



Wettbewerbsbeitrag

Unternehmen:  
buw customer care operations Münster GmbH

[www.buw.de](http://www.buw.de)

Partner:  
Bildungsinstitut Münster e.V.; Gemeinsam für Arbeit und  
Beschäftigung im Kreis Steinfurt (GAB AÖR)

### 1. Titel / Kurzbezeichnung des Engagements

Kompetenzzentrum im Verbund - Anforderungen der Arbeitswelt als Forderungen an die Arbeitswelt

### 2. Ziele

Gemeinsames Ziel ist es, möglichst vielen arbeitslosen Menschen eine Zukunftsperspektive in Arbeit, Ausbildung und Beruf zu ermöglichen. Bei der Personalgewinnung bringen Wirtschaftsunternehmen und gemeinnützige Partner ihre unterschiedlichen Kompetenzen und Ressourcen ein. Sie verpflichten sich, in vertrauensvoller Zusammenarbeit zum Wohl arbeitsloser Menschen, unter Beachtung bedarfsgerechter und ökonomischer Strukturen, als "Chancengeber" Einblicke in betriebliche Anforderungen zu geben und eine Teilhabe am Erwerbsleben von Arbeitslosen weit über übliche Personalauswahlprozesse hinaus zu ermöglichen.

Das Engagement der Unternehmen in diesem Verbund ermöglicht arbeitslosen Menschen "exklusive Einblicke" in unterschiedliche Branchen und Unternehmen und beteiligt sie parallel an konkreten Personalplanungen der Unternehmen. Der langfristige Personalbedarf führt nicht nur zu einem Wandel von Anforderungen an potenzielle Mitarbeiter/Innen im Personalauswahlverfahren sondern wandelt auch die Forderungen an die Unternehmen in diesen Verfahren. Diese, für beide Seiten, enge Kooperation verpflichtet und ist ein wirklicher Qualitätssprung.

Im Besonderen wird sich folgender gesellschaftlicher Herausforderungen angenommen:

Anforderungen an die Arbeitswelt - Sie beinhalten auch im Umkehrschluss konkrete Forderungen an die Arbeitswelt der kooperierenden Unternehmen. Der ständige Austausch über Personalanforderungen und beteiligte Teilnehmer/Innen führt zu einem exklusiven Informationsstand und einem kontinuierlichen "Abgleich" zwischen Anforderungsprofilen (aus allen beteiligten Branchen/Unternehmen) und Bewerber/Innen-Profilen.

Das Fehlen von persönlichen Ressourcen eines Bewerbers/einer Bewerberin für die Anforderungen in einem Unternehmen ermöglicht potenzielle Alternativen in den anderen kooperierenden Unternehmen. Die Sichtung vieler (langzeit-) arbeitsloser Menschen, im Rahmen der Personalauswahl, führt zu vielen Absagen, die bei den einzelnen Personen zu Frustration, Mutlosigkeit usw. führen. Einzigartig ist die Möglichkeit konkrete Alternativen auf dem regionalen Arbeitsmarkt bei Kooperationspartnern anzubieten.

Durch die Beteiligung unterstützen die Unternehmen den gesamtgesellschaftlichen Zusammen-

halt zwischen Arbeitswelt und arbeitslosen Menschen und deren Umfeld. Die Integration in Arbeit ist auch Integration in gesellschaftliche Zusammenhänge, die weit über den monetären Anreiz hinaus gehen.

Der standardisierte Abgleich zwischen Anforderungen der Arbeitswelt und Ressourcen der potenziellen Bewerber/Innen ermöglicht eine genaue Bedarfsanalyse der Qualifizierungsangebote für vermittelnde gemeinnützige Institutionen, wie Beratungs- und Qualifizierungsträger, Arbeitsagenturen, Arbeitsgemeinschaften und Optionskommunen. Die Träger von Leistungen nach dem SGB II und SGB III bekommen eine genauere Rückkopplung über die Bedarfsstruktur von Qualifizierung aktueller und geplanter Angebote. Im Rahmen der (Aus- und Weiter-) Bildungsberatung und Vermittlung ermöglicht dieses "Kompetenzzentrum im Verbund" eine kompetente Möglichkeit Informationen zu bündeln und zielgerichtet in die Berufswegplanung der (langzeit-) arbeitslosen Menschen aus dem Münsterland einfließen zu lassen.

Der demographische Wandel auf dem Arbeitsmarkt lässt die Notwendigkeit des Engagements in solchen Projekten einhergehen mit langfristigem wirtschaftlichem Erfolg.

### 3. Charakter

Das Kompetenzzentrum ist ein Verbund, in dem Wirtschaftsunternehmen, Qualifizierungsträger, Träger von Leistungen nach dem SGB II und SGB III ihre unterschiedlichen Kompetenzen einfließen lassen, um Arbeitslosen langfristige Perspektiven auf dem Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Dieses Projekt verbindet durch die intensive Integrationsarbeit (durch Beratung, Qualifizierung und Vermittlung) und die Bereitschaft der Wirtschaftsunternehmen, sich auf arbeitslose Menschen und deren Problemlagen einzulassen, vielfältige gesellschaftliche Herausforderungen. Das Bewußtsein der Unternehmen, als Teil der Gesellschaft soziale Verantwortung zu übernehmen, ermöglicht in diesem Projekt eine Kooperation weit über das Maß allseits bekannter Personalauswahlverfahren hinaus, um arbeitslosen Menschen eine realistische Teilhabe am Erwerbsleben zu ermöglichen. Individuelle Qualifizierungsmöglichkeiten nach Rückmeldungen der Unternehmen ermöglichen passgenaue, auf die Bedürfnisse der Einzelperson zugeschnittene, Qualifizierungen. Teilhaben an Qualifizierung und betrieblicher Arbeitswelt ermöglicht auch die Stärkung des sozialen Zusammenhalts zwischen arbeitender und nicht arbeitender Bevölkerung und bedeutet für die Einzelnen auch eine wichtige Teilnahme an gesellschaftlichem Leben.

Der Anspruch, dem demographischen Wandel entgegenzuwirken, wird von den kooperierenden Partnern auch als Verpflichtung zur Entwicklung neuer Wege bei der Personalgewinnung gesehen. Es besteht ein direkter Zusammenhang zwischen sozialem Engagement und wirtschaftlichem Erfolg.

Das soziale Engagement in der Personalauswahl läßt die Unternehmen als "Chancengeber" fungieren. Es führt zur Verbesserung der Kommunikation im Rahmen der Personalentwicklung und zeigt neu gewonnene Mitarbeiter/Innen, ebenso wie der Stammbeslegschaft, die sozialen Kompetenzen ihres Arbeitgebers auf. Darüber hinaus ist von einer Steigerung der Identifikation mit dem Unternehmen und einer erhöhten Motivation auszugehen.

### 4. Ressourcen

Da beim "Kompetenzzentrum im Verbund" unterschiedliche Unternehmen (aus unterschiedlichen Branchen) mit den gemeinnützigen und sozialen Partnern kooperieren sind die eingesetzten Ressourcen der Unternehmen vielseitig.

Neben der Infrastruktur, die z.B. als Möglichkeit von Betriebesbesichtigungen, Arbeiterprobungen, Auswahlgesprächen, Assessmentverfahren und Praktika genutzt wird, stellen die Unternehmen bezahlte Mitarbeiterzeit zur Verfügung. Diese wird für die Information über das Unter-

nehmen eingesetzt.

Die Einschätzungen und Rückmeldungen aus den Unternehmen z.B. zum Verlauf von Praktika, Weitergabe von Anforderungen aus den unterschiedlichen Branchen oder die Information über offene Stellen, sind wichtige Informationsbausteine, die den sozialen Partnern eine professionellere Beratung bei der Chanceneinschätzung von Arbeitssuchenden ermöglicht. Diese Ressourcen setzen sich aus bezahlter Mitarbeit und aus der Infrastruktur des Unternehmens zusammen (siehe: "letter of intent").

## 5. Partner

Beteiligte Wirtschaftsunternehmen:

1. buw customer care operations Münster GmbH (Beteiligt an Projektentwicklung)
2. Hengst GmbH & Co.KG
3. DHL fulfilment
4. Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster (LVM)
5. RATIO Handel GmbH & Co.KG

Beteiligung weiterer Unternehmen in Planung (siehe Verbundfirmenliste)

Gemeinnützige Partner:

BIMS - Bildungsinstitut Münster e.V. (Beteiligt an Projektentwicklung)

Partner von Seiten der öffentlichen Hand:

1. GAB - Gemeinsam für Arbeit und Beschäftigung im Kreis Steinfurt AöR (Beteiligt an Projektentwicklung)

Kostenträger für Qualifizierungskosten:

1. Agentur für Arbeit Münster
2. Arbeitsgemeinschaft Münster
3. Kreis Steinfurt
4. Agentur für Arbeit Pforzheim (Einzelplatzförderung)

## 6. Beteiligte aus dem Unternehmen

Exemplarisch: Bei buw customer care operations Münster GmbH sind insbesondere die Abteilungen Personalentwicklung (Marcus Loebe-Keuter, Carsten Cantauw, Markus Stork) sowie die Trainingsabteilung im "Kompetenzzentrum im Verbund" engagiert. Maßnahmen wie diese werden innerhalb der Unternehmensgruppe mittels des Intranets und der Mitarbeiterzeitung kommuniziert.

## 7. Bedeutung des Engagements für das Unternehmen

Die buw Unternehmensgruppe erkennt ihre gesellschaftliche Verantwortung und unterstützt unter anderem den 2002 von buw-Mitarbeitern gegründeten Verein „Lernen fürs Leben e.V.“ Der Verein Lernen fürs Leben ([www.lernen-fuers-leben.de](http://www.lernen-fuers-leben.de) <<http://www.lernen-fuers-leben.de>>) mit dem Ziel die Ärmsten der Armen zu unterstützen ins Leben gerufen. Der Verein hat es sich zur Aufgabe gemacht, Projekte in der Dritten Welt unter der Prämisse Hilfe zur Selbsthilfe zu fördern. Es wurde bereits eine Schule, die escola buw, sowie eine Ausbildungswerkstatt für Schreiner in Mosambik errichtet, und eine Werkstatt zur Ausbildung von Kfz-Elektrikerinnen in

Burkina Faso unterstützt. Beide Projekte werden langfristig durch finanzielle Unterstützung begleitet.

Die Initiative 2010 gründet auf der Idee, Fußball und soziales Engagement miteinander zu verbinden. Der Verein Lernen fürs Leben und der unternehmenseigene Fußballclub der buw Unternehmensgruppe F.C. Real haben sich zur Initiative 2010 zusammengeschlossen, um mittels des Vehikels Fußball wohltätige Projekte zur Fußballweltmeisterschaft in Afrika zu initiieren. Basis eines jeden Projekts ist ein Fußballplatz. Dieser garantiert eine hohe Frequentierung von jungen Menschen und ermöglicht einen pädagogischen Ansatz, um Ausbildung zu vermitteln und Präventionsarbeit leisten zu können. Als weitere Module eines jeden Projektes sind Schulen, Werkstätten und Räume der Begegnung vorgesehen. Ziel ist die Vorbereitung auf eine selbstständige Zukunft der Kinder und Jugendlichen.

Aber auch regional an den einzelnen buw Standorten engagiert sich die buw Unternehmensgruppe gesellschaftlich. So konnte 2006 im Rahmen eines großen Benefiz-Fußballspiels, das Osnabrücker Stadtderby, dem Osnabrücker Kinderhospital 12.000 € überreicht werden, beim diesjährigen Stadtderby wurden sogar knapp 30.000 € an Spendenerlösen generiert. Beim jährlichen Münster Marathon ist buw seit nunmehr vier Jahren Sponsor des Münster-Marathons, in diesem Jahr erstmalig auch Hauptsponsor des Staffelmarahtons.

Neben diesem sportlichen Engagement legt die buw Unternehmensgruppe großen Wert auf Aus- und Weiterbildung, einer der Grundsteine für die nachhaltige gesellschaftliche Weiterentwicklung des Wirtschaftsstandortes Deutschland. In diesem Zusammenhang spielt natürlich auch Arbeitslosigkeit eine große Rolle. So entwickelte buw in diesem Jahr erstmals, unterstützt durch die Neue Osnabrücker Zeitung die "Initiative Ausbildung". Gesucht wird der Bewerber des Jahres, der neben einem Geldpreis von 2.000 € einen Ausbildungsplatz als Kaufmann/Kauffrau für Bürokommunikation angeboten bekommt. Alle Teilnehmer profitieren von einem schriftlichen Feedback mit Tipps und Optimierungsvorschlägen für ihre Bewerbung – damit dem Berufsstart in 2008 nichts mehr im Wege steht. Die acht Finalisten bekommen eine konkrete Rückmeldung nach der Teilnahme am Assessment Center und gewinnen ein individuelles Bewerbungstraining im Wert von jeweils 800.- €.

Dieses Beispiel an gesellschaftlicher Verantwortung spiegelt sich auch im "Kompetenzzentrum im Verbund" wider. Wir wollen die Arbeitssuchenden nicht alleine lassen, sie unterstützen, trotz einer Absage optimistisch in die Zukunft blicken lassen und ihnen hilfreiche Tipps für ihren weiteren Weg mitgeben.

## 8. Motivation

Aufgrund des hohen Bewerberaufkommens hat buw Kontakt zu vielen Arbeitssuchenden. Einem Großteil der Bewerber können wir ein konkretes Jobangebot unterbreiten. Bewerber, die einen guten Eindruck hinterlassen, jedoch noch nicht die nötigen Fähigkeiten im Bereich direkte Kommunikation mit den Kunden vorweisen können, erhalten von uns eine Absage. Das bedeutet für einige Bewerber eine wiederholte Absage und somit eine weitere negative Botschaft, die sich natürlich nicht motivierend auf die allgemeinen Bewerbungsaktivitäten auswirkt. Wir möchten in diesen Situationen den Bewerbern dennoch eine Perspektive bieten. Eine solche Perspektive stellt u. E. das Verbundprojekt dar.

Ein Beispiel:

Ein Bewerber nimmt an einem unserer Personalauswahlverfahren teil. Wir stellen fest, dass er über folgende Fähigkeiten verfügt:

- sehr gute EDV-Kenntnisse
- sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprachen in Wort und Schrift
- nicht ausreichende kommunikative Kenntnisse für den Bereich Verkauf, Reklamations-

bearbeitung,

- positiver und motivierter Gesamteindruck

Wir lehnen diesen Bewerber aufgrund der nicht überzeugenden Fähigkeiten im Bereich Verkauf bzw. Reklamationsbearbeitung (Kommunikation) ab. Dieser Bewerber erfüllt allerdings exakt die Anforderung für eine Tätigkeit in einem anderen Partnerunternehmen (z.B.: Lager/Logistik, Produktion, Sachbearbeitung ohne direkten Kundenkontakt, etc.).

Das war aus unserer Sicht die Grundlage für die Idee des "Verbundprojektes".

Für Bewerber trotz Absage eine Perspektive schaffen: die Teilnahme am Verbundprojekt.

## 9. Wirkung

- Beteiligung weiterer Unternehmen
- Schnuppertage für Arbeitssuchende
- Eröffnung weiterer Perspektive für Arbeitssuchende
- Imagegewinn als Unternehmen der Region
- Aufbau eines positiven Arbeitgeberimages
- Verbesserung des Branchenimages (Call Center)

## 10. Dauerhaftigkeit

Das Engagement ist

längerfristig bzw. unbefristet angelegt.

Aufgrund des starken Wachstums hat buw einen langfristigen Personalbedarf, der unter anderem auch durch dieses Engagement erfüllt werden kann. Des weiteren möchten wir langfristig für Quereinsteiger/Innen berufliche Alternativen bilden.

## 11. Verhältnis zum Kerngeschäft und der Kernkompetenz

Innerhalb der Branche gilt die buw Unternehmensgruppe als Qualitätsführer. Für buw ist es wichtig, diesen Anspruch auf hochwertige Qualität nicht nur auf die Leistungen für den Kunden zu beziehen, sondern auch auf die Leistungen für die Mitarbeiter/Innen. Nur Mitarbeiter/Innen, die gut auf ihre Aufgaben vorbereitet werden, die ihrem Arbeitgeber vertrauen können, sich mit ihm identifizieren und von ihm unterstützt werden, sind motiviert und in der Lage, hochwertige Leistungen zu liefern. Nur dann kann Personal optimal als Ressource für wirtschaftliches Handeln genutzt werden. Ein gesellschaftliches Engagement und Projekte wie beispielsweise das "Kompetenzzentrum im Verbund" stellen dabei unterstützende Maßnahmen dar, die zum einen die Mitarbeiteridentifikation zum Unternehmen positiv beeinflussen, zum anderen das Außenimage fördern.

## 12. Veröffentlichte Informationen zum Engagement

unter [www.bildungsinstitut.de](http://www.bildungsinstitut.de):

- 1) Bereiche und Angebote/ Berufliche Integration/ "Kompetenzzentrum im Verbund"
- 2) Presse: Presseartikel zum get together (MZ 26.04.07, WN 28.04.07, k&sp 02.05.07)