

# **Gesamtkonzept der Beratungsstellen für Arbeitslose in Düsseldorf**

**– Mai 2007 –**



Caritasverband Düsseldorf  
Hubertusstr. 5  
40219 Düsseldorf  
Tel.: 0211 1602-0  
Fax: 0211 1602-1140

## **ZWD**

Zukunftswerkstatt  
Düsseldorf

Zukunftswerkstatt Düsseldorf GmbH  
Konrad-Adenauer-Platz 9  
40210 Düsseldorf  
Tel.: 0211 17302-0  
Fax: 0211 17302-46

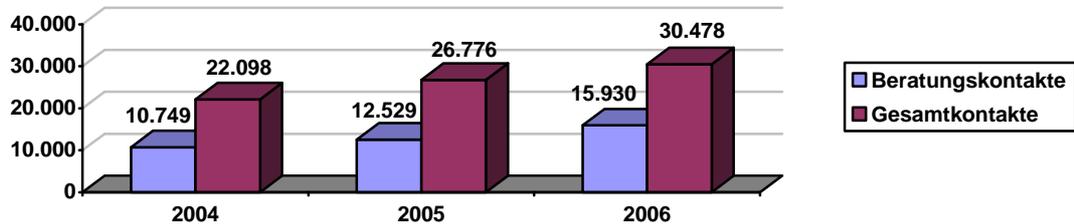
# Inhaltsverzeichnis

<b>SUMMARY</b>	3
<b>1. Einleitung</b>	4
<b>2. Rahmenbedingungen und Beratungsbedarf</b>	4
<b>3. Vorstellung der beiden Beratungsstellen</b>	5
3.1. Beratungsstelle und Arbeitslosenzentren des Caritasverbandes Düsseldorf	5
3.2. Beratungsstelle der ZWD - ArbeitslosenZentrum Düsseldorf	5
<b>4. Zielgruppen</b>	6
<b>5. Funktionen</b>	6
5.1. Leistungsunabhängige Informationsfunktion	6
5.2. Dolmetscher- und Mittlerfunktion	6
5.3. Filter- und Clearingfunktion	7
5.4. Unterstützungs- und Stabilisierungsfunktion	7
5.5. Brückenfunktion	7
5.6. Sozialpolitische Funktion	8
5.7. Kontaktfunktion	8
5.8. Koordinierungsfunktion	8
5.9. Multiplikator- und Servicefunktion	8
<b>6. Ziele</b>	8
<b>7. Grundsätze und Qualitätsmerkmale</b>	9
<b>8. Kernbereiche / Angebote / Leistungen</b>	10
8.1. Beratung	10
8.1.1. Ganzheitliche Beratung	10
8.1.2. Weitervermittlung in Fachdienste	10
8.1.3. Psycho-soziale Beratung	10
8.1.4. Beratung zur Existenzsicherung	10
8.1.5. Gesundheitsberatung	11
8.2. Berufliche Orientierung	11
8.2.1. Bewerbungsunterstützung	11
8.2.2. Erstellen von Bewerbungsunterlagen mit Gutschein der ARGE	11
8.2.3. Bewerber-Center / PC-Nutzung	11
8.2.4. Weiterbildungsangebote	12
8.3. Antragsannahme Düssel-Pass / Ausstellung Arbeitslosen-Pass	12
8.4. Treffpunktarbeit	12
8.5. Kooperation und Einbindung von Ehrenamtler/-innen	13
8.6. Koordination	13
8.7. Multiplikator/-innen-Beratung, Service und Öffentlichkeitsarbeit	13
<b>9. Kooperation und Netzwerkarbeit</b>	14
9.1. Kooperation mit der ARGE, der Arbeitsagentur und anderen Behörden	14
9.2. Kooperation und Vernetzung mit Düsseldorfer Fachdiensten	14

## SUMMARY

- Parallel zur Einführung des SGB II und Gründung der ARGE Düsseldorf ist ein **steigender Beratungs- und Unterstützungsbedarf** zu konstatieren.

Entwicklung der Kontakte 2004 - 2006



Dieser expandierende Bedarf an unterstützenden Hilfen zeigt, dass eine noch so qualitativ gute wie gut organisierte behördliche Beratung eine **von der Leistungsgewährung unabhängige** Beratung nicht überflüssig macht. Unabhängige, nicht in die staatliche Leistungsgewährung eingebundene Beratung beruht auf anderen institutionellen Voraussetzungen: sie ist niedrighschwellig angelegt, basiert auf den Prinzipien der Freiwilligkeit und Vertraulichkeit und findet auf Wunsch anonym statt.

- Zielgruppe** der beiden Arbeitslosenberatungsstellen sind arbeitslose, langzeitarbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte Düsseldorfer/-innen.
- Beide Beratungsstellen tragen durch ihr breites Leistungsspektrum und ihren **ganzheitlichen Beratungsansatz** zur Vermeidung der sozialen Ausgrenzung der von Arbeitslosigkeit und Verarmung bedrohten Zielgruppe und zur Aufrechterhaltung des sozialen Friedens in Düsseldorf bei.
- Die ganzheitliche Beratung verfolgt das **Ziel der sozialen und arbeitsmarktlichen Integration**, der Stabilisierung der materiellen, psychischen und sozialen Situation der Ratsuchenden und trägt dazu bei, die Beschäftigungsfähigkeit der Ratsuchenden zu erhalten.
- Als außerinstitutionelle Arbeitslosenberatung erfüllen beide Beratungsstellen eine besondere Rolle und für die Kommune nützliche

### Funktionen und Aufgaben

- **Leistungsunabhängige Informationsfunktion**
- **Dolmetscher- und Mittlerfunktion**
- **Filter- und Clearingfunktion**
- **Unterstützungs-/ Stabilisierungsfunktion**
- **Brückenfunktion**
- **Sozialpolitische Funktion**
- **Kontaktfunktion**
- **Koordinierungsfunktion**
- **Multiplikator- und Servicefunktion**

- **Ganzheitliche Beratung**
  - *Weitervermittlung in Fachdienste*
  - *Psycho-soziale Beratung*
  - *Beratung zur Existenzsicherung*
  - *Gesundheitsberatung*
- **Berufliche Orientierung / Bewerbungsunterstützung**
  - *Bewerbungen mit Gutscheine der ARGE*
  - *Weiterbildungsangebote*
- **Düssel-Pass / Arbeitslosen-Pass**
- **Dezentrale Treffpunktarbeit**
- **Einbindung von Ehrenamtler/-innen**
- **Koordination des Netzwerkes**
- **Service, Information und Öffentlichkeit**

Die Stadt Düsseldorf profitiert hierbei von der **bewährten, langjährigen Zusammenarbeit und Arbeitsteilung** des Caritasverbandes und der Zukunftswerkstatt Düsseldorf.

# Gesamtkonzept der Beratungsstellen für Arbeitslose in Düsseldorf

## 1. Einleitung

Die Messe- Mode-, Kunst- und Kulturstadt Düsseldorf wird von ihren Bürger/-innen vor allem als internationale, wirtschaftskräftige, vielfältige und lebenslustige Stadt geschätzt.

Düsseldorf ist darüber hinaus auch eine soziale Stadt, die ihren Bürger/-innen in mannigfaltiger Hinsicht Unterstützung in zahlreichen Lebensbereichen anbietet. Seit vielen Jahren fördert die Stadt Düsseldorf die Beratungsstellen für Arbeitslose, so dass die von Arbeitslosigkeit bedrohten oder betroffenen Düsseldorfer/-innen auf Hilfe und Unterstützung der Beratungsstellen zurückgreifen können. Diese offene und unabhängige, kompetente, integrative und die öffentlichen Stellen entlastende Arbeitslosenberatung ist auch in Zukunft unverzichtbar. Sie trägt mit ihrem breit gefächerten Leistungsangebot im Zusammenwirken mit der gesamten Düsseldorfer Sozial-Infrastruktur zur Minderung von Armutsrisiken, zur Vermeidung sozialer Ausgrenzung und zum sozialen Frieden bei.

Mit diesem vorliegenden Gesamtkonzept erläutern die Beratungsstellen des Caritasverbandes und der Zukunftswerkstatt Düsseldorf ihre auf Kooperation und Arbeitsteilung beruhenden Grundlagen der Arbeitslosenberatung.

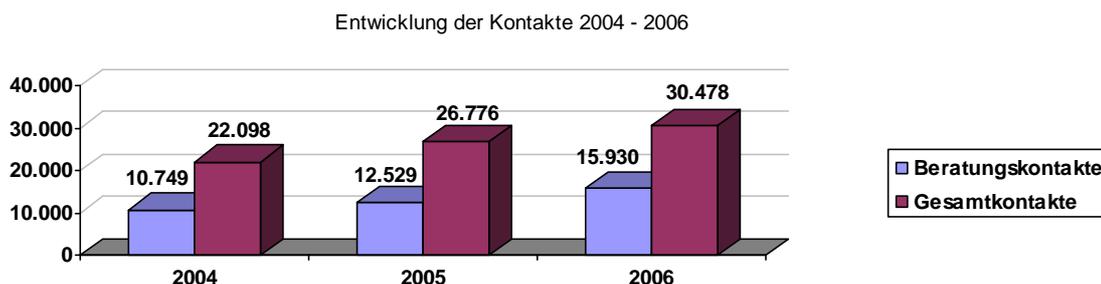
## 2. Rahmenbedingungen und Beratungsbedarf

Im März 2007 wurden im **Stadtgebiet Düsseldorf** 33.652 Arbeitslose registriert. Die Arbeitslosenquote (auf der Basis aller abhängigen zivilen Erwerbspersonen) liegt mit 12,5 % nach wie vor deutlich höher als die Quote des Agenturbezirks (= 11 %).

Von diesen registrierten Arbeitslosen waren im März 2007 19.310 langzeitarbeitslos; damit sind **57,4 % aller Arbeitslosen länger als 1 Jahr ohne Arbeit**. 10.420 Menschen (= 31 % aller Arbeitslosen) sind 50 Jahre und älter. Der Anteil von Ausländer/-innen an der Gesamtarbeitslosigkeit im Stadtgebiet Düsseldorf liegt mittlerweile bei 29,4 % (2005 = 26 %).

Ende Dezember 2006 sind 58.934 Düsseldorfer/-innen in knapp 32.000 Bedarfsgemeinschaften auf Arbeitslosengeld II angewiesen (10 % der Düsseldorfer Gesamtbevölkerung).

Der steigende Beratungsbedarf dokumentiert sich deutlich in der stark zunehmenden Anzahl der **Beratungskontakte** der beiden Beratungsstellen:



Im Jahr 2004 wurden 10.749 Beratungskontakte durchgeführt. 2006 waren es bereits 15.930 Beratungskontakte, also eine Steigerung um 48%. Im Jahr 2006 wurden beide Beratungsstellen mit ihrem **gesamten** Leistungsspektrum 30.478 mal in Anspruch genommen. Die Kapazitäten der Beratungsstellen sind somit gänzlich ausgeschöpft. Wir gehen davon aus, dass der Bedarf der Düsseldorfer Bürger/-innen noch viel höher liegt.

Der **expandierende Beratungsbedarf** in unserer modernen Gesellschaft hat vielfältige Gründe. Eine wichtige Ursache liegt in der hohen Komplexität und Unüberschaubarkeit unseres Gemeinwesens verbunden mit einem deutlichen Werte- und Strukturwandel. Eine nie da gewesene Vielfalt von Entscheidungsmöglichkeiten, aber auch Entscheidungszwängen verlangt ein bisher nicht bekanntes Maß an Handlungskompetenz, welche gleichwohl auch die Gefahr des individuellen Scheiterns in sich birgt.

Dies gilt besonders für den Bereich der Arbeitslosigkeit, da der Verlust der Erwerbsarbeit zusätzlich zur finanziellen Einschränkung der Existenzgrundlage auch eine ganz zentrale Säule der Identität in Frage stellt und ein wesentlicher Maßstab für ein gelungenes Leben und die eigene Selbstachtung verloren gehen kann.

Arbeitslose sind mit neuen Regelsystemen (neue Behörden, neue Gesetze, neue Verpflichtungen, neue Probleme) bei gleichzeitigem Wegfall sozialer Bezugssysteme konfrontiert. Damit wirkt der Verlust der Arbeit auf die betroffenen Menschen destabilisierend, verunsichernd, krisenhaft und führt zu Zukunftsangst, Passivität, Lähmung und erhöhter Krankheitsanfälligkeit, insbesondere bei Langzeitarbeitslosen.

Nach wie vor verstärken höheres Alter, gesundheitliche Einschränkungen sowie fehlende Berufsausbildung das Risiko der Langzeitarbeitslosigkeit. Insbesondere Menschen ohne abgeschlossene Ausbildung laufen Gefahr, immer wieder arbeitslos zu werden (perforierte Arbeitslosigkeit).

Arbeitslosigkeit und prekäre Beschäftigungsverhältnisse bedeuten insbesondere für Familien mit Kindern ein erhöhtes Armutsrisiko. An der positiven Wirtschaftsentwicklung können Langzeit-arbeitslose nicht in gleichem Maße partizipieren. Die Aufnahmebereitschaft des Arbeitsmarktes stellt sich für den größten Teil der Beratungsstellen-Zielgruppe eher begrenzt dar.

### **3. Vorstellung der beiden Beratungsstellen**

Die Arbeitslosenberatungen des Caritasverbandes Düsseldorf e.V. und das ArbeitslosenZentrum Düsseldorf bieten ein niedrigschwelliges, auf Freiwilligkeit und Vertraulichkeit basierendes Beratungsangebot für Arbeitslose, Langzeitarbeitslose, Arbeitsuchende und von Arbeitslosigkeit bedrohte Düsseldorfer/-innen, besonders Menschen in prekären Arbeitsverhältnissen und ungesicherten materiellen Verhältnissen. Sie bieten unabhängige und fachkompetente Beratung in allen Problemen rund um die Arbeitslosigkeit und Unterstützung der beruflichen Orientierung, Stellensuche und Bewerbungsbemühungen.

Seit mehr als 2 Jahrzehnten besteht eine enge Verbundarbeit zwischen dem ArbeitslosenZentrum und der Caritas-Beratungsstelle für Arbeitslose. Die unterschiedliche Trägerstruktur - zum einen die in Stadtteilen Düsseldorfs verankerte Arbeit des Caritasverbandes und zum anderen die zentrale Einrichtung der ZWD - ermöglicht **seit vielen Jahren abgestimmte, arbeitsteilige Angebote**.

#### **3.1. Beratungsstelle und Arbeitslosenzentren des Caritasverbandes Düsseldorf**

Der Caritasverband bietet in verschiedenen Düsseldorfer Stadtteilen dezentral Beratungs-, Treffpunkt- und Bildungsmöglichkeiten für Arbeitslose, auch in Zusammenarbeit mit den Kirchengemeinden, an (Kontaktfunktion). Die Beratungsstellen des Caritasverbandes sind in der Düsseldorfer Innenstadt (Caritas Beratungsstelle für Arbeitslose im Sozialen Zentrum und im Zentrum International) und im Stadtteil Wersten angesiedelt. Die Caritas Beratungstreffe für Arbeitslose befinden sich in den Stadtteilen Bilk, Oberbilk, Unterrath und Eller.

Durch diese dezentrale Struktur ist die Erreichbarkeit der Zielgruppe besonders in sozial schwachen Stadtteilen gewährleistet.

#### **3.2. Beratungsstelle der ZWD - ArbeitslosenZentrum Düsseldorf**

Das ArbeitslosenZentrum Düsseldorf (AZD) - 1984 auf Beschluss des Ausschuss für Gesundheit und Soziales gegründet - ist eine Beratungseinrichtung der Zukunftswerkstatt Düsseldorf. Die ZWD bietet als Tochtergesellschaft der Stadt Düsseldorf für Arbeitsmarktdienstleistung Beratung, Qualifizierung, Beschäftigung, Vermittlung und Coaching für (Langzeit-) Arbeitslose an.

Durch seinen zentralen Standort in Rathausnähe inmitten der Düsseldorfer Altstadt ist das ArbeitslosenZentrum für Düsseldorfer Ratsuchende sehr gut erreichbar.

Neben den für beide Beratungsstellen genannten Aufgaben fungiert das AZD darüber hinaus als zentrale, spezialisierte Fachberatungsstelle, die sowohl die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit als auch den fachlich-inhaltlichen Austausch für die Multiplikator/-innen gewährleistet (Koordinierungs-, Multiplikator- und Servicefunktion). Darüber hinaus bietet die Beratungsstelle seit 2007 eine Gesundheitsberatung für (Langzeit-) Arbeitslose an, die den Erhalt und Wiederaufbau der Beschäftigungsfähigkeit sowie die Stärkung der Gesundheitskompetenz der Zielgruppe unterstützt.

## 4. Zielgruppen

Zu den Zielgruppen der beiden Beratungsstellen gehören (Langzeit-) Arbeitslose aus Düsseldorf und von Arbeitslosigkeit bedrohte Düsseldorfer/-innen, darunter insbesondere

- Ältere Arbeitslose (50plus)
- psychisch und physisch eingeschränkte Arbeitslose, Behinderte
- Menschen mit Migrationshintergrund
- Alleinlebende
- Alleinerziehende
- Berufsrückkehrerinnen
- Geringverdienende in prekären Lebenssituationen
- nicht-akademisch gebildete Menschen
- Menschen ohne Ausbildung
- Menschen mit multiplen Integrationshindernissen

Darüber hinaus besteht eine enge Kooperation mit Multiplikator/-innen in Düsseldorfer Einrichtungen, die ihrerseits auch mit arbeitslosen Menschen in Kontakt sind.

## 5. Funktionen

Die dargelegten Hintergründe und Auswirkungen der Arbeitslosigkeit erfordern eine professionelle Beratung und individuelle Herangehensweisen, um insbesondere den durch vermittlungshemmende Merkmale gehandicapten Arbeitslosen zum aktiven Handeln und zur Entwicklung angemessener Kompetenzen für den Arbeitsmarkt im Wandel zu befähigen. Beratung und Information durch Behörden und staatliche Institutionen wird von den Betroffenen leider allzu häufig als nicht vorhanden, unzureichend, unverständlich oder wenig persönlich angesehen (Zeitmangel, „Behördensprache“). Die hohe Inanspruchnahme der Beratungsstellen weist den **Bedarf an unabhängiger Beratung** kontinuierlich auf.

Im Zusammenwirken mit der gesamten Düsseldorfer Sozial-Infrastruktur erfüllen beide Beratungsstellen zur Vermeidung sozialer Ausgrenzung der von Arbeitslosigkeit Betroffenen und als Beitrag zum sozialen Frieden in Düsseldorf folgende wesentliche Funktionen:

### 5.1. Leistungsunabhängige Informationsfunktion

Die Beratungsstellen werden im Gegensatz zu einer behördlichen Beratung - egal wie umfassend und richtig diese auch sein mag - als unabhängig von Institutionen und Leistungsgewährung sowie im Interesse der Ratsuchenden handelnd erfahren, was zu einem niedrigeren Konfliktpotential führt. Dadurch entsteht eine höhere Akzeptanz, Beratungsziele werden schneller und effektiver erreicht.

Ratsuchende werden darüber hinaus bereits **im Voraus** von einer unabhängigen Stelle umfassend über Leistungsansprüche etc. beraten. Dies beugt unrealistischen Vorstellungen und Anspruchshaltungen gegenüber den Behörden vor. Anträge werden ausführlich vorbereitet. Die Beratungsarbeit erleichtert durch diese fundierte Grundlage den Zugang zu den Behörden, was eine deutliche Entlastung bei der Antragsstellung zur Folge hat. Behördenunabhängige Informationen zu den neuen Sozialgesetzen unterstützen auch jetzt noch flankierend den Prozess der Implementierung und tragen somit auch zum Gelingen der Sozialreformen bei.

Die persönliche Beratung stellt sich besonders für arbeitslose Menschen, die mit den medialen Angeboten des Internetzeitalters sowohl intellektuell als auch sprachlich überfordert sind, als alternativlos dar.

### 5.2. Dolmetscher- und Mittlerfunktion

Neben der intensiven Aufklärung und Information hat die Beratungsstelle die Funktion einer vertrauensvollen, lösungsorientierten und kooperativen Moderation zwischen den Ratsuchenden und den Behörden. Bei bestehenden Missverständnissen und Unstimmigkeiten zwischen Behörden und Ratsuchenden verhelfen die Beratungsstellen durch eine zielgerichtete Kommunikation zur Klärung. Es kommt vor, dass Vorschriften nicht als differenzierte Mittel zur Integration, sondern als nicht nachvollziehbare bürokratische Willkür oder persönlicher Angriff gewertet werden. Durch die

Übersetzung der Amtssprache in die Alltagssprache minimieren die Beratungsstellen Verständnisprobleme der Ratsuchenden in Zusammenhang mit Rechtslagen und Bescheiden und vereinfachen den Umgang mit Behörden. Durch das Zwischenschalten eines unabhängigen dritten Ansprechpartners wird somit entscheidend zu einer deutlichen Entlastung der Behörden und dem sozialen Frieden der Stadt Düsseldorf beigetragen.

### **5.3. Filter- und Clearingfunktion**

Die Personengruppe, die die Angebote der Beratungsstellen für Arbeitslose in Anspruch nimmt, zeichnet sich in der Regel durch eine Mehrfachproblematik aus. Synchron besteht ein hoher Bedarf an Begleitung, der nicht in Fachberatungsstellen aufgefangen werden kann, die sich mit nur einer speziellen Problemstellung des Klienten, wie z.B. Suchterkrankung oder Schuldenregulierung, auseinandersetzen. Für eine effektive und nachhaltige Problemlösung ist es erforderlich, die gesamte Situation des Klienten zu erfassen und somit eine langfristige Sicherung und Verselbstständigung zu erreichen. Clearing beinhaltet somit sowohl eine individuelle Problemerkennung und -klärung als auch ggf. die kompetente, auf den individuellen Bedarf abgestimmte Vermittlung in Fachdienste bzw. Bildungs- und Beschäftigungsträger.

### **5.4. Unterstützungs- und Stabilisierungsfunktion**

Ziel des Beratungsangebotes ist die Motivierung und Aktivierung. Die Ratsuchenden sind primär Menschen in Not und/oder Menschen mit großer Distanz zum Arbeitsmarkt. Arbeitslose leiden außer unter der unfreiwilligen Arbeitslosigkeit und den geringen finanziellen Spielräumen unter Perspektivlosigkeit, Sinnleere und dem subjektiv empfundenen Scheitern ihrer beruflichen Bemühungen und ihres persönlichen Strebens. Insbesondere Langzeitarbeitslosigkeit bedeutet in den meisten Fällen den Verlust von sozialen Kontakten, des Selbstwertgefühls und des Eigenantriebes. Diese Ratsuchenden verfügen in der Regel über zu wenig Eigenpotential zur Krisenbewältigung. Ein unterschiedlich hohes Maß an motivierender Unterstützung und Begleitung bei der Problemlösung soll dazu führen, Unsicherheiten zu mildern und Selbstsicherheit zu stärken. Dem Wiederaufbau von Handlungskompetenz wird im Hinblick auf die Wahrnehmung der Eigenverantwortung besondere Bedeutung beigemessen. Neben der Krisenintervention gehört das Aufzeigen von Lösungsmöglichkeiten, die gemeinsame Erarbeitung von Handlungsstrategien, die nachhaltige Aufdeckung und Aktivierung der eigenen Ressourcen und Gespräche zur persönlichen Stabilisierung zu den Aufgaben der Beratungsarbeit.

Dies führt letztlich auch zum vertrauensvoll gestalteten Abbau von Integrationshemmnissen.

### **5.5. Brückenfunktion**

#### **(Heranführung arbeitsmarktferner Personen an Integrationsangebote)**

Eine Aufklärung über die Chancen des Prinzips ‚Fördern und Fordern‘ und das aktive Ergreifen dieser Chancen ist weiterhin ein wichtiges Thema. Dadurch wird ein Beitrag dazu geleistet, den Menschen in Düsseldorf neue Wege und Möglichkeiten für die Berufswegplanung zu eröffnen. Auswirkungen der beginnenden Entspannung des allgemeinen Arbeitsmarktes der letzten Monate konnten bei den Ratsuchenden bisher noch nicht festgestellt werden. Die Zielgruppe der Beratungsstellen, die sich größtenteils aus Menschen mit multiplen Vermittlungshemmnissen zusammensetzt (Langzeitarbeitslosigkeit, Migrationshintergrund, geringe oder fehlende Qualifizierung, Ü-50jährige, Suchtproblematiken etc.), benötigt auch weiterhin eine umfassende und aktivierende Unterstützung bei ihrem Weg aus der Arbeitslosigkeit. Eventuelle positive Impulse des Arbeitsmarktes erreichen diese Zielgruppen immer zuletzt. Dies wird auch dadurch deutlich, dass zwar die Zahl der Arbeitslosen insgesamt gesunken, die Zahl der Langzeitarbeitslosen allerdings zum Vorjahr gestiegen ist.

Insbesondere Langzeitarbeitslose benötigen ein hohes Maß an Begleitung und aufgrund der Arbeitsmarktferne alternative Maßnahmen zur Integration in den ersten Arbeitsmarkt. Diese Maßnahmen müssen der individuellen Problemlage entsprechen, um effektiv wirken zu können. In einer behörden- und sanktionsunabhängigen Beratung kann eine höhere Akzeptanz solcher Integrationsmaßnahmen erreicht werden. Sowohl der Caritasverband Düsseldorf als auch die ZWD sichern durch die zahlreichen innerstrukturellen Integrationsangebote kurze und vertrauensvolle Wege. Auch mit externen Integrationsangeboten stehen die Beratungsstellen in Kontakt und können hier kompetent und passgenau weiterleiten.

Die Beratungsstellen bilden damit ein wesentliches Bindeglied zwischen betroffenen (Langzeit-) Arbeitslosen (oft arbeitsmarktfernen Menschen) und dem entwickelten System der Düsseldorfer Integrations- und Beschäftigungsförderung.

## **5.6. Sozialpolitische Funktion**

### **(Interessenvertretung in Kooperation mit allen beteiligten Akteuren)**

Gerade in Zeiten umfassender Umstrukturierungen auf allen Ebenen der sozialen Sicherung bilden Arbeitslosenberatungsstellen ein notwendiges Begleitinstrument, um einer möglichen Ausgrenzung und Verarmung benachteiligter Bevölkerungsgruppen vorzubeugen.

## **5.7. Kontaktfunktion**

Die dezentralen und stadtteilorientierten Angebote für Arbeitslose in Düsseldorf bieten die Möglichkeit, neue Kontakte zu knüpfen und Informationen auszutauschen. Für viele der Besucher/-innen der Arbeitslosen-Beratungstreffe steht der Erhalt oder die Wiedergewinnung von sozialer Integration im Vordergrund. Überwiegend handelt es sich bei den Besucher/-innen um äußerst arbeitsmarktferne Menschen, die neben der Langzeitarbeitslosigkeit multiple Vermittlungshemmnisse und teils irreparable Problematiken aufweisen. Die Stadtteilangebote wirken weiterem sozialen Abgleiten und Verwahrlosungstendenzen entgegen und unterstützen, ehe z.B. durch Obdachlosigkeit den Sozialsystemen zusätzliche vermeidbare Kosten entstehen. Auf einer niedrigschwelligen Ebene wird der Isolation und Perspektivlosigkeit (langzeit-) arbeitsloser Menschen in Düsseldorf entgegenwirkt. Die 11.365 Teilnehmer/-innen an 169 Veranstaltungen im Jahr 2006 sind behördlicherseits nicht aufzufangen.

## **5.8. Koordinierungsfunktion**

Die Förderung durch die EsF-kofinanzierte Arbeitsmarktpolitik des Landes NRW setzt eine koordinierende Funktion der Beratungsstelle voraus. Auf Beschluss des städtischen Ausschuss für Gesundheit und Soziales (AGS) der Stadt Düsseldorf wurde das ArbeitslosenZentrum ebenfalls mit dieser Aufgabenstellung beauftragt.

Die Beratungsstelle der Zukunftswerkstatt organisiert dementsprechend z. Zt. den Informationsaustausch, die Weiterentwicklung der Beratungsqualität, die sozialpolitische Interessenvertretung und die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit des örtlichen Angebotsnetzwerks der bei verschiedenen Trägern angegliederten Arbeitslosenberatungsstellen,- zentren und -initiativen.

Auch der Caritasverband kommt seiner Koordinierungsfunktion nach, indem eine eng verzahnte Kooperation mit sämtlichen Einrichtungen der katholischen Träger der gesamten Diözese besteht. Hier werden sämtliche oben genannten Themen auch über die Grenzen Düsseldorfs hinaus behandelt.

## **5.9. Multiplikator- und Servicefunktion**

Die Multiplikator/-innen, die in der sozialen Arbeit Düsseldorfs tätig sind, erhalten durch die Beratungsstelle der Zukunftswerkstatt kompetente Unterstützung durch Beratung bei Fachfragen, In-House-Seminare, Informationsveranstaltungen, Materialien, Nachschlagewerke und Homepage-Angebote. Die gesamtstädtischen Beratungsstrukturen werden sinnvoll ergänzt durch die Bereitstellung eines Selbstinformationssystems in Form verständlicher Publikationen.

Auch der Caritasverband bietet Multiplikator/-innenschulungen sowohl inner- als auch außerverbandlich, beispielsweise für Mitarbeiter/-innen des Migrationsdienstes, des Integrationsfachdienstes für Gehörlose oder von Jugendhilfeträgern an und steht diesen auch für fachliche Auskünfte jederzeit zur Verfügung.

## **6. Ziele**

Die unabhängige und ganzheitliche Beratung verfolgt das Ziel, Arbeitsuchende mit großer Distanz zum Arbeitsmarkt individuell zu aktivieren und zu fördern und sie bei der Annäherung an den Arbeitsmarkt zu unterstützen. Die Beratung verfolgt neben der Orientierung auf den Arbeitsmarkt das Ziel, kontinuierlich die materielle, psychische und soziale Situation der Ratsuchenden zu stabilisieren und trägt dadurch zum Erhalt der Beschäftigungsfähigkeit bei.

## **Stabilisierung und Verbesserung der Lebenssituation der Ratsuchenden durch Unterstützung der Ratsuchenden bei ihrer wirtschaftlichen und persönlichen Stabilisierung und bei der eigenverantwortlichen Wahrnehmung ihrer Interessen**

- Unterstützung der beruflichen Perspektiventwicklung
- Unterstützung bei der Klärung und Sicherung der materiellen Situation
- Beratung über Rechte und Pflichten
- Information und Motivation
- seelische Entlastung, Verhinderung von Ausgrenzung
- Unterstützung bei sozialen, rechtlichen, familiären und psychischen Problemen

## **Unterstützung bei der Suche nach persönlichen u. beruflichen Gestaltungsmöglichkeiten**

- Orientierungshilfen bei der berufl. Neuorientierung und Weiterbildung
- Unterstützung bei der Arbeitssuche
- Unterstützung bei der Suche nach aktiven Bewältigungsmöglichkeiten der Arbeitslosigkeit (Überwindung von Isolation/Vereinsamung)
- Unterstützung bei der Klärung der gesundheitlichen Situation

## **Optimierung des Beratungsangebots für (Langzeit-)Arbeitslose in Düsseldorf**

- Vernetzung und Koordination der Arbeitslosenarbeit in Düsseldorf
- Beratung und Information von Multiplikator/-innen
- Kooperation und Zusammenarbeit
- Einflussnahme auf lokale und regionale Entwicklungen

## **7. Grundsätze und Qualitätsmerkmale**

Die unabhängige und ganzheitliche Beratung verfolgt das Ziel, Arbeitsuchende mit großer Distanz zum Arbeitsmarkt individuell zu aktivieren und zu fördern und sie bei der Annäherung an den Arbeitsmarkt zu unterstützen.

Die Einbeziehung der gesamten Lebensumstände erhält bei der unabhängigen und ganzheitlichen Beratung eine besondere Bedeutung. Fragen zu Arbeitslosengeld I und II, Stellensuche und Bewerbung, Wohngeld, Kinderzuschlag, Kindergeld, Elterngeld, Krankenkassen- und Rentenangelegenheiten, GEZ-Gebührenbefreiung und weiteren Ermäßigungen, Stromsperrern, Nebenkostenabrechnung, Mietproblemen, Familienstreitigkeiten, Zahlungsschwierigkeiten, Alterssicherung, Gesundheitsproblemen, Zukunftsängsten, Perspektivlosigkeit, beruflicher Qualifizierung, Lebensplanung etc. kommen in der Beratung zum Tragen. Hier gilt es, die Probleme zu strukturieren, Lösungswege aufzuzeigen, Entscheidungshilfen zu geben, Mut zu machen und durch Information und Aufklärung die Selbsthilfekräfte und Eigenverantwortung zu unterstützen und aufzubauen. Daher steht die ressourcenorientierte Aktivierung im Mittelpunkt.

Das niedrighschwellige Beratungsangebot ist durch Freiwilligkeit im Zugang, Verbindlichkeit und Vertraulichkeit gekennzeichnet.

Wir empfehlen uns durch:

- Fachkompetenz
- Zielbezogenheit
- Akzeptanz
- Freundlichkeit
- Einfühlungsvermögen
- Kreativität
- vertrauensvolle Atmosphäre
- ausreichend Zeit

Die Beratungsarbeit der Beratungsstellen zeichnet sich durch Fachlichkeit und einen hohen Qualitätsstandard aus. Beide Beratungsstellen arbeiten nach einem evaluierten Qualitätskonzept der Landesberatungsgesellschaft G.I.B., welches u. a. eine differenzierte Dokumentation der Arbeit beinhaltet.

Die hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen verfügen über eine fundierte akademische Ausbildung im sozialen Sektor. Die Aktualität der Fachkenntnisse wird durch die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen sowie begleitend der Teilnahme an bzw. Durchführung von Kooperations- und Arbeitskreisen gewährleistet.

Die Beratungsarbeit zeichnet sich aus durch ein fachliches und methodisches Vorgehen. Sie ist u.a. geprägt von den Methoden des Case-Managements sowie den anerkannten Instrumenten der klientenzentrierten, der lösungsorientierten sowie der systemischen Gesprächsführung.

Durch die hauptamtlichen Fachkräfte des Caritasverbandes wird die Einarbeitung, fachliche Anleitung und Koordination der Ehrenamtlichen sichergestellt. Dazu gehört der regelmäßige Erfahrungsaustausch mit den ehrenamtlichen Kräften, Beratung in Konfliktsituationen, Koordinierung von organisatorischen Fragen und Anleitung zur Lösung inhaltlicher Problemstellungen im Umgang mit der Klientel.

## **8. Kernbereiche / Angebote / Leistungen**

### **8.1. Beratung**

#### **8.1.1. Ganzheitliche Beratung**

Arbeitslosigkeit wird in den meisten Fällen von weiteren Problemstellungen begleitet. Je länger die Phase der Arbeitslosigkeit andauert, umso umfassender stellt sich die Mehrfachproblematik der Ratsuchenden dar. Neben grundlegenden Dingen wie das Erstellen von Bewerbungsunterlagen benötigen die Ratsuchenden Unterstützung in allen psycho-sozialen Fragen wie z.B. der Bewältigung von Zukunftsängsten, dem (Wieder-)Erlernen von Handlungsstrategien, der Existenzsicherung. Einer solchen Mehrfachproblematik kann in einzelnen Fachberatungsstellen nicht abgeholfen werden. Hier ist der **ganzheitliche Beratungsansatz** der Beratungsstellen zwingend notwendig. Die Ratsuchenden haben einen Ansprechpartner, der den gesamten Hilfeprozess intensiv begleitet. Durch eine vertrauensvolle, behörden- und leistungsunabhängige Begleitung wird eine höhere Akzeptanz bei den Ratsuchenden erreicht; Beratungsziele können schneller und effizienter umgesetzt werden.

#### **8.1.2. Weitervermittlung in Fachdienste**

Die Personengruppe, die die Angebote der Beratungsstellen für Arbeitslose in Anspruch nimmt, zeichnet sich in der Regel durch eine Mehrfachproblematik aus. Hier ist es wichtig, die Problemlagen ganzheitlich zu erfassen und ggf. vertrauensvoll in andere Fachdienste zu vermitteln. (→ siehe Filter- und Clearingfunktion)

#### **8.1.3. Psycho-soziale Beratung**

Sie umfasst die Möglichkeit zu Entlastungsgesprächen, Stärkung des Selbstbewusstseins, Motivation zu eigenen initiativen Problemlösungen, Befähigung zu mehr Eigenverantwortlichkeit, ggf. Vermittlung an andere Fachdienste (z.B. Sucht-, Schuldner-, Ehe- und Familienberatung), Erstellung eines persönlichen Entwicklungsplans, Begünstigung von Faktoren zum Erhalt oder Ausbau der sozialen Integration.

Die im Jahr 2006 nach wie vor zu beobachtenden Veränderungsprozesse, die u.a. aus der 2005 erfolgten Zusammenlegung von Sozialhilfe und Arbeitslosenhilfe zum Arbeitslosengeld II resultieren sowie die fehlende positive Tendenz des Arbeitsmarktes für die Zielgruppe, führen weiterhin zu Verunsicherungen und Ängsten bei den betroffenen Menschen, sowohl hinsichtlich ihrer Existenzsicherung als auch hinsichtlich ihrer gesamten Lebensperspektive.

#### **8.1.4. Beratung zur Existenzsicherung**

Hierbei steht die existenzielle Sicherung der Ratsuchenden, z.B. durch die umfassende und wertfreie Beratung hinsichtlich Sozialleistungen (z.B. SGB II, SGB XII, SGB III, Wohngeld, Elterngeld, Kinderzuschlag, Kindergeld etc.) und die Unterstützung bei der Realisierung dieser im Vordergrund. Neben der Beratung ist die konkrete Hilfe bei der Antragsstellung als auch die Unterstützung im Umgang mit Behörden und Institutionen durch Vernetzung und Kooperation mit diesen gewährleistet. Auch die Intervention bei drohender Wohnungslosigkeit bzw. die Sicherung von Wohnraum sowie Unterstützung bei der Suche nach angemessenem Wohnraum wird sehr häufig in Anspruch genommen. Darüber hinaus steigen die Probleme bei der Strom- und Gasversorgung. Häufig stehen

die Ratsuchenden vor einer Sperrung der Energieversorgung. Hier muss schnell und kompetent eingegriffen werden. Begleitend zu den Schuldnerberatungsstellen bieten die Beratungsstellen Unterstützung bei der gemeinsamen Sichtung der finanziellen Situation und der Erstellung eines Haushaltsplanes. Zudem wird der Umgang mit Geld reflektiert sowie neue Verhaltensweisen erprobt und internalisiert.

### **8.1.5. Gesundheitsberatung**

Angesichts der problematischen gesundheitlichen Situation Arbeitsloser hat das Arbeitslosenzentrum Düsseldorf zu Beginn 2007 ein neues Konzept zur Gesundheitskompetenzförderung entwickelt. Auf der Grundlage bereits erfolgreich durchgeführter Modellprojekte in NRW zielt die Gesundheitsberatung auf die Verbesserung des Gesundheitszustandes Arbeitsloser und damit den Erhalt und Wiederaufbau der Beschäftigungsfähigkeit ab. Da Angebote der Krankenkassen zur Gesundheitsprävention bislang von arbeitslosen Menschen wenig wahrgenommen werden, kann das Arbeitslosenzentrum aufgrund seiner langjährigen Beratungspraxis, persönlicher Kontakte und gewachsenen Vertrauens einen erleichterten Zugang zu dieser Zielgruppe ermöglichen. Die Gesundheitsberatung umfasst die Entwicklung eines individuellen Gesundheitsförderplans, die Recherche in einer „Gesundheitsbörse“ und Gruppenangebote/Workshops, die sich an den Handlungsfeldern Ernährung, Bewegung, Entspannung und Umgang mit Suchtmitteln orientieren. Die Kooperation mit den Düsseldorfer Krankenkassen befindet sich im Aufbau.

## **8.2. Berufliche Orientierung**

In der beruflichen Orientierung gilt die Berücksichtigung der bisherigen schulischen und beruflichen Laufbahn (berufliche IST-Analyse). Aspekte persönlicher Stärken, Schwächen und Neigungen (persönliche IST-Analyse), Akquise von Stellenangeboten, Kontakte zu Unternehmen, Kontakte zu anderen Einrichtungen des Caritasverbandes Düsseldorf und der ZWD sowie zu anderen Trägern begleiten das Angebot.

Hier werden im Sinne von Empowerment Stärken aktiviert und ein Abgleich zwischen Realität und Selbsteinschätzung erarbeitet mit dem Ziel, eine neue berufliche Perspektive zu entwickeln. Diese Zielgruppe soll durch Neuorientierung und Qualifizierung wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden.

### **8.2.1. Bewerbungsunterstützung**

Dies beinhaltet die Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche durch z.B. Stellen- und Internetrecherche und Bewerbungscoaching. Die Optimierung der Beschäftigungsfähigkeit steht insbesondere bei Langzeitarbeitslosen im Mittelpunkt der Beratung. Gestalten des Lebenslaufes, ggf. Beschaffung nicht vorhandener Unterlagen, Unterstützung bei der Formulierung von Bewerbungsanschreiben an Firmen, Kontaktaufnahme mit Unternehmen sowie die Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche stehen hier im Mittelpunkt.

### **8.2.2. Erstellen von Bewerbungsunterlagen mit Gutschein der ARGE**

Seit Juni 2006 stehen die Arbeitslosenberatungsstellen für die Einlösung von Gutscheinen zur Erstellung von individuellen Bewerbungsunterlagen zur Verfügung. Mit den Gutscheinen wird die erstmalige Erstellung von Lebensläufen, individuellen Bewerbungsschreiben, Zusammenstellung und Beschaffung von Unterlagen wie Schulzeugnissen, Gesellenbriefen etc. und die Ausgabe der Unterlagen auf Datenträger (Diskette oder CDR) abgedeckt. Die Ausstellung des Gutscheins erfolgt ausschließlich über die ARGE Düsseldorf. Die Arbeitslosen, die einen Gutschein erhalten haben, vereinbaren - meist telefonisch - einen Termin in der Beratungsstelle. Diese stellen ihrerseits sicher, dass diese Klienten zeitnah, d.h. innerhalb von maximal zwei Wochen einen Termin zur Erstellung der Unterlagen erhalten. Von Juni bis Dezember 2006 sind 101 Arbeitslose mit Gutschein beraten und unterstützt worden.

### **8.2.3. Bewerber-Center / PC-Nutzung**

Seit Juli 2003 ist der Arbeitslosenberatung des Caritasverbandes ein neu eingerichtetes Bewerber-Center angegliedert. Der Caritasverband Düsseldorf finanziert dieses zusätzliche Servicemodul aus Eigenmitteln. Dort stehen den Arbeitslosen vier moderne Personalcomputer zur Verfügung, die mit den üblichen MS-Office-Paketen ausgestattet sind und über Internetzugang verfügen. Ein Hochleistungsdrucker, ein Scanner zur Digitalisierung von Bewerbungsfotos sowie die Möglichkeit zum

Erstellen von Dateien im PDF-Format für E-Mail-Bewerbungen und dem Brennen von Bewerbungs-CD-Roms ergänzen die technische Ausstattung.

Das Bewerber-Center ist ein Angebot entsprechend dem Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe und der Zielsetzung einer zunehmenden Verselbständigung der Hilfebedürftigen. Arbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte Düsseldorfer Bürgerinnen und Bürger erhalten hier die Möglichkeit, ihren Pflichten im Bezug auf die neu geforderten Eigenbemühungen der neuen Sozialgesetze nachzukommen.

Mit dem Einsatz von ehrenamtlichen Kräften in diesem Bereich sind seit Beginn des Jahres 2004 neue Wege beim Einsatz von Ehrenamtlern erfolgreich gegangen und neue Einsatzmöglichkeiten realisiert worden. Die Erfahrungen hierzu sind sehr positiv und der ehrenamtliche Einsatz im Bewerber-Center ist auch im Jahr 2007 weiterhin verankert.

Auch im AZD stehen drei PC's mit aktueller Software, Internetanschluss und Drucker für die Stellenrecherche und die eigenständige Erstellung von Bewerbungsunterlagen zur Verfügung.

Im Jahr 2006 zählten beide Beratungsstellen exakt **2.142** Nutzungen.

#### **8.2.4. Weiterbildungsangebote**

Neben dem hohen Aufkommen von Einzelberatungen bieten die Beratungsstellen Menschen mit und ohne Arbeit seit 20 Jahren schwerpunktmäßig ein breit gefächertes Angebot niedrigschwelliger und kostenloser Weiterbildungsmöglichkeiten. Besonders Qualifizierungsangebote wie die intensiven Bewerbungstrainings, Deutschkurse und PC-Kurse haben in erster Linie die Befähigung zu einer selbstständigen Arbeitsplatzsuche, den Abbau von Vermittlungshemmnissen und die damit verbundene Zugangserleichterung zum ersten Arbeitsmarkt zum Ziel. Das Interesse an diesen Weiterbildungen ist seitens der Arbeitslosen so groß, dass die Nachfrage nicht mehr befriedigt werden kann. 1.041 Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben an den Qualifizierungsangeboten 2006 teilgenommen. Der Bedarf an kostenlosen Qualifizierungs- und Gruppenangeboten war 2006 überdurchschnittlich hoch, so dass hier die Teilnehmerzahlen im Vergleich zum Vorjahr um über 40 % gestiegen sind. Gleichzeitig werden Mittel behördlicherseits unter Gesichtspunkten des Kostencontrollings reduziert. Die Arbeitslosenberatung stellt sicher, dass auch Menschen, die keine Weiterbildungen finanziert erhalten, in zentralen Bereichen der Aneignung von Kernkompetenzen nicht allein gelassen werden. Die hierdurch gestiegenen Chancen der Integration in Arbeit sind volkswirtschaftlich relevant. Kostenlose Informationsveranstaltung zur privaten Haushaltsplanung und Schuldenprävention entlasten die bewilligenden Behörden zusätzlich.

### **8.3. Antragsannahme Düssel-Pass / Ausstellung Arbeitslosen-Pass**

Der Düssel-Pass berechtigt einkommensschwache Düsseldorfer Bürger/-innen zur Inanspruchnahme einer Reihe von Vergünstigungen. Die Beratungsstellen für Arbeitslose sind seit dem 01.07.2005 eine von der ARGE Düsseldorf autorisierte, Antrag annehmende Stelle für Empfänger der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem SGB II (ALG II). Die Antragannahme ist ein Verwaltungsakt im Auftrag der ARGE, dem Beratungsleistungen des Caritasverbandes oder des AZDs folgen können. Im Zeitraum (Stichtagsregelung) vom 23.12.2005 bis 20.12.2006 sind 2.279 Antragsteller in der Arbeitslosenberatung vorstellig geworden. Die Anträge sind entsprechend der Rundverfügung bearbeitet und an die Stadtverwaltung Düsseldorf weiter geleitet worden.

Auch der Arbeitslosen-Pass berechtigt arbeitslose Menschen zur Inanspruchnahme einer Reihe von Vergünstigungen. Die Pässe werden von den Beratungsstellen nach Vorlage eines entsprechenden Nachweises über die Arbeitslosigkeit ausgestellt und dokumentiert. Im Jahr 2006 sind mehr als 1.700 Arbeitslosen-Pässe ausgestellt worden.

### **8.4. Treffpunktarbeit**

Der Caritasverband ist mit seinen Angeboten für Arbeitslose dezentral organisiert und in insgesamt sieben Stadtteilen vertreten. In diesem Zusammenhang obliegt ihm die Organisation, Koordination und Durchführung von niedrigschwelligen und offenen Arbeitslosen-Beratungstreffs. (→ siehe Kontaktfunktion)

## **8.5. Kooperation und Einbindung von Ehrenamtler/-innen**

Bürgerschaftliches Engagement gewinnt immer stärker an gesellschaftlicher Relevanz und ist eng in die Arbeit des Caritasverbandes integriert.

Dieses Engagement gilt es, auch in der Betreuung und Förderung von Arbeitslosen zu stärken und an Strukturen anzubinden. Diese Strukturen können keine behördlichen sein. Freiwillige, unbezahlte Hilfe für arbeitslose und von Arbeitslosigkeit bedrohte Düsseldorfer Bürger/-innen trägt mit dazu bei, dass Angebote, für die schon jetzt bzw. seit Jahren keine Gelder der öffentlichen Hand zur Verfügung stehen, aufrechterhalten und sogar noch ausgebaut werden können. Durch die Beratungsstellen des Caritasverbandes wird die Einarbeitung, fachliche Anleitung und Koordination der Ehrenamtlichen sichergestellt. Dazu gehört auch der regelmäßige Erfahrungsaustausch mit den ehrenamtlichen Kräften, Beratung in Konfliktsituationen, Koordinierung von organisatorischen Fragen und Anleitung zur Lösung inhaltlicher Problemstellungen im Umgang mit dem Klientel. Ohne die an die Beratungsstellen angebotenen Ehrenamtlichen bräche ein Teil gesamtgesellschaftlicher Verantwortung für Arbeitslose weg.

## **8.6. Koordination**

Entsprechend der Aufgabenübertragung durch den städtischen Ausschuss für Gesundheit und Soziales (AGS) und durch die ESF-Förderung verankert übernimmt das AZD eine koordinierende Funktion für die Arbeitslosenberatungsstellen, -zentren und -initiativen verschiedener Träger in Düsseldorf (u.a. Caritasverband, Lebensberatung für Langzeitarbeitslose des evangelischen Kirchenkreises, ver.di und IGM-Gewerkschaftsvertreter, Jugendberufshilfe (JBH), Beratungsstelle für arbeitslose Jugendliche und junge Erwachsene des Jugendamtes Düsseldorf, Arbeitslosenzentren aus Monheim, Ratingen, Erkrath). Zu diesem Zweck existiert im AZD der „Koordinationsausschuss des Arbeitslosenzentren und -beratungsstellen“, der es sich u.a. zum Ziel gesetzt hat,

- den Informationsaustausch der in der Arbeitslosenarbeit Tätigen zu gewährleisten,
- die Qualität der Beratungsarbeit entsprechend den aktuellen Anforderungen zu entwickeln,
- auf der sozialpolitischen Ebene Probleme der von Arbeitslosigkeit Betroffenen aufzugreifen und z.B. in Gesprächen mit der Arbeitsagentur oder der ARGE sowie Politiker/-innen Lösungen zu entwickeln.

Es finden jährlich 6 Koordinationstreffen unter Leitung des AZD statt. Durch die Herausgabe von Flyern und Plakaten organisiert das AZD darüber hinaus die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit des Koordinationsausschusses.

Auch über die Grenzen Düsseldorfs hinaus ist der Caritasverband in eine eng verzahnte Kooperation mit sämtlichen Einrichtungen der katholischen Träger der gesamten Diözese eingebunden. Auch hier liegen in den regelmäßigen Treffen aller Beteiligten die Schwerpunkte in der Erarbeitung neuer Beratungsstrategien, dem Synergieeffekt eines fachlichen Erfahrungsaustausches, der Bedarfsbeobachtung und der Öffentlichkeitsarbeit. Darüber hinaus obliegt dem Caritasverband die Koordination des internen dezentralen Angebotes.

## **8.7. Multiplikator/-innen-Beratung, Service und Öffentlichkeitsarbeit**

Das AZD entwickelte auf der Grundlage seiner durch langjährige Tätigkeit erworbenen Kompetenz in der Arbeitslosenarbeit eine Reihe von Dienstleistungsangeboten, die Arbeitslose und Multiplikator/-innen nutzen. Dazu gehören u. a. die Multiplikator/-innen-Beratung, (Fort-) Bildungsveranstaltungen für Arbeitslose und Multiplikator/-innen sowie Publikationen („Merkblätter“), die Zeitung „SOZIAL INFO“ und ein Adressverzeichnis der sozialen Infrastruktur Düsseldorfs. Diese Dienstleistungen bewirken neben dem Angebot eines qualifizierten Selbstinformations-Systems für Arbeitslose auch eine Entlastung des ArbeitslosenZentrums bei begrenzten Beratungskapazitäten und unterstützen andere Institutionen in der Beratungsqualität.

Auch der Caritasverband bietet sowohl für Multiplikator/-innen (z.B. für Mitarbeiter/-innen des Migrationsdienstes, des Integrationsfachdienstes für Gehörlose oder von Jugendhelfeträgern) als auch

für Arbeitslose oder Menschen in prekären Lebenssituationen (z.B. Umgang mit Schulden / Haushaltsplanung, Bewerbungsstrategien, ALG II) an. Darüber hinaus steht er als fachlicher Ansprechpartner für sowohl inner- als auch außerverbandlich Multiplikator/-innen zur Verfügung.

## **9. Kooperation und Netzwerkarbeit**

Im Bereich der Beratung und Vermittlung von Arbeitslosen erfolgt eine enge Kooperation mit relevanten Stellen.

### **9.1. Kooperation mit der ARGE, der Arbeitsagentur und anderen Behörden**

Durch eine fachliche und leistungsunabhängige Beratung wird den Behörden der Stadt Düsseldorf vor-, zu- und nachgearbeitet. Durch die langjährige Beratungsarbeit hat sich eine enge und effektive Kooperation mit den einzelnen Behörden der Stadt Düsseldorf entwickelt.

Ratsuchende werden **im Vorfeld** umfassend über z.B. Leistungen aufgeklärt, was eine passgenaue Zuführung zu den Behörden führt und einer unrealistischen Anspruchshaltung der Ratsuchenden vorbeugt. Es werden konkrete Hilfen bei Antragsstellungen geleistet, was zu einer Entlastung der antragsannehmenden Stellen führt.

**Während** eines Leistungsbezuges entstehende Missverständnisse zwischen den Ratsuchenden und Behörden kann die leistungsunabhängige Beratung fachlich und kompetent klären. Dies führt zu einer Entlastung sowohl der Behörden als auch der Ratsuchenden.

Auch von Seiten der einzelnen Behörden werden die Beratungsstellen als kompetente Schnittstelle zu weiterführender Begleitung wahrgenommen. Besteht über den spezifischen Verantwortungsbereich Bedarf an Beratung, werden Ratsuchende z.B. von ARGE, Arbeitsagentur und Wohnungsamt an die Beratungsstellen weitergeleitet.

Durch die enge Kooperation der Beratungsstellen mit den Behörden werden kurze, vertrauensvolle Wege gewährleistet. Den oft extremen Notlagen kann effektiv und zeitnah entgegengewirkt werden. Dies begünstigt die soziale Integration von arbeitslosen und von Arbeitslosigkeit bedrohten Bürger/-innen in Düsseldorf und trägt maßgeblich zum sozialen Frieden der Stadt bei.

### **9.2. Kooperation und Vernetzung mit Düsseldorfer Fachdiensten**

Darüber hinaus ist aufgrund der überwiegend multiplen Problemstrukturen eine enge Zusammenarbeit mit anderen Fachdiensten für die Beratung von Arbeitslosen Voraussetzung dafür, der Clearingfunktion gerecht zu werden. Hier kommt den Beratungsstellen u.a. die Reichweite des Caritasverbandes und der ZWD mit ihren zahlreichen einzelnen Hilfsangeboten zugute. Kurze und vertrauensvolle Vermittlungswege und ein eng verzahntes System von Rückmeldungen sind somit gesichert. Bezüglich der Vermittlung in Hilfsangebote außerhalb der eigenen Strukturen ist ein umfassendes Fachwissen und eine enge Zusammenarbeit mit dem gesamten Netzwerk in Düsseldorf absolut notwendig und für die effiziente Beratungsarbeit Grundvoraussetzung.

Durch dieses Vorgehen werden ein reibungsloser Ablauf bei der Problemlösung und kurze Wege in der Weitervermittlung garantiert. Das vernetzte Arbeiten der Beratungsstellen und die Kooperation mit Behörden und anderen Kooperationspartnern ermöglicht eine vielschichtige Problemlösung. Ziel ist es, das Angebot der Beratungsstellen immer effektiver aufeinander abzustimmen, um so ein optimales Hilfsangebot für die Ratsuchenden zu ermöglichen.

In diesem Zusammenhang sind die Beratungsstellen in sowohl regionalen als auch überregionalen Arbeitskreisen und Kooperationen integriert. Das ArbeitslosenZentrum koordiniert die regionalen Kooperationen.