ergebnisse der Befragung der Mitarbeitenden.

Während die Analyse des Berichtswesens bestehende Defizite identifizierte und einmal mehr die Herausforderungen Kennzahlen basierter 'Wirkmessung' aufzeigte, gaben die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung Auskunft über die Wahrnehmung der JBA Berlin durch die Mitarbeitenden, die konkrete rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit vor Ort, Entwicklungs- und Handlungsbedarfe der JBA Berlin aus Perspektive der Mitarbeitenden sowie die massiven Auswirkungen, die Corona auf die Arbeit in der JBA Berlin hatte (siehe auch ausführlich [1. Zwischenbericht \(2022\)](#)).

Der hiermit vorgelegte zweite Zwischenbericht umfasst nun die durchgeführten Aktivitäten im Zeitraum Januar bis einschließlich Dezember 2022, die wesentlich geprägt waren durch die Prozessbegleitung verschiedener Themen und Entwicklungen in der JBA Berlin.

Der Bericht startet mit einer kurzen Einführung zum Auftrag und Evaluationsdesign als groben Orientierungsrahmen. Es folgt die Darstellung des Sachstands, in dem die wesentlichen Arbeitspakete der letzten zwölf Monate dargestellt werden. Im Teil Zwischenergebnisse wird auf die Erkenntnisse des Workshops zum Empfang sowie die Entwicklungen im Bereich des Berichtswesens fokussiert. Der Bericht schließt mit einem Ausblick auf die in 2023 vorgesehenen nächsten Arbeitsschritte.

2 Auftrag und Evaluationsdesign

Die externe Evaluation der JBA Berlin hat im Wesentlichen einen dreiteiligen Auftrag:

1. Aktive Unterstützung der Weiterentwicklungsprozesse der JBA Berlin wie z. B. in Form der Durchführung von Workshops
2. Erarbeitung von Konzepten für Befragungen/Feedbackformate (Jugendliche, Eltern, Mitarbeitende) und eine Langzeitstudie, die im Rahmen weiterer Projekte und Aktivitäten der JBA Berlin umgesetzt werden sollen
3. Begleitung der organisatorischen und strukturellen Weiterentwicklung der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit der Partner.

Ausgehend von diesen Anforderungen dient die Theorie U von Scharmer (2019) als theoretischer Rahmen, um den Prozess der Co-Kreation unter Beteiligung verschiedenster Akteure in Berlin zu beschreiben, ohne beispielsweise den Zielentwicklungsansatz der Akteure mittels Balanced Scorecard zu konkretisieren. Die Theorie U als Analyserahmen erlaubt es, Veränderungsprozesse, an denen – wie im Fall der JBA Berlin – eine Vielzahl unterschiedlicher Stakeholder beteiligt sind, zu rahmen. „Anliegen der Theorie U ist es, Prozesse zu unterstützen, die eine tiefgreifende und nachhaltig wirksame Veränderung erzielen, weil sie für alle Akteure und das gesamte System sinnstiftend sind und [...] das systemisch übergeordnete Gesamtanliegen berücksichtigen“ (Pakleppa et al. 2018, S. 8). Dabei lässt sich

klassischerweise der Veränderungs- und Innovationsprozess in fünf Phasen unterscheiden: Angefangen bei der Intentionbildung (I) über die gemeinsame Wahrnehmung (II) zur gemeinsamen Willensbildung (III) bis hin zum gemeinsamen Experimentieren (IV) und dem gemeinsamen Gestalten (V). Im Fokus steht dabei das Einnehmen unterschiedlicher Perspektiven, das sich zum einen positiv auf das empathische Verständnis für einander auswirkt und zum anderen auch das Verständnis des Gesamtsystems verbessert – im vorliegenden Fall des Übergangssystems mit seinen Beteiligten und der Zielsetzung der nachhaltigen Integration von jungen Menschen in Ausbildung und Studium bzw. Arbeit. Die JBA Berlin mit ihren zwölf regionalen Standorten und dem komplexen Netzwerk befindet sich hinsichtlich des Gesamtprozesses in der Phase des Experimentierens und Gestaltens, in der die Partner beispielsweise Ansätze der Fallbesprechung oder die Verwendung von Kennzahlen zum Teil schrittweise aufgesetzt und diese im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung überarbeitet, modifiziert und den Bedarfen angepasst haben. Entsprechend gilt es, diese Suchprozesse als „normalen“ Weg der Entwicklung zur „ausgereiften JBA“ zu verstehen.

Analog zum Auftragsverständnis sind verschiedene Arbeitspakete vorgesehen bzw. im zweiten Jahr der Evaluation umgesetzt worden, die im folgenden Abschnitt dargelegt werden.

3 Sachstandsbericht

3.1 Austausch und Zusammenarbeit

Das Evaluationsteam steht in engem und regelmäßigem Austausch mit dem zuständigen Fachreferat. Zu Beginn des Jahres stand die Präsentation der Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung im Zentrum des Austauschs mit den verschiedenen Akteuren der JBA Berlin. Der Jour Fixe der externen Evaluation fand ab der Mitte des Jahres 2022 insgesamt dreimal statt (14.06.; 13.09.; 13.12.). Am Jour Fixe nahmen die relevanten Partner der JBA Berlin, wie Vertreterinnen und Vertreter der Rechtskreise und der Bezirke, teil. Inhaltlich ging es in den Veranstaltungen um die Kommunikation des aktuellen Standes der externen Evaluation sowie die Vorstellung, Diskussion und Abstimmung der anstehenden Arbeitsschritte und -pakete.

Die Teilnahme an den Terminen des Landesbeirats der JBA Berlin etwa am 5.3. eröffnete dem Evaluationsteam Einblicke in die wichtigsten Aktivitäten auf politischer Ebene.

Mit der Teilnahme an der Workshop-Reihe der SenBJF ‚Datenset Ausbildungsmarkt‘ verfolgt das Evaluationsteam die Entwicklungen der Ausbildungsmarkt-Berichterstattung, die einen zentralen Kontext der JBA Berlin beschreibt.

Darüber hinaus beteiligt sich das Evaluationsteam seit dem letzten Quartal 2022 an den Terminen der Planungsgruppe der JBA Berlin und begleitet die Weiterentwicklung des Berichtswesens auch auf dieser Ebene.

3.2 Workshops

Im Berichtszeitraum hat involas Workshops mit drei thematischen Schwerpunkten durchgeführt: dem Leitbild, dem Empfang sowie dem Berichtswesen.

Leitbild

Basierend auf der Empfehlung der ersten externen Evaluation wurde der Prozess der Leitbilderstellung 2019 begonnen, der dann allerdings aufgrund der Corona-Pandemie ins Stocken geraten war. involas hat mit Übernahme der externen Evaluation den Auftrag erhalten, die Leitbilderstellung zu unterstützen und dazu an den Vorarbeiten anzuknüpfen.

Im Rahmen von zwei von involas moderierten Workshops im letzten Quartal 2021 mit Vertreter*innen aller JBA-Partner wurde das bisherige Vorgehen der Leitbilderstellung reflektiert und der aktuelle Arbeitsstand erfasst, diskutiert, ergänzt und schließlich ein finaler Entwurf für den weiteren Beteiligungsprozess einstimmig beschlossen.

Ende 2021 hat die operative Steuerungsgruppe den im Workshop von den Teilnehmenden erarbeiteten Vorschlag zum Beteiligungsprozess gebilligt. Bis April 2022 haben die regionalen Führungskräftekreise für ihre regionalen Standorte entlang dreier Leitfragen und unter möglichst breiter Beteiligung der Mitarbeitenden Rückmeldungen zum Leitbild gegeben. Diese wurden durch involas gesichtet, kategorisiert und den Teilnehmenden des Workshops Leitbild zur Kenntnis gegeben. Am 30.05.2022 wurden die durch involas aufbereiteten Rückmeldungen in einem weiteren Workshop Leitbild diskutiert und an ausgewählten Stellen in das Leitbild eingearbeitet. Am Ende der Veranstaltung existierte ein inhaltlich abgestimmtes und von allen getragenes Leitbild. Vor allem redaktionelle Aspekte (Design/Symbolik, Grammatik/Rechtschreibung, Gendern u.ä.) wurden in Absprache mit den Teilnehmenden aus dem Workshop ausgegliedert und beauftragt durch die Netzwerkstelle überarbeitet.

Der finale Entwurf wurde im Oktober durch die operative Steuerungsgruppe beschlossen und an die Standorte kommuniziert. Es ist angedacht, diese Thematik im Rahmen eines Fachtags im Jahr 2023 nochmals aufzugreifen.

Empfang

Dem Empfang kommt bei einer Jugendberufsagentur eine besondere Rolle zu. Er bildet den ersten Kontaktpunkt zu den jungen Menschen beim Besuch eines Standortes der JBA. Hier wird der erste Eindruck der Institution JBA vermittelt und ein Grundton gesetzt. Dies betrifft neben augengefälligen optischen und ästhetischen Aspekten auch die Gestaltung seiner (Lotsen-)Funktion sowie ganz grundsätzlich die Herstellung der Möglichkeit von Beratung insgesamt. Nicht zuletzt ist er Arbeitsort von Fachkräften, der bestenfalls so organisiert und ausgestaltet ist, dass diese ihr professionelles Potenzial ausschöpfen können.

Das Ziel des Workshops war es, über Standort- und Rechtskreisgrenzen hinweg Erfahrungen in der Gestaltung und beim Betrieb des Empfangs auszutauschen, zu diskutieren und zu reflektieren sowie Impulse für eine Weiterentwicklung am eigenen Standort mitzunehmen. Insofern wurde der Workshop auch als eine Ideenschmiede genutzt, der die unterschiedlichen Konzepte, Erfahrungen und Wissensbestände zusammentragen und gemeinsam mit den Akteuren vor Ort die Empfangssituation weiterentwickeln möchte.

Bereits 2021 hat das Evaluationsteam mit zwei Vertreterinnen der SenIAS drei regionale Standorte der JBA Berlin besucht, sich einen Eindruck von den Empfangsbereichen verschafft und erste ad-hoc Gespräche mit Mitarbeitenden geführt. Am 30.08.2022 fand der Workshop ‚Empfang‘ unter Beteiligung von Fachkräften aus allen Standorten und allen Rechtskreisen inklusive Vertretungen von Trägern statt. Im Zentrum des Workshops stand die Perspektive der jungen Menschen auf ihrem Weg von zuhause bis letztlich zur für sie zuständigen Fachkraft im Standort der JBA. Eine ausführliche Beschreibung des Workshops und der Ergebnisse findet sich in Kapitel 4.1 in diesem Zwischenbericht.

Ein weiterer Baustein der Weiterentwicklung der JBA Berlin im Allgemeinen und des Empfangs im Speziellen wird durch die inklusive Öffnung der JBA Berlin vorgebracht. Dazu wird ein Inklusionsunternehmen zwischen November 2022 und Juni 2023 sog. Realitäts-Checks durchführen und die JBA-Standorte mit Expert*innen in eigener Sache prüfen. involas empfiehlt die Ergebnisse des Realitäts-Checks auch vor dem Hintergrund der Erkenntnisse des Workshops Empfang in einer Gesamtschau zu betrachten.

Es ist angedacht, das Thema ‚Empfang‘ auch im Jahr 2023 nochmals aufzugreifen, möglicherweise auch in Form eines weiteren Workshops.

Berichtswesen

Ausgehend von der umfangreichen Kritik an der Indikatorik des bestehenden Berichtswesens, das weder hilfreich für die Legitimation der gemeinsamen Arbeit war, noch Ansatzpunkte für eine Weiterentwicklung der Zusammenarbeit der Akteure lieferte, wurde durch die Beteiligten ein umfangreicher Prozess zur Weiterentwicklung aufgesetzt. Das Evaluationsteam nahm die Fäden auf und konzipierte einen Workshop ‚Berichtswesen‘, der am 15.09.2022 in einem erweiterten Format der „Planungsrunde“ stattfand.

Dort wurde(n) der aktuelle Stand des Berichtswesens besprochen und mögliche inhaltliche Grundlagen einer neuen Indikatorik vorgestellt und diskutiert. Diese basierten auf den Erkenntnissen und Verabredungen der Workshop-Reihe zum Berichtswesen, die im Rahmen der ersten Evaluation bereits stattgefunden hatte, aber auch auf den Ableitungen aus dem inzwischen vorhandenen Leitbild der JBA Berlin sowie den Möglichkeiten, die sich aus den Prozessbeschreibungen aus dem Handbuch der Mindeststandards ergeben haben. Im Workshop wurde vereinbart, sich für das neue Berichtswesen auf wenige zentrale Themenblöcke zu konzentrieren, welche die Schwerpunkte der Arbeit der JBA abbilden sollen. Daneben wurde vereinbart, für die Entwicklung von Kennziffern auch auf das Erfahrungswissen der Praktiker*innen zurückzugreifen. Für eine detaillierte Betrachtung der Thematik Berichtswesen sei hier zudem auf Kapitel 4.2 in diesem Bericht verwiesen.

3.3 (Begleitete) Weiterentwicklungsprozesse

Die Akteure der Jugendberufsagentur Berlin entwickeln die rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit an verschiedenen Stellen und auf verschiedenen Ebenen weiter. involas war an der Weiterentwicklung einiger Prozesse beteiligt und hat diese wissenschaftlich begleitet. Drei thematische Schwerpunkte sind hier zu nennen: Die Weiterentwicklung des Befragungskonzepts für Feedback junger Menschen (3.3.1), die Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards (3.3.2) und das Datenset Ausbildungsmarkt (3.3.3).

3.3.1 Befragungskonzept für Feedback Jugendlicher

Im zweiten Jahr der externen Evaluation wurde die Konzipierung der Befragung junger Menschen vorangetrieben und ein Konzept erarbeitet, das als Grundlage für eine systematische und kontinuierliche Erfassung von Feedback junger Menschen dienen kann. In ihrer Rolle als unmittelbare Adressat*innen der Unterstützungsangebote der JBA können die jungen Menschen, welche die Leistungen der JBA Berlin in Anspruch genommen haben, wertvolle Hinweise für die Optimierung der Arbeit der JBA und deren Weiterentwicklung geben. Bereits die erste externe Evaluation der JBA Berlin hat versucht, die Perspektive der jungen Menschen einzubringen.¹ Unter anderem aufgrund eines nur sehr kurzen Erhebungszeitraumes konnten für die Befragung jedoch nur sehr wenige junge Menschen für die Teilnahme gewonnen werden, so dass die Aussagekraft begrenzt blieb.

Durch involas wurden verschiedene Feedbackkonzepte erarbeitet, die perspektivisch selbständig von den Akteuren vor Ort eingesetzt werden können. Diese wurden sowohl mit der Auftraggeberin als auch den Teilnehmenden des Jour Fixe der externen Evaluation vorgestellt und diskutiert. Basierend auf diesem Prozess wurde unter anderem ein quantitativ angelegtes Befragungskonzept zur unmittelbaren und kontinuierlichen Rückmeldung der jungen Menschen zur Optimierung der Arbeit der JBA für die Weiterentwicklung ausgewählt (siehe Abbildung 1). Die Pilotierung wird im Jahr 2023 im Rahmen der Evaluation durch involas umgesetzt.

¹ Siehe dritter Zwischenbericht (Kestner, S./Kiepenheuer-Drechsler, B./Konrad, N. (2020)) sowie der Abschlussbericht der ersten Evaluation (Kestner, S./Kiepenheuer-Drechsler, B. (2020))

Pilotierung einer systematischen Erfassung des Feedbacks junger Menschen

Prämissen

- Bedarfe junger Menschen stehen im Zentrum der Arbeit der JBA Berlin
- Erfahrungswissen der Nutzer*innen kann wertvolle Hinweise auf die qualitative Weiterentwicklung der Angebote der JBA Berlin geben
- Dazu soll niedrigschwellig, freiwillig und anonym Feedback eingeholt werden

Erhebungsinstrument

- Onlinebefragung
- Standardisierter Fragebogen
- Konzise und zugänglich für junge Menschen
- Zugang über Link und QR-Code

Zielgruppe

- Alle jungen Menschen, die Angebote der JBA Berlin nutzen, sollen die Möglichkeit bekommen Feedback zu geben
- > Ziel: „Vollerhebung“ der Nutzer*innen

Umfang der Pilotierung

- Laufzeit: Januar 2023 – Dezember 2023
- Erhebungszeitraum: mindestens 5 monatiger Zeitraum innerhalb des Jahres 2023 (Erhebung theoretisch ohne Enddatum)
- Beteiligte: zwei bis drei Standorte der JBA Berlin

Ergebnis des Piloten

- Erhebung und Auswertung einer ersten Befragungswelle
- Bereitstellung der Auswertungssyntax
- Unterstützung bei einer möglichen Implementierung in den Regelbetrieb

Abbildung 1: Pilotierung einer systematischen Erfassung des Feedbacks junger Menschen

3.3.2 Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards

Eine umfangreiche Weiterentwicklung der JBA Berlin wurde mit der Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards fortgesetzt. Im Handbuch der Mindeststandards werden die landesweit einheitlichen Mindeststandards in der Ablauforganisation der JBA Berlin zusammengefasst. Über die Mindeststandards hinausgehende Regelungen können von den Beteiligten individuell in den Standorten in den regionalen Kooperationsvereinbarungen bzw. in den regionalen Prozesshandbüchern festgelegt werden (siehe auch Präambel des Handbuchs der Mindeststandards (2019)).

Entsprach die Erstellung der bisherigen Fassung noch weitestgehend einem ‚Top-Down-Ansatz‘, bei dessen Entwicklung kaum praktische Erfahrungen mit Jugendberufsagenturen zur Verfügung standen, konnte(n) für die Weiterentwicklung des Handbuchs auf inzwischen sieben Jahre Erfahrung in praktischer Zusammenarbeit in der JBA Berlin zurückgegriffen werden und so die Erfahrungen einer Vielzahl von Akteuren - quasi ‚bottom up‘ - genutzt werden. Dazu beteiligten sich über 70 engagierte Fachkräfte und Expert*innen aus allen beteiligten Institutionen, Rechtskreisen und Standorten an insgesamt zehn Arbeitsgruppen, die sich verschiedenen Aspekten der Ablauforganisation der JBA Berlin annahmen: Zugangssteuerung, Leistungsangebote der Partner, Zusammenarbeit der Partner vor Ort, Berichtswesen, Datenschutz, Austausch- und Fortbildungsformate, Öffentlichkeitsarbeit, Finanzierungsangelegenheiten, Feedbackformate, Berufs- und Studienorientierung.

Das Evaluationsteam moderierte in diesem Prozess die AG 3 ‚Zusammenarbeit der Partner‘. Zentrale Aufgabe der AG 3 war die Zusammenstellung, Beschreibung und Definition zentraler Prozesse der Zu-

sammenarbeit der beteiligten Akteure vor Ort, wie etwa die regionalen Austauschformate und Führungskreise sowie die fallbezogenen Abstimmungs- und Austauschformate der Fachkräfte der verschiedenen Rechtskreise.

Darüber hinaus war das Evaluationsteam an der AG 4 ‚Berichtswesen‘ sowie der AG 9 ‚Feedbackformate‘ beteiligt.

3.3.3 Datenset Ausbildungsmarkt

Ein weiterer Prozess, der die JBA Berlin betrifft, ist die Erarbeitung eines ‚Datenset Ausbildungsmarkt‘. Daran beteiligt sind die zuständigen Senatsverwaltungen (SenIAS, SenBJF), die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg sowie die Wirtschafts- und Sozialpartner (etwa Arbeitgeberverbände und Gewerkschaften). Es wird angestrebt, ein von allen Stakeholdern akzeptiertes gemeinsames Datenset zu etablieren, das die Situation auf dem Berliner Ausbildungsmarkt adäquat abbildet, indem zentrale Kennziffern des Übergangs in den Ausbildungsmarkt erfasst und dargestellt werden. Auf der Nachfrageseite bilden etwa die Schulentlassenen der allgemeinbildenden Schulen, die Abgänger*innen der berufsbildenden Schulen sowie die Teilnehmenden von berufsvorbereitenden Maßnahmen zentrale Akteursgruppen. Auf der Angebotsseite sind vor allem betriebliche wie schulische Ausbildungseinmündungen zu nennen.

Das Evaluationsteam hat an vier Terminen der Workshop-Reihe teilgenommen und mit Blick auf die Überarbeitung des Berichtswesens der JBA Berlin den Prozess begleitet. Zur weiteren Bedeutung des Datenset Ausbildungsmarkt sei auch auf Kapitel 4.2 in diesem Bericht verwiesen.

4 Zwischenergebnisse

4.1 Empfang

In diesem Kapitel präsentieren wir Ihnen in einem ersten Schritt zunächst das Konzept, mit dem wir den Workshop Empfang (siehe 3.2 ‚Empfang‘ in diesem Bericht) durchgeführt haben und präsentieren in einem zweiten Schritt ausgewählte Erkenntnisse aus der Veranstaltung.

Das Konzept

Die Überschrift der Veranstaltung lautete „Optimierung der Zugangsmöglichkeiten – „Was macht einen guten Empfang in den Standorten der JBA Berlin aus?““. Neben dem Austausch zwischen den Standorten und Rechtskreisen und der Reflexion der Ausgestaltung des Zugangs am eigenen Standort war das Ziel der Veranstaltung, gemeinsam Kriterien für einen guten Empfang herauszuarbeiten und letztlich die Zugangsmöglichkeiten in die Beratungsangebote der JBA-Partner an den Standorten zu optimieren.

Die Betrachtung des Empfangs der Standorte der JBA Berlin beschränkt sich dabei nicht auf die optische oder ästhetische Gestaltung der Eingangsbereiche der Standorte, sondern versteht den Empfang als einen umfangreichen Prozess des Zugangs zur JBA. Auf diese Weise rücken Aspekte in den Blick, die sonst eher übersehen werden, wenn es darum geht, den Eingangsbereich ‚jugendgerecht‘ zu gestalten.

involas hat dazu im Vorfeld einige Standorte besucht und sich einen Eindruck der Empfangssituation gemacht. Darüber hinaus wurden Informationen aus unterschiedlichsten Quellen zum Thema Empfang von Jugendberufsagenturen zusammengetragen, darunter Positionspapiere, Evaluationen aber auch Ergebnisse eigener Forschungstätigkeiten. Im Kern werden Offenheit, Freundlichkeit und Zugänglichkeit im Zugang zu den Dienstleistungen der JBA als wünschenswert angesehen. Auch wurden durch involas mit Unterstützung der SenIAS an einigen Standorten O-Töne von jungen Menschen gesammelt

und diese etwa nach der Auffindbarkeit, Erreichbarkeit und dem persönlichen Eindruck vom Standort der JBA befragt.

Basierend auf den Erkenntnissen dieser Vorarbeiten wurde ein Konzept zur Durchführung der Veranstaltung entwickelt, das sich daran orientierte, die Perspektive der jungen Menschen im Prozess des Zugangs zur JBA (analog zu einer Customer Journey) ins Zentrum zu stellen. Zur Strukturierung des Gesamtprozesses definierte involas vier ‚Stationen‘, die von jungen Menschen durchlaufen werden müssen, um von Zuhause zur passenden Beratungsperson zu gelangen. Zu jeder der Stationen entwickelte involas einen Katalog offener Fragen, der dazu diente, die Teilnehmenden dazu zu bewegen, von ihren Wahrnehmungen und Erfahrungen zu berichten. Dabei wurde der Diskussion unter den Teilnehmenden bewusst Raum gelassen, so dass unterschiedliche Wahrnehmungen und Positionen expliziert und unterschiedliche Relevanzsysteme zum Ausdruck gebracht werden konnten.

Im Nachgang der Veranstaltung wurde den Teilnehmenden eine vollständige Dokumentation der Veranstaltung für die weitere Arbeit zur Verfügung gestellt.

Ausgewählte Erkenntnisse

Das folgende Schaubild zeigt die einzelnen Stationen, die ein junger Mensch bis zum Erreichen der zuständigen Ansprechperson in der JBA Berlin durchlaufen muss, sowie die zentralen Themen, die im Rahmen der Veranstaltung aufgekommen sind und diskutiert wurden. Die vier Stationen wurden vorgegeben, die inhaltlichen Punkte zu den einzelnen Stationen wurden durch die Teilnehmenden hervorgebracht und diskutiert. Die folgenden Ausführungen sind Aussagen und Schlussfolgerungen von involas, die auf den Diskussionsbeiträgen der Teilnehmenden des Workshops basieren, jedoch nicht zwangsläufig einzelne Wahrnehmungen, Erfahrungen oder Meinungen von Teilnehmenden widerspiegeln. Die Ausführungen dürfen in erster Linie als Reflexionsfolie verstanden werden, die auf spezifische Aspekte und Konstellationen aufmerksam macht.

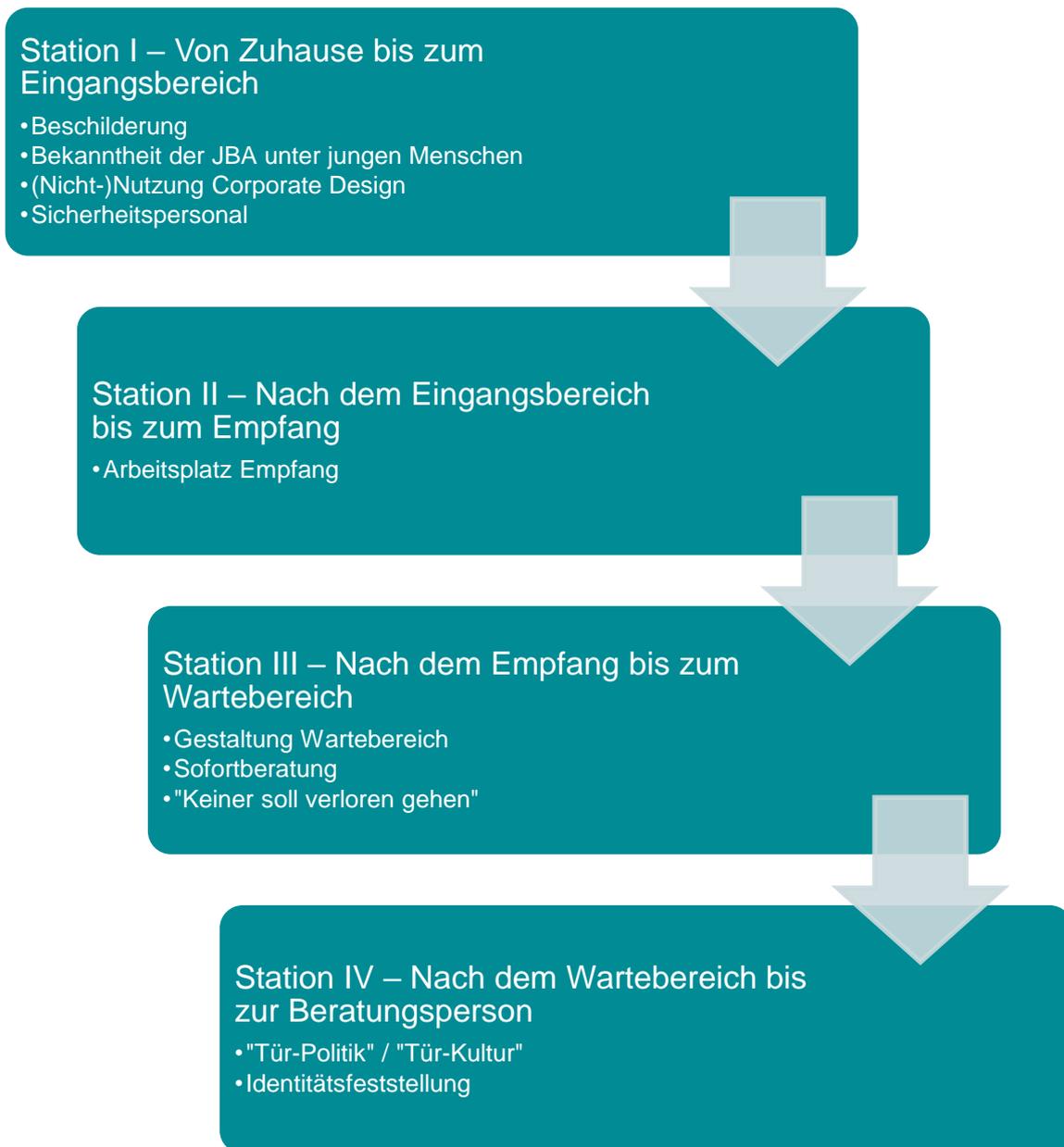


Abbildung 2: Stationen junger Menschen in die Standorte der JBA und ausgewählte Themen

Station I – Von Zuhause bis zum Eingangsbereich

Station I betrifft den Bereich vom Zuhause des jungen Menschen über den Weg zur JBA bis in den Eingangsbereich des Standortes. Zentrale Themen waren hier unter anderem die Beschilderung, die Bekanntheit der JBA, die Nutzung des Corporate Designs sowie das Sicherheitspersonal.

Die Beschilderung der JBA-Standorte erleichtert deren Auffinden. Diese ist leider nicht in einem umfassenden Ausmaß gegeben. So finden sich zwar an vielen, JBA-Standort nahegelegenen U-Bahn-Stationen Beschilderungen, die zum JBA-Standort weisen, jedoch nicht an allen in Frage kommenden Stationen. An Bushaltestellen in der Nähe von JBA-Standorten oder auch zentralen Verkehrsstraßen fehlt in vielen Fällen eine Beschilderung. Große Beschilderungen etwa auf den Dächern der Standorte verweisen, wenn vorhanden, auf das Jobcenter oder die Agentur für Arbeit, aber in der Regel nicht auf die Jugendberufsagentur. Auch angesichts dessen, dass verschiedentlich kritisiert wird, dass die JBA immer noch nicht in der Breite bei jungen Menschen bekannt sei, wäre eine sichtbarere Präsenz der JBA zumindest um die Standorte herum wünschenswert.

Exkurs:

Sichtbarkeit und Bekanntheit betreffen nicht nur Gebäude und Beschilderungen, sondern werden durch die Arbeit der Fachkräfte mit den jungen Menschen hergestellt. In dem Zusammenhang wurde in der Veranstaltung verschiedentlich darauf hingewiesen, dass nicht alle Fachkräfte konsequent als Mitarbeitende der JBA Berlin auftreten, sondern ihren Ursprungsinstitutionen verhaftet bleiben. Auch würde das gemeinsame Corporate Design von beteiligten Einzelinstitutionen in der Kommunikation mit den jungen Menschen nicht konsequent genutzt. In der Folge besteht die ‚Gefahr‘, dass selbst jungen Menschen, die Angebote der JBA nutzen, diese ‚unsichtbar‘ bleibt und Kommunikationsversuche/-aufrufe durch die JBA ignoriert werden.

Seitens der Teilnehmenden wurde angeregt, dass zur Steigerung der Bekanntheit der JBA unter den jungen Menschen diese – analog zum Besuch des BIZ (Berufsinformationszentrums) – noch während sie an den allgemeinbildenden Schulen sind, auch einen Standort der JBA besuchen.

Als weiterer Themenschwerpunkt der ersten Station kristallisierte sich das Sicherheitspersonal heraus. So wurde berichtet, dass beim Besuch eines Standortes der JBA das Sicherheitspersonal häufig den ersten Kontakt darstellt. Dies wurde auch seitens der Teilnehmenden ambivalent bewertet. Auf der einen Seite wird von freundlichem, den jungen Menschen zugewandtem Sicherheitspersonal berichtet, das als zusätzliches Personal am Eingang des Standortes als Ansprechpartner fungiert, der bei Fragen weiterhelfen kann. Auf der anderen Seite wird von wenig zugänglichem Personal berichtet, das den Anlass bzw. das Vorhandensein eines Termins kontrolliert und auf junge Menschen abschreckend wirken könnte. Vereinzelt wird über teils martialisch erscheinende Dienstkleidung des Sicherheitspersonals berichtet, die wenig einladend wirkt und ein ungutes Gefühl nicht nur bei den jungen Menschen hervorruft. Problematisch wird es zudem, wenn das Sicherheitspersonal (auch aufgrund des Erstkontakts) eine Art Lotsenfunktion übernimmt, für die sie nicht zuständig und vor allem nicht qualifiziert sind. So wurde etwa berichtet, dass es immer wieder vorkomme, dass gerade diejenigen, die nicht in der Lage sind, ihre Anliegen adäquat zu äußern und damit dringend auf die Unterstützung der JBA angewiesen wären, vom Sicherheitspersonal abgewiesen würden. Einige Teilnehmende kritisierten, dass das Sicherheitspersonal überwiegend vom Jobcenter bestellt und für die eigenen Klient*innen gar nicht zuständig sei, aber bei diesen dennoch den Erstkontakt herstelle.

Aus Sicht von involas wäre zu prüfen, ob das Sicherheitspersonal auch weniger sichtbar und präsent in der JBA positioniert werden könnte, so dass der Erstkontakt zu den jungen Menschen von dem zuständigen und qualifizierten JBA Mitarbeitenden hergestellt werden könnte.

Station II – Nach dem Eingangsbereich bis zum Empfang

Station II beginnt hinter dem Eingangsbereich und reicht bis zum Empfang. Zentrale Themen dieser Station waren die Ausgestaltung und Organisation des Empfangs als Arbeitsplatz der Fachkräfte sowie die jugendgerechte Gestaltung dieses Bereichs.

Die Ausgestaltung und Organisation des Empfangs als Arbeitsplatz der Fachkräfte bildete einen umfangreichen Themenblock. Zwei Aspekte sollen hier herausgestellt werden. Der erste betrifft die Besetzung des Empfangs mit Personal. Die Besetzung des Empfangs wird durch die am Standort personell am stärksten vertretenen Rechtskreise SGB II und III übernommen. Dabei zeigen sich über die Standorte hinweg unterschiedliche Organisationsweisen. An einigen Standorten wechseln sich im Wochenrhythmus Fachkräfte aus dem SGB II und dem SGB III ab. An anderen Standorten wird der Empfang kontinuierlich mit Mitarbeitenden aus beiden Rechtskreisen besetzt. Hervorgehoben wird hierbei durch die Teilnehmenden die Möglichkeit des wechselseitigen Kennenlernens und Vertrautwerdens mit den Abläufen und Mechanismen des anderen Rechtskreises. Während bei den beiden bisher genannten Varianten die Mitarbeitenden des Empfangs rollieren, dem Prinzip nach also jede*r Mitarbeitende auch mal am Empfang arbeitet, gibt es eine dritte Variante, bei der es in den Standorten feste JBA-Empfangsteams gibt, d.h. es sitzen in der Regel die gleichen Personen am Empfang. In jedem Fall ist die

Tätigkeit am Empfang anspruchsvoll und erfordert umfangreiche Kenntnisse der im Standort vorhandenen Akteure, Dienstleistungen und Angebote sowie grundlegende Kenntnisse über die in den jeweiligen Rechtskreisen vorherrschenden Handlungsfelder, deren Zugangsvoraussetzungen und den regelmäßig vorherrschenden Problemlagen der dort unterstützten jungen Menschen.

Davon unberührt bleibt, dass idealerweise natürlich alle Mitarbeitenden in einer JBA über die anderen Akteure, Aufgabenfelder und Schwerpunkte grundlegende Kenntnisse haben bzw. erwerben. Hinzu kommt, dass im Falle von festen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten für den Empfangsbereich auch die Gestaltung des Bereichs, der Abläufe vor Ort, aber auch die Ausgestaltung der Arbeitsplätze viel unmittelbarer geregelt werden können.

Der zweite Aspekt des Themenblocks ‚Arbeitsplatz Empfang‘ betrifft die Informationsnotwendigkeiten, -bedarfe und -möglichkeiten des Empfangspersonals und schließt an obige Ausführungen zur Professionalisierung des Empfangs an. So kommen im Rahmen des Workshops Stimmen auf, die beklagen, dass Mitarbeitende zum Teil das Portfolio des Standortes nicht kennen und junge Menschen fälschlicherweise weggeschickt werden. Nicht an allen Standorten existieren am Empfang vollständige Listen von Mitarbeitenden im Standort. Wird beispielsweise lediglich im Programm Verbis nach einer von einem jungen Menschen genannten Ansprechperson gesucht und diese nicht gefunden, komme es immer wieder vor, dass junge Menschen weggeschickt würden, weil die gesuchte Ansprechperson etwa der Jugendhilfe angehört und zwar im Haus sitzt, aber nicht im Verbis-System auftaucht. All dies verdeutlicht nochmals die Bedeutung von geschultem und qualifiziertem Personal am Empfang der Standorte, das mit den Angeboten im Haus vertraut ist.²

Station III – Nach dem Empfang bis zum Wartebereich

Station III beginnt hinter dem Empfang und erstreckt sich bis zum Wartebereich. Für diese Station sollen an dieser Stelle drei Aspekte beleuchtet werden. Die Gestaltung der Wartebereiche erscheint über die Standorte sehr unterschiedlich zu sein. Verschiedentlich wird dieser positiv als ‚jugendgerecht‘ hervorgehoben, etwa durch ansprechende Sitzmöbel. Andernorts wird der Wartebereich als ‚trist‘ beschrieben oder angemerkt, dass es überhaupt keinen Wartebereich gibt. Letzteres wird in der Regel nicht problematisiert, weil gleichfalls angegeben wird, dass es eigentlich keine Wartezeiten gäbe. Große Übereinstimmung gibt es in der Kritik an fehlendem W-Lan in den Wartebereichen, dessen Einrichtung wiederholt mit Verweis auf Kosten oder den Datenschutz abgewiesen werde.

Ein weiterer Aspekt dieser Station ist das Angebot einer Sofortberatung. Eine unmittelbare Beratung im Anschluss an die Vorsprache eines jungen Menschen am Empfang wird als wünschenswert empfunden und in der Regel angestrebt. Es wird berichtet, dass dieses Angebot seitens der Berufsberatung in institutionalisierter Form existiert. Aus einem Standort wird von einem ähnlichen Angebot aus dem SGB II-Bereich berichtet, dass ebenfalls in institutionalisierter Form existierte, mit Corona jedoch eingestellt und bisher nicht wieder aufgelegt worden sei. Jenseits der Institutionalisierung eines solchen Angebots berichten die Teilnehmenden aber davon, dass sich in der Regel immer jemand finde, der eine Sofortberatung durchführt. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die Ad-hoc Suche nach einer Beratungsperson für das Empfangspersonal mit einem größeren Aufwand einhergeht und ein größeres Engagement erfordert als wenn im Vorhinein festgelegt ist, wer die Sofortberatungen übernimmt. Wird stattdessen mit Terminvergaben gearbeitet, vergibt dies die Möglichkeit, eine anwesende ratsuchende Person zu unterstützen, und birgt das Risiko, dass ein Folgetermin nicht wahrgenommen wird.

Daran schließt sich ein weiterer Aspekt an, der im Rahmen von Station III in der Diskussion aufkam und der als zentrale Maxime von Jugendberufsagenturen im Allgemeinen angesehen werden kann: „Keiner soll verloren gehen“. In diesem Zusammenhang wurde abermals die bereits oben angesprochene Bedeutung der Fortbildung und Qualifizierung der Mitarbeitenden thematisiert. Neben geschultem Personal bedarf es gerade am Empfang der Standorte einer dieser Maxime folgenden Haltung beim Personal,

² Dies betont nochmals die Bedeutung von Fortbildungen und Weiterqualifizierung und ist ein weiteres Argument für dessen Berücksichtigung im Berichtswesen einer JBA (siehe dazu auch Kapitel 4.3).

so dass auch bei Unklarheiten Lösungen gefunden werden und niemand weggeschickt wird. Aus einem Standort wurde berichtet, dass dort der Träger der Clearingstelle eingeschaltet wird, wenn am Empfang das Anliegen des jungen Menschen nicht geklärt werden kann. Dieses Vorgehen wird als sehr erfolgreich beschrieben.

Station IV – Nach dem Wartebereich bis zur Beratungsperson

Die Station IV beginnt hinter dem Wartebereich und reicht bis zur Beratungsperson. Zwei diskutierte Aspekte sollen hier benannt werden. Der erste Aspekt betrifft die „Tür-Politik“ an den Standorten. Diesem Aspekt liegt die Vorstellung zugrunde, dass offene Türen zu den Büros in den Standorten der JBA den jungen Menschen Offenheit und Ansprechbarkeit der Mitarbeitenden signalisieren. Dies wird in den Standorten, aber auch von Person zu Person unterschiedlich gehandhabt. So wird davon berichtet, dass Türen nur bei Beratungsgesprächen oder sehr viel Publikumsverkehr geschlossen sind. Aus einem Standort wird berichtet, dass ein Rechtskreis die Türen konsequent geschlossen hält, während die beiden anderen eine Offene-Tür-Politik verfolgen. Daneben berichteten Mitarbeitende eines Standortes von positiven Erfahrungen mit der Beschilderung von Büro-Türen, auf denen freundlich darüber informiert wird, dass die Fachkraft gern angesprochen werden kann oder etwa gerade eine Beratung stattfindet.

Der zweite Aspekt betrifft die Identitätsfeststellung als einen notwendigen Schritt in jedem Beratungsprozess. Es wurde durch Teilnehmende darauf hingewiesen, dass eine Begrüßung durch Fachkräfte, die unmittelbar nach dem Ausweis des jungen Menschen verlangen, sich wenig am Anliegen der Person orientiert und eher abschreckend als einladend wirken kann. Dazu wurde in der Veranstaltung darauf hingewiesen, dass es grundsätzlich möglich sein muss, dass eine Beratung (bis zu einem gewissen Punkt) in der JBA auch anonym erfolgen kann. Ebenfalls wurde darauf hingewiesen, dass die Feststellung der Identität der zu beratenden Person aus rechtlichen Gründen (in manchen Rechtskreisen und bei manchen Anliegen) zwingend erforderlich ist. Die Diskussion legte nahe, dass es notwendig ist, innerhalb der Rechtskreise nochmals zu prüfen, wann im Beratungsprozess der Punkt erreicht ist, an dem der junge Mensch seine Identität tatsächlich nachweisen muss.

4.2 Analyse Berichtswesen und Ressourcenausstattung

Mit der Implementierung der JBA in Berlin im Jahr 2015 wurde ein Berichtswesen aufgelegt, das sich an den mit der Jugendberufsagentur verknüpften politischen (Global-)Zielen orientiert (siehe Verlage/Aram 2022: 12). Das Berichtswesen war danach darauf ausgerichtet, Zielerreichung und damit Wirksamkeit zu messen. Nun ist die Messung von Wirkungen sozialer Dienstleistungen aus mehreren Gründen eine enorme Herausforderung.

Zunächst sind die sozialen Dienstleistungen selbst in der Regel komplex und umfassen verschiedene Aspekte, die schwer zu quantifizieren und zu messen sind, so dass vielfach uneindeutig bleibt, welche Veränderungen bei der Zielgruppe im Zeitverlauf auf welchen Aspekt bzw. auf welche Kombination von Aspekten der Dienstleistung zurückzuführen sind.

Eine weitere Herausforderung bei der Wirkmessung sozialer Dienstleistungen ist die Multikausalität, die auf mehreren Ebenen vorhanden ist. So haben soziale Probleme als Ausgangspunkte für soziale Dienstleistungen häufig mehrere Ursachen. Gleiches gilt für Veränderungen bei der Zielgruppe im Zeitverlauf. Die Zielgruppe ist eingebettet in ein soziales Gefüge, so dass es schwierig ist, Veränderungen auf Aspekte von sozialen Dienstleistungen oder Veränderungen im sozialen Gefüge oder spezifische Kombinationen von beidem zurückzuführen.

Eine weitere Herausforderung entsteht dadurch, dass Wirkungen von sozialen Dienstleistungen auch erst mit großem zeitlichem Abstand zur eigentlichen Intervention auftreten können. So mag ein*e Teilnehmer*in einer Weiterbildungsmaßnahme im Anschluss zunächst nicht in den Arbeitsmarkt einmünden. Die dort erworbenen Kompetenzen können jedoch später - zu einem Zeitpunkt der durch kein

Berichtswesen mehr abgedeckt wird - durchaus eine erhebliche Relevanz für eine auskömmliche und nachhaltige Erwerbsbeteiligung erhalten.

Eine weitere Herausforderung liegt darin, dass vielfach benötigte Daten nicht vorhanden sind. Für die JBA Berlin wurde etwa verabredet, dass das Berichtswesen auf den existierenden Berichtswesen der beteiligten Akteure aufsetzen sollte (siehe § 13 der Landeskooperationsvereinbarung über die Zusammenarbeit im Rahmen der JBA Berlin). Die Erhebung neuer Daten, die sich ausdrücklich auf die Zusammenarbeit der Beteiligten und damit den Kern der Kooperation in der JBA beziehen, wurde nicht vereinbart. Entsprechend gibt es bisher keine Daten, die sich speziell auf die JBA beziehen, also den zentralen Gegenstand des Berichtswesens.

Hinzu kommt, dass im Fall von Jugendberufsagenturen im Allgemeinen festzuhalten ist, dass diese als unterstützende, beratende und vermittelnde Instanz auf dem Ausbildungsmarkt zwischen Nachfrage (junge Menschen) und Angebot (Betriebe, Qualifizierungsangebote etc.) zu verorten sind – in einem Spannungsfeld, das sie nur zu einem kleinen Teil selbst kontrollieren können. Sie können weder Ausbildungsplätze schaffen, noch die Schulabschlüsse der jungen Menschen verbessern³. Sie leisten als vermittelnde und unterstützende Instanz einen notwendigen, aber für sich genommen keinen hinreichenden Beitrag, wenn es darum geht, Ziele zu erfüllen, wie beispielsweise die Quote der Jugendarbeitslosigkeit zu senken. D.h. es gilt die Dinge, die die Akteure der JBA beeinflussen können, von denen zu trennen, die sie nicht beeinflussen können und die dann auch nicht Gegenstand eines entsprechenden Berichtswesens sein können.

Das Berichtswesen der JBA Berlin ist seit seinem Aufsetzen immer auch Gegenstand der externen Evaluation und wurde aus fachlicher Perspektive kritisch reflektiert. Zentrale Kritikpunkte betrafen a) die vorgegebenen Ziele, deren Erreichung in weiten Teilen nicht oder nur in kleinen Teil durch die Akteure der Jugendberufsagentur beeinflussbar waren; b) die Operationalisierung der Ziele durch Kennziffern, die die Ziele nur wenig adäquat abbilden konnten; c) die Qualität der den Kennzahlen zugrundeliegenden Daten und d) das Ausblenden der Aktivitäten und der Leistungen der Akteure in der Jugendberufsagentur selbst.

Neben den oben genannten grundsätzlichen Herausforderungen von Wirkmessung in diesem Feld muss festgehalten werden, dass zum Zeitpunkt des Aufsetzens des Berichtswesens kaum praktische Erfahrungen zur Zusammenarbeit der Rechtskreise unter einem Dach in Berlin vorlagen⁴. Hinzu kommt, dass das Aufsetzen eines Monitorings an sich sehr anspruchsvoll ist, die konsistente Abbildung einer rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit unter einem Dach allerdings eine noch größere Herausforderung darstellt und auch über Berlin hinaus Überlegungen dazu bis heute erst in Ansätzen entwickelt worden sind.⁵

Allerdings existieren kaum öffentlich zugängliche Informationen oder Berichtswesen in anderen Bundesländern oder Kommunen. Neben Berlin, das das Berichtswesen seiner JBA von Beginn an jährlich veröffentlicht, finden sich noch Informationen zu Bremen und Hamburg.⁶

Hamburg

In Hamburg wird das Berichtswesen der JBA nicht veröffentlicht. Hinweise aus der Evaluation aus dem Jahr 2018 lassen jedoch vermuten, dass zumindest auf konzeptioneller Ebene bereits Ende 2015 ein erhöhtes Problembewusstsein vorhanden war. Auszug aus einem Beschluss des Koordinierungsausschusses: *„Insbesondere sollte sich das Controlling/Steuerungssystem nicht an der Analyse der Übergangszahlen erschöpfen. Es sollten auch konkrete Kennzahlen abgebildet und entwickelt werden, die*

³ Bis zu einem gewissen Grad können natürlich Akteure der JBA daraufhin wirken, dass Wirtschaft Ausbildungsplätze zur Verfügung stellt und auf der anderen Seite junge Menschen so unterstützen, dass diese befähigt werden, mittelbar bessere schulische Leistungen erbringen können.

⁴ Zur Genese der Jugendberufsagenturen sei hier auf einen Artikel von Anna Burmeister (2021) verwiesen.

⁵ Berlinspezifisch kommt hinzu, dass ein sehr breites Spektrum an Akteuren unter dem Dach der JBA vereint wird und sich die administrative Struktur komplexer darstellt als in anderen Städten.

⁶ Für Bremen und Hamburg als Stadtstaaten liegen Evaluationsberichte sowie Papiere zum Berichtswesen vor, außerdem gibt es einen Evaluationsbericht aus Schleswig-Holstein (Green et al. 2021).

auch Rückschlüsse auf mögliche Erfolge der Institution Jugendberufsagentur zulassen. Dabei sollte auch ein vergleichender Blick auf die einzelnen Standorte möglich sein. Nur so ist es auch losgelöst von den zahlreichen externen Einflüssen, die auf die Übergangszahlen wirken, möglich, den ‚Erfolg‘ der Jugendberufsagentur abzubilden“ (Bötel et al. 2018: 30). In der Folge habe bis April 2018 eine Überarbeitung stattgefunden, welche neben den Zahlen zum Ausbildungsmarkt auch erste Kennziffern zum Geschehen innerhalb des Systems JBA beinhaltet, wie etwa die Quote der Einverständniserklärungen von Schülerinnen und Schülern, die Anzahl der Beratungen des Hamburger Instituts für Berufliche Bildung (HIBB) und der Bezirke, die Anzahl aufsuchender Beratungen, die Auswertungen des Planungsteams zu ausgewählten Maßnahmen wie Ausbildungsbegleitende Hilfen und Assistierte Ausbildungen. Daneben gäbe es qualitative Informationen zu den Aktivitäten der JBA (vgl. Bötel et al. 2018: 30). Leider sind keine weiteren Dokumente zum Berichtswesen von Hamburg öffentlich zugänglich, so dass konkrete Überlegungen und die tatsächliche Umsetzung unbekannt sind.

Bremen

Bremen hat basierend auf den Erkenntnissen der Evaluation seiner JBA (Kiepenheuer-Drechsler/Ga-gern 2020) sein Berichtswesen überarbeitet und Ende 2021 angekündigt, jährlich öffentlich eine neue Übersicht zur JBA zu präsentieren⁷. Auf Empfehlung der Evaluation wurde das ursprüngliche Berichtswesen nicht weiter fortgeführt und ein neues Berichtswesen aufgelegt, das schwerpunktmäßig zentrale Entwicklungen im Kontext der JBA dokumentieren und im Zeitverlauf beobachten soll sowie die Leistungen der JBA aufzeigen und sowohl Problemlagen als auch Handlungsfelder darstellen soll. Für den vorliegenden Zwischenbericht lag eine Version des Berichtswesens der JBA Bremen von Anfang 2022 vor, in dem das Berichtsjahr 2020 abgebildet wurde⁸. Im Zentrum des Berichtswesens steht das sog. „Zahlenset“, das folgende Aspekte beinhalten soll:

1. die Lebenslagen junger Menschen,
2. die Beratungsleistung der Beteiligten,
3. die Anzahl der Mitarbeitenden.

Unter den drei genannten Themen ist die Erfassung von Beratungsleistungen ein großer Schritt dahin, auch das Geschehen innerhalb der JBA im Berichtswesen abzubilden und sichtbar zu machen. Der Blick auf die präsentierten Zahlen zeigt, dass die Datengrundlage bisher noch nicht vollständig ist: Von den sieben genannten Akteuren der JBA Bremen melden nur zwei (Aufsuchende Beratung und die Fachberatung Jugendhilfe) ihre Beratungszahlen. Akteure wie etwa die Berufsberatung und die Jobcenter verweisen lediglich auf mindestens 10.000 jungen Menschen in Einzelgesprächen, erheben diese Zahlen aber nicht bzw. stellen nur Schätzwerte zur Verfügung. Dadurch wird die Validität des Berichtswesens limitiert. Mit einer vollständigen Datengrundlage wäre Bremen schon einen guten Schritt weiter, auch das Geschehen innerhalb der JBA im Berichtswesen abzubilden.

Insgesamt kann man festhalten, dass kaum eine Jugendberufsagentur mit Zahlen ihres Berichtswesens an die Öffentlichkeit geht. Bei denjenigen, die Transparenz herstellen, zeigten sich zunächst Defizite, die jedoch zunehmend erkannt und bearbeitet werden. Daneben zeigt das Beispiel Bremen die Herausforderung von allen beteiligten Akteuren, einzelne Kennzahlen zu bekommen. Dies ist jedoch notwendig, um ein konsistentes und in sich schlüssiges Berichtswesen aufzusetzen, das Veränderungen im Zeitverlauf sichtbar macht und damit einen Beitrag zur Weiterentwicklung der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit leisten kann.

⁷ <https://www.senatspressestelle.bremen.de/pressemitteilungen/jugendberufsagentur-bremen-bremerhaven-zieht-trotz-pandemie-ein-positives-fazit-fuer-2020-373633?asl=bremen02.c.732.de>

⁸ Online abrufbar unter: https://sd.bremische-buergerschaft.de/sdnetrim/UGhVM0hpd2NXNFdFcExiZTPPhzxJJ2385dPvlnWh-dUia1UOpIVAjUChbAtsEplF/20_373_L-Anlagen_Berichtssystem_Jugenberufsagentur_zur_Vorlage_VL_20-5672.pdf [Zuletzt abgerufen am 10.01.2023]

4.2.1 Die Weiterentwicklung des Berichtswesens der JBA Berlin

Die Herausforderungen eines Berichtswesens wurde bereits im Rahmen der ersten Evaluation aufgenommen und ein Weiterentwicklungsprozess mit allen Beteiligten aufgelegt. Vorgeschlagen wurden beispielsweise die Aufnahme qualitativer Indikatoren sowie die Erhebung neuer Daten mit dem Ziel, die Arbeit der Kooperation innerhalb der JBA Berlin abzubilden (siehe Kestner/Kiepenheuer-Drechsler (2020: 60)). Dieser Prozess wurde unterstützt durch involas fortgesetzt und die Eckpfeiler eines neuen Berichtswesens festgelegt. Im Folgenden soll der Entwurf des neuen Berichtswesens der JBA Berlin skizziert und erläutert werden (siehe Abbildung 3).

Der Ausbildungs- und Arbeitsmarkt bildet den zentralen Bezugsrahmen der JBA Berlin. Entsprechend wird das neue Berichtswesen auf das oben angesprochene ‚Datenset Ausbildungsmarkt‘ zurückgreifen. Neben der Darstellung von Angebot und Nachfrage werden darin weitere Kennziffern, wie Übergangsquoten aus Schule und Übergangssystem in betriebliche und schulische Ausbildung oder auch Vertragslösungs- und Ausbildungsquoten benannt, die insgesamt einen Überblick darüber geben, in welchem Rahmen die Akteure der JBA Berlin agieren. Über die Daten des Datenset Ausbildungsmarkt hinaus können hier weitere Kontextdaten genannt werden, die von Bedeutung für die JBA Berlin sein können. Zu überlegen wären etwa weitere Ausführungen zur Zielgruppe, wie etwa deren soziale Lage.

Diese Daten bilden den Kontext der JBA Berlin ab, sagen aber nur wenig über die Zusammenarbeit in der JBA Berlin oder gar deren Wirksamkeit aus. Den Kern des neuen Berichtswesens bilden sieben Dimensionen, die sich unmittelbar auf die JBA Berlin und die Zusammenarbeit der Akteure in der rechtskreisübergreifenden Kooperation beziehen und die daher im Zeitverlauf wichtige Hinweise auf die Entwicklung der Zusammenarbeit und Unterstützung der Zielgruppe liefern können.

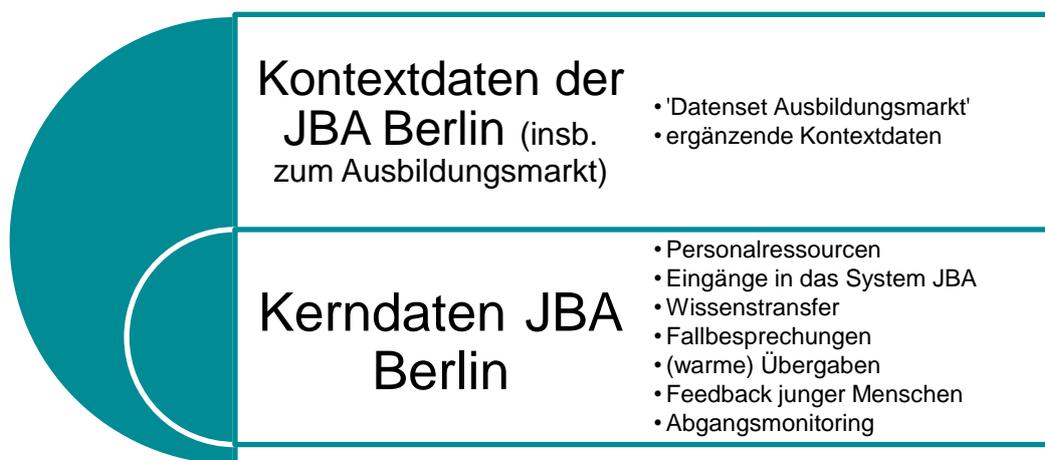


Abbildung 3: Skizze des neuen Berichtswesens der JBA Berlin

Folgende sieben Dimensionen sollen den Kern des Berichtswesens der JBA Berlin bilden:

1. Personalressourcen
2. Eingänge in das System JBA (Personen + Kontakte)
3. Wissenstransfer
4. Fallbesprechungen / Fallabstimmungen
5. (warme) Übergaben
6. Feedback junger Menschen
7. Abgangsmonitoring

1. Personalressourcen

Die Personalressourcen wurden grundsätzlich bereits im bisherigen Berichtswesen berücksichtigt. Allerdings hat sich seit Implementierung der JBA Berlin im Jahr 2015 die Unterstützung junger Menschen weiterentwickelt, die entsprechend abzubilden ist: So sind neue Instrumente hinzugekommen, wie etwa die Aufsuchende Beratung oder die Implementierung der Erstberatung zu den Leistungen nach SGB II §16a. Hier geht es demnach um die Vervollständigung und die Berücksichtigung aller Akteursgruppen, so dass das Berichtswesen alle Personalressourcen in Form von Vollzeitäquivalenten (VZÄ) abbildet. Neben der Nachzeichnung der Entwicklung des Ressourceneinsatzes der beteiligten Partner gewinnen diese Daten zusätzliche Aussagekraft, wenn sie im Lichte der Entwicklung der oben angesprochenen Kontextdaten betrachtet werden.

2. Eingänge in das System der JBA (Personen + Kontakte)

Im bisherigen Berichtswesen gab es bereits eine Übersicht, die mit Beratungskontakten überschrieben war.⁹ Darin waren einige, aber nicht alle Akteursgruppen der JBA aufgeführt und jeweils mit Zahlen uneinheitlicher Systematik hinterlegt, die mal Personen, mal Kontakte, mal Erstberatungen bezifferten. Es wurde sich darauf verständigt, dass neben der Zählung der Personen, die innerhalb eines Zeitraumes eine Beratung in Anspruch genommen haben, auch die Anzahl der Kontakte insgesamt festgehalten und abgebildet werden soll. Mit dem neuen Berichtswesen wird daher anvisiert, Personen UND Kontakte für jede Akteursgruppe in einheitlicher Systematik auszuweisen.

Bei der Interpretation dieser Kennzahlen gilt es (wie immer) zu beachten, welche Zahlen geliefert werden und welche Aussagekraft sie haben. Hier wird die Anzahl der Personen, mit denen die einzelnen Akteursgruppen der JBA Berlin zusammengearbeitet haben, und die Anzahl der Kontakte, die die einzelnen Akteursgruppen mit jungen Menschen hatten, zusammengetragen. Entgegen dem an der ein oder anderen Stelle vielleicht aufkommenden Wunsch, liefern diese Zahlen keinerlei Hinweise auf die Intensität der Beratungen oder den Arbeitsaufwand der einzelnen Akteursgruppen mit den Gesprächen. Diese mögen sich zwischen den Akteursgruppen in Teilen sehr unterschiedlich gestalten. Insofern sind die darzustellenden Zahlen auch weniger geeignet, sie nebeneinander zu legen und zu vergleichen, wer wieviel leistet. Vielmehr gewinnen sie ihre Aussagekraft in der Betrachtung der einzelnen Akteursgruppe im Zeitverlauf (und gegebenenfalls vor dem Hintergrund der oben angesprochenen Kontextdaten).

Neben der Herausforderung der Datenerhebung grundsätzlich wurde in Teilen die Doppelzählung von jungen Menschen als Problem benannt. involas stellt dazu fest, dass Doppelzählungen dann ein Problem sind, wenn ein und dieselbe (Beratungs-)Leistung doppelt bzw. mehrfach gezählt wird. Im Fall der vorgesehenen Erhebung von Personen und Kontakten innerhalb der einzelnen Akteursgruppen ist dies überwiegend auszuschließen. Im Gegenteil ist es gerade Vorzug der Zusammenarbeit in der Jugendberufsagentur, entlang der Bedarfe der jungen Menschen innerhalb eines Zeitraumes auch weitere Akteure hinzuzuziehen, die dann zusätzlich und idealerweise komplementär unterstützen und deshalb dann auch als (zu beratende) Person und Kontakt(e) gezählt werden müssen. Im Ergebnis taucht ein und dieselbe Person in der Statistik, wie in der JBA selbst, korrekterweise an mehreren Stellen auf. Für die Zukunft ist es allerdings erstrebenswert, Informationen zu Eingängen und wahrgenommenen Leistungen in der Form zu erheben, so dass Angaben über Verknüpfungen verdichtet und so Fragen differenziert beantwortet werden können.

3. Wissenstransfer

Die Zusammenarbeit der verschiedenen beteiligten Akteure bildet den Kern der Jugendberufsagentur. Diese Zusammenarbeit ist voraussetzungsvoll. Unterschiedliche rechtliche Grundlagen, Zielsetzungen, Herangehensweisen und Instrumente gehen mit unterschiedlichen Handlungserfordernissen und -

⁹ Siehe Bericht an das Abgeordnetenhaus: ‚Arbeit der Jugendberufsagentur Berlin 2021‘ (2022: 21).

zwängen einher. Die Kenntnis von Zuständigkeiten und Handlungsfeldern der Partner kann nicht vorausgesetzt werden, ist jedoch nötig, wenn es darum geht, bedarfsgerechte und passgenaue Lösungen für spezifische Problemlagen anzubieten. Der Fortbildung und Qualifizierung von Fachkräften sind daher eine hohe Bedeutung beizumessen. Das Vorhandensein von entsprechenden Angeboten und deren Nutzung ist damit eine Voraussetzung für gelingende rechtskreisübergreifende Kooperation und wirksame Unterstützung junger Menschen. Das Berichtswesen der JBA Berlin wird daher zukünftig entsprechenden realisierten Wissenstransfer, wie Fachtage, Austauschformate, Fortbildungen, aber auch Hospitationen, ausweisen.

4. Fallbesprechungen / Fallabstimmungen

Eine Stärke der rechtskreisübergreifenden Kooperation der Jugendberufsagentur sind die Möglichkeiten der gemeinsamen Fallbesprechungen und Fallabstimmungen. Im Zuge der Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards wurden insgesamt vier Ausformungen/Formate identifiziert und definiert, die sich hinsichtlich ihres Grades der Formalität und ihrer Institutionalisierung unterscheiden: von Ad-hoc-Besprechungen bis einberufenen Abstimmungsgesprächen ggf. im Beisein des jungen Menschen und/oder weiterer externer Partner.

Aus pragmatischen Gründen bietet es sich an, für das Berichtswesen die Formate mit höherem formalem und institutionalisiertem Grad zu erfassen. Kurz: Tür- und Angelgespräche und der allgemeine kollegiale Austausch auch über Rechtskreise hinweg kann über Kennzahlen nicht sinnvoll erfasst werden, wenngleich auch und gerade der informelle und sich ad hoc ergebende Austausch innerhalb der JBA für das Gelingen der Zusammenarbeit und damit für die passgenaue Unterstützung junger Menschen nicht zu unterschätzen ist. Für das Berichtswesen wird angestrebt, an den im Handbuch der Mindeststandards festgelegten Definitionen ansetzend entsprechende (formale und institutionalisierte) Formate zu erfassen und im Berichtswesen abzubilden.

Diese Kennzahlen können in absoluten Zahlen zeigen, in welchem quantitativen Umfang junge Menschen in der Jugendberufsagentur rechtskreisübergreifend beraten werden, und im Zeitverlauf Entwicklungen aufzeigen. Diese Kennzahl kann damit als ein Gradmesser angesehen werden, der die Umsetzung des Anspruchs einer JBA, Unterstützung und Leistungen aus einer Hand anbieten zu können, misst. Einschränkend muss hinzugefügt werden, dass erst im Zeitverlauf und vor dem Hintergrund der oben genannten Kontextdaten Interpretationen der Kennzahlen Tragfähigkeit erhalten.

5. (warme) Übergaben

Neben den Fallbesprechungen/-abstimmungen bilden die sog. ‚warmen Übergaben‘ das Herzstück der rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit einer JBA und sind das wohl am häufigsten angeführte Argument für die Vorteile der Zusammenarbeit in einer Jugendberufsagentur insbesondere, wenn die Partner unter einem Dach zusammenarbeiten. Unter warmer Übergabe wird die persönliche Begleitung des jungen Menschen durch die Fachkraft einer Akteursgruppe zu einer Fachkraft einer anderen Akteursgruppe verstanden. Die warme Übergabe gewährleistet, dass, anders als bei gängigen „Schick-Strukturen“, der Maxime „keiner soll verloren gehen“ tatsächlich entsprochen werden kann.

Als Kennzahl kann sie Aufschluss über die Zusammenarbeit der Akteure vor Ort geben und als eine von mehreren Voraussetzungen für bedarfsgerechte Unterstützung junger Menschen gelten. Ebenso wie bei den Fallbesprechungen/-abstimmungen gilt bei dieser Kennzahl, dass sie erst im Zeitverlauf und vor dem Hintergrund der oben genannten Kontextdaten sinnvoll zu interpretieren ist.

6. Feedback junger Menschen

Im Zentrum der Aktivitäten der Jugendberufsagentur sollen die jungen Menschen stehen. Aus einer (personenbezogenen sozialen) dienstleistungstheoretischen Perspektive (Badura/Gross 1976; Klatetzki

2010) sind die Akteure der Jugendberufsagentur abhängig von den jungen Menschen, die sie unterstützen. Ohne die Ko-Produktion, d.h. zumindest ein Mindestmaß an Mitwirkung der jungen Menschen, können die Angebote und Dienstleistungen der Akteure der JBA keine Wirkungen erzielen. Gehen die Angebote an den jungen Menschen vorbei und gelingt es Fachkräften nicht, tragfähige Arbeitsbeziehungen zu den jungen Menschen aufzubauen, werden deren Erwartungen und Hoffnungen konsequent enttäuscht, wird Mitwirkung junger Menschen unterminiert, wenden sich junge Menschen ab und notwendige Ko-Produktion droht eingestellt zu werden. Die Rückmeldung junger Menschen als Mitwirkende im Beratungs- und Entwicklungsprozess kann wichtige Hinweise zur Prozessqualität der Unterstützung durch die Fachkräfte der JBA geben. Die Weiterentwicklung der Prozessqualität kann nur als kontinuierlicher Prozess verstanden werden. Das Einholen von Feedback junger Menschen kann sich daher auch nicht auf eine einmalige Befragung beschränken, sondern muss kontinuierlich erfolgen.

Daher wird angestrebt, das Feedback junger Menschen, die die Angebote der JBA Berlin nutzen, zukünftig systematisch und dauerhaft zu erfassen. involas wird dieses Verfahren im Jahr 2023 an drei Standorten der JBA Berlin mit dem Ziel pilotieren, im Anschluss eine Implementierung in allen zwölf Standorten der JBA Berlin umzusetzen. Das Konzept wurde bereits in Kapitel 3.3.1 dieses Berichts vorgestellt.

7. Abgangsmonitoring

Schließlich wird angestrebt, den Verbleib von jungen Menschen zu erheben, wenn diese aus welchen Gründen auch immer, nicht länger durch Akteure der JBA unterstützt werden. Hierbei lässt sich grundsätzlich zwischen möglicherweise temporären und endgültigen Abgängen unterscheiden. Temporäre Abgänge zeichnen sich dadurch aus, dass beim Abgang des jungen Menschen nicht auszuschließen ist, dass in einem überschaubaren Zeitraum wieder Kontakt mit Teilsystemen der JBA hergestellt wird und eine Unterstützung erfolgt. Ein Beispiel wäre ein junger Mensch, der Kontakt zur Jugendberufshilfe in einem Standort aufnimmt, dort zwei Beratungsgespräche in Anspruch nimmt, aber dann nicht wieder dort auftaucht. Auch wenn es einem jungen Menschen gelingen sollte, eine geringfügig bezahlte oder befristete Tätigkeit aufzunehmen, die es ihm erlauben würde, sich von den SGB II-Leistungen abzumelden, ist eine nachhaltige Unabhängigkeit vom Jobcenter unwahrscheinlich und der Abgang in der Regel als temporär einzustufen. Endgültige Abgänge aus der JBA liegen immer dann vor, wenn junge Menschen aus der Zielgruppe herausfallen, etwa da sie eine Berufsausbildung abgeschlossen haben.

Das Erfassen des Verbleibs der jungen Menschen nach einem Abgang aus der JBA ist für die Akteure der JBA eine große Herausforderung und wird sich nicht in jedem Fall umsetzen lassen. An dieser Stelle wird man nicht umhinkommen, mit zunächst unvollständigen Daten zu beginnen und sukzessive nachzubessern.

4.2.2 Zum weiteren Vorgehen

Einige der oben angesprochenen und in [Abbildung 3](#) visualisierten Dimensionen des neuen Berichtswesens sind aufgrund der Vorarbeiten und vorangegangenen Prozesse – hier ist insbesondere die Überarbeitung des Handbuchs der Mindeststandards zu nennen – vergleichsweise einfach umzusetzen. Dies sind die durch die beteiligten Institutionen zur Verfügung gestellten Daten zu den Personalressourcen und die Erfassung der Instrumente des Wissenstransfers. Diese sollen bereits für das Berichtsjahr 2023 erhoben und abgebildet werden.

Das Feedback junger Menschen als Dimension des Berichtswesens wird wie oben ausgeführt 2023 durch involas pilotiert und nach erfolgreicher Erprobung gegebenenfalls berlinweit implementiert.

Die übrigen Dimensionen (Eingänge in das System JBA, Fallbesprechungen/Fallabstimmungen, (warme) Übergaben, Abgangsmonitoring) gehen mit andersgelagerten Herausforderungen einher. Es muss zunächst geprüft werden, welche Daten bei den verschiedenen beteiligten Akteursgruppen bereits

erhoben werden und ob diese geeignet sind, die anvisierten Kennzahlen abzubilden. Werden passgenaue Daten nicht erhoben oder stehen sie aus anderen Gründen nicht zur Verfügung, muss geprüft werden, ob sog. Proxys zur Verfügung stehen. Darunter versteht man Daten, die stellvertretend für die eigentlich gewünschten Daten zumindest näherungsweise das abbilden, was an Informationen gewünscht wird. Stehen auch keine Proxys zur Verfügung, muss eine möglichst aufwandsarme Erhebung dann neuer Daten geprüft und organisiert werden.

Hinzu kommt, dass bei bereits existierenden Daten (darunter auch den Proxys) bisher keine Transparenz darüber hergestellt wurde, was welche Akteursgruppe innerhalb der JBA unter spezifischen Items eigentlich versteht und misst. Oder anders: Es ist noch unklar, was, wie und zu welchem Zeitpunkt bei den einzelnen Akteuren gemessen wird. Ein Beispiel: Wann gilt eine Person als Eingang im Bereich der persönlichen Ansprechpartner im Jobcenter und wann gilt eine Person als Eingang im Bereich der aufsuchenden Arbeit? Auch wenn es um die Messung von ‚Kontakten‘ zum jungen Menschen geht, ist anzunehmen, dass unterschiedliche Definitionen zwischen den verschiedenen Akteursgruppen der JBA vorherrschen. Beim Herausarbeiten der Unterschiede geht es nicht darum, eine Einheitlichkeit zwischen allen Akteuren vorzubereiten und herzustellen. Dies ist aufgrund der teilweise sehr unterschiedlichen Tätigkeiten und Settings weder realisierbar noch wünschenswert. Wünschenswert und notwendig ist es jedoch, Transparenz über unterschiedliche Zählweisen herzustellen, so dass jeder die Möglichkeit hat, die Kennzahlen des Berichtswesens auch korrekt einzuordnen. Gleiches gilt es natürlich auch für die neu zu erhebenden Daten von Beginn an zu klären.

Zentrale Expert*innen bei der Klärung der offenen Fragen sind zu allererst die Fachkräfte aus den unterschiedlichen Bereichen und Organisationen der JBA. Daneben sind zudem die Monitoring-Fachleute aus den jeweiligen Bereichen zu nennen. Mit diesen Akteuren aus allen Bereichen der JBA, die Kontakt mit jungen Menschen haben, wird involas im ersten Quartal 2023 jeweils in Klein(st)gruppen Gespräche führen und basierend auf den Informationen von Praktiker*innen und Monitoring-Expert*innen Vorschläge zur Umsetzung der angestrebten Kennziffern liefern.

5 Ausblick

Im Zentrum der externen Evaluation der JBA Berlin stehen im Jahr 2023 die

- Weiterentwicklung des Berichtswesens der JBA,
- die Pilotierung der systematischen Erfassung von Feedback junger Menschen, die die JBA nutzen, sowie
- die Unterstützung bei der Planung und Durchführung eines Fachtages für die Mitarbeitenden der JBA Berlin insgesamt.

Daneben wird involas ein Konzept zur langzeitlichen Betrachtung von Wirkungen der JBA Berlin vorlegen sowie das Thema ‚Empfang‘ nochmals aufgreifen.

Literaturverzeichnis

- Badura, B./Gross, P. (1976): Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen, München.
- Bericht an das Abgeordnetenhaus (2022): ‚Arbeit der Jugendberufsagentur Berlin 2021‘. Drucksache 19/0460. Online abrufbar unter: <https://www.parlament-berlin.de/adoss/19/BildJugFam/vorgang/bjf19-0112-v.pdf> [Zuletzt abgerufen am 13.01.2023]
- Berichtswesen JBA Bremen (2022). Online abrufbar unter: https://sd.bremische-buerger-schaft.de/sdnetrim/UGhVM0hpd2NXNFdFcExjZTPPhhzxJJ2385dPvInWhdUia1UOpIVAjUCh-bAtsEpIF/20_373_L-Anlagen_Berichtssystem_Jugenberufsagentur_zur_Vorlage_VL_20-5672.pdf [Zuletzt abgerufen am 10.01.2023]
- Bötel, A./ Sommer, J./ Karato, Y./ Ruschmeier, R. (2018): Abschlussbericht. Evaluation der Hamburger Jugendberufsagentur.
- Burmeister, A. (2021): Jugendberufsagenturen – Ursprung und Entwicklungsperspektive. In Jugendsozialarbeit aktuell. Nr. 198, August 2021. Abrufbar unter: [https://www.jugendsozialarbeit.info/jsa/lag-kjsnrw/web.nsf/gfx/98515DAB4C52BDAFC1258741004182CB/\\$file/jsaaktuell19821.pdf](https://www.jugendsozialarbeit.info/jsa/lag-kjsnrw/web.nsf/gfx/98515DAB4C52BDAFC1258741004182CB/$file/jsaaktuell19821.pdf) [Zuletzt besucht: 10.01.2023]
- Green, S./Holthusen, L./Kestner, S./Witting, W./Kiepenheuer-Drechsler, B. (2021): Abschlussbericht. Evaluation der Jugendberufsagenturen in Schleswig-Holstein. Online abrufbar unter: https://www.f-bb.de/fileadmin/Projekte/EJS/20210122_Abschlussbericht_Evaluation_JBA_SH_ueberarbeitet_fi-nal.pdf [Zuletzt besucht: 12.01.2023]
- Handbuch zu den Mindeststandards in der Ablauforganisation in der JBA Berlin (2019). Online abrufbar unter: https://www.servicestelle-jba.de/wws/bin/380408-2611704-1-hb_mindeststandards_berlin.pdf. [zuletzt besucht: 04.01.2023]
- Kestner, S./Kiepenheuer-Drechsler, B. (2020): Evaluierung der Jugendberufsagentur Berlin. Abschlussbericht, vom 31.12.2020. In: Drucksache 18/3124 des Berliner Abgeordnetenhauses. Abrufbar unter: <https://www.parlament-berlin.de/adoss/18/IIIPlen/vorgang/d18-3645.pdf> [Zuletzt besucht: 23.01.2022]
- Kestner, S./Kiepenheuer-Drechsler, B./Konrad, N. (2020): Evaluierung der Jugendberufsagentur Berlin. Dritter Zwischenbericht der Evaluation, vom 27.10.2020. In: Drucksache 18/3645 des Berliner Abgeordnetenhauses. Abrufbar unter: <https://www.parlament-berlin.de/adoss/18/IIIPlen/vorgang/d18-1864.pdf> [Zuletzt besucht: 13.01.2021]
- Kiepenheuer-Drechsler, B./Gagern, S. (2020): Evaluation der Jugendberufsagentur in der Freien Hansestadt Bremen in den Städten Bremen und Bremerhaven. Abrufbar unter: https://www.f-bb.de/fileadmin/Projekte/JBB/201110_Abschlussbericht_JBA_Bremen_f-bb_final.pdf [Zuletzt besucht: 10.01.2023]
- Kiepenheuer-Drechsler, B./Steinbach, M./Wittig, W.; Kretschmer, S. (2019): Evaluierung der Jugendberufsagentur Berlin. Zweiter Zwischenbericht der Evaluation. In: Drucksache 18/1864 des Berliner Abgeordnetenhauses. Abrufbar unter: <https://www.parlament-berlin.de/adoss/18/IIIPlen/vorgang/d18-1864.pdf> [Zuletzt besucht: 13.01.2021]
- Klatetzki, Thomas (2010) (Hrsg.): Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven. Wiesbaden: Springer VS.
- Kretschmer, S./Kiepenheuer-Drechsler, B./Steinbach, M./Bunzel, D. (2017): Erster Zwischenbericht der Evaluation der Jugendberufsagentur Berlin, Rote Nummer 0325, vom 14.03.2017. Abrufbar unter: <https://www.parlament-berlin.de/adosservice/18/Haupt/vorgang/h18-0325-v.pdf> [Zuletzt besucht: 13.01.2021]
- Pakleppa, C.B./ Schwinge, B./ Köster-Ehling, O. (2018): Co-Kreation in Multi-Akteurs-Prozessen, in OrganisationsEntwicklung – Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Change Management, 2, S. 6-13.

Scharmer, C.O. (2019): Essentials der Theorie U: Grundprinzipien und Anwendungen. Heidelberg: Karl Auer.

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft, Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit (2014): Bericht zur Arbeitsgruppe „Jugendberufsagentur in Berlin umsetzen?“. Berlin.

Verlage, T./Aram, E. (2022): 1. Zwischenbericht. Externe Evaluation der Jugendberufsagentur Berlin. Online abrufbar unter: <https://www.parlament-berlin.de/ados/19/IIIPlen/vorgang/d19-0291.pdf> [Zuletzt besucht 10.01.2023]

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Pilotierung einer systematischen Erfassung des Feedbacks junger Menschen	12
Abbildung 2: Stationen junger Menschen in die Standorte der JBA und ausgewählte Themen .	15
Abbildung 3: Skizze des neuen Berichtswesens der JBA Berlin.....	21

Anlagen

A) Leitbild



Weil deine Zukunft zählt.

Die Jugendberufsagentur Berlin



Weil deine Zukunft zählt.



In der Jugendberufsagentur (JBA) Berlin arbeiten wir als verlässliche Partner Hand in Hand zusammen für junge Menschen und mit jungen Menschen ohne Berufsabschluss. Unser gemeinsames Ziel ist, dass der Übergang von der Schule ins Berufsleben erfolgreich gelingt.

Unter dem Dach der JBA Berlin mit ihren zwölf regionalen Standorten ergänzen wir uns in unserem Wissen und Kompetenzen, in unseren Angeboten und sind gemeinsam verantwortliche Partner. Wir sind durch unser Zusammenwirken mehr als die einzelnen Institutionen, die wir vertreten. Die räumliche Nähe ermöglicht schnelle Abstimmungen und gemeinsames Handeln.



Wir stellen den jungen Menschen und seine Zukunftsgestaltung in den Mittelpunkt.

Wir begleiten junge Menschen auf ihrem Weg, einen qualifizierten Berufsabschluss zu erreichen. Die berufliche Orientierung hat mit Verlassen der Schule bereits Form angenommen. Gemeinsam entwickeln wir Perspektiven und helfen dabei, eine individuelle, tragfähige Berufswahl zu treffen.

Ein gelungener Übergang von der Schule in ein selbstverantwortliches Arbeitsleben bedeutet auch gesellschaftliche Teilhabe und ist ein wichtiger Schritt zu einem selbständigen Leben.



Wir beraten professionell und wertschätzend.

Wir beraten vor dem Hintergrund eines positiven Menschenbildes, das davon ausgeht, dass jeder junge Mensch sich entwickeln sowie eigene Stärken und Potentiale einbringen möchte. Wertschätzung, Respekt und Achtung gegenüber den Ratsuchenden in ihrer individuellen Vielfalt bilden die Grundlagen unserer Beratung.

Wir gestalten den Beratungsprozess systematisch und methodisch; wir reflektieren diesen regelmäßig und sind transparent gegenüber dem jungen Menschen.

Wir orientieren uns mit ganzheitlichem Blick stets an den Anliegen, Interessen und Kompetenzen der Ratsuchenden, um mit ihnen individuelle und nachhaltige Perspektiven für den Übergang ins Berufsleben zu erarbeiten.



Wir wollen alle erreichen – kein junger Mensch soll verloren gehen.

Wir hören zu, beraten und unterstützen den jungen Menschen dabei, sich auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt individuell und stärkenorientiert zurecht zu finden. Es gibt viele Wege ans Ziel.

Wir kooperieren, kommunizieren und bündeln unsere Kompetenzen für alle Ratsuchenden. Unsere Angebote

und Leistungen bringen wir in eine individuell sinnvolle Reihenfolge. Wir nutzen aktiv vorhandene Netzwerke auch außerhalb der JBA Berlin. Darüber hinaus ist unser Ziel mehr junge Menschen für eine betriebliche Ausbildung zu begeistern, daher arbeiten wir eng mit der Berliner Wirtschaft zusammen.





Wir sind die JBA Berlin – zusammen sind wir mehr als die Summe unserer einzelnen Institutionen.

Wir sind Kolleginnen und Kollegen und verfolgen eine gemeinsame Zielsetzung. Wir stehen für die Ergebnisse gemeinsam ein und stellen die Erfolge in den Vordergrund.

Wir nehmen uns für den fachlichen Austausch und die Kommunikation untereinander ausreichend Zeit. Wir üben uns in einer gemeinsamen (Fach-) Sprache und bleiben aufgeschlossen für unterschiedliche Arbeits-

weisen. Die Rahmenbedingungen der jeweiligen Rechtskreise achten und respektieren wir. Wir begegnen uns in der Zusammenarbeit als JBA-Partner auf Augenhöhe.

Wir bilden uns regelmäßig fort und qualifizieren uns für die Themenfelder der Zukunft. Wir beraten uns gegenseitig, lernen von- und miteinander. Unsere Zusammenarbeit ist ein fortlaufender Prozess, den wir im Sinne einer lernenden Organisation gemeinsam gestalten.



JBA Berlin – wir gestalten Zukunft.





involas Institut für berufliche Bildung,
Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik GmbH

Herrnstraße 53
63065 Offenbach am Main

T +49 69 27224-0

F +49 69 27224-30

info@involas.com

www.involas.com