

Schriftliche Frage Nr. 52 vom 30. März 2020 von Frau Stiel an Herrn Minister Mollers zur Zufriedenheit der Lehrlinge mit ihren Ausbildungsbetrieben¹

Frage

In Ostbelgien herrscht seit geraumer Zeit ein Fachkräftemangel.

Neben Dienstleistungsbetrieben sind auch das Handwerk, das metall- und holzverarbeitende Gewerbe, sowie der Bausektor von dieser Besorgnis erregenden Entwicklung betroffen.

Sowohl sehr große Unternehmen als auch viele kleine Betriebe stehen hier vor großen neuen Herausforderungen.

Zahlreiche Handwerksbetriebe suchen händeringend nach guten Auszubildenden. Zu viele Schüler entscheiden sich immer noch für das Studium, entgegen durchaus aussichtsreicher Zukunftschancen im Handwerk.

Das Handwerk verlangt jedoch nicht nur Motivation, Disziplin und Ausdauer seitens der Lehrlinge sondern auch die Ausbildungsbetriebe sollten - als Grundlage einer erfolgreichen Ausbildung - ein gutes Vorbild sein und den Jugendlichen ernst nehmen.

Viele Lehrlinge werden immer noch für einfache Hilfsarbeiten eingesetzt, anstatt tatsächlich ausgebildet zu werden.

Eine duale Ausbildung bietet zahlreiche vielsprechende Perspektiven und ermöglicht das Erlernen eines Berufs sozusagen "von der Pike auf". Dabei spielt die Qualität der Ausbildung eine zentrale Rolle.

Die Zulassungsbedingungen für Ausbildungsbetriebe decken zwar ein bestimmtes Spektrum an Voraussetzungen ab, jedoch sind diese in der Realität nicht immer Garant für eine qualitativ hochwertige Ausbildung.

Hat die Auszubildende einen guten Ausbildungsplatz gefunden, so fördert dies nicht nur ihre fachliche Kompetenz, sondern auch ihre Motivation und berufliche Entwicklung.

Es geschieht jedoch auch, dass der Auszubildende nicht mit seiner Lehrstelle zufrieden ist. Dies mag verschiedene Gründe haben, wie beispielsweise das genannte übermäßige Verrichten von Arbeiten, die nichts mit dem angestrebten Berufsbild zu tun haben, einen cholerischen Ausbilder, das Leisten von unzähligen Überstunden, fehlende Wertschätzung, um nur einige Beispiele zu nennen.

Dies könnte zur Folge haben, dass die Qualität der Ausbildung nicht mehr gewährleistet ist und es schlimmstenfalls seitens des Lehrlings zu einer Kündigung des Lehrvertrags kommt.

In diesem Zusammenhang habe ich folgende Fragen an Sie:

1. Wie ist die allgemeine Resonanz bei den Lehrlingen zu den Ausbildungen? Inwiefern sind die Auszubildenden zufrieden oder auch unzufrieden mit der Qualität ihrer Ausbildung?
2. Gibt es in der DG Umfragen bei den Lehrlingen zur dualen Ausbildung, um Informationen über deren Qualität, sowie über die Zufriedenheit der Auszubildenden mit ihrem Ausbildungsbetrieb, zu erlangen?
3. Werden in diesem Zusammenhang Daten erfasst und wie sehen die Ergebnisse aus?
4. Wie geht das IAWM mit eventuellen Beschwerden der Lehrlinge um? Wird diesen Beanstandungen Rechnung getragen und werden diese geprüft? Verfügt das IAWM über ein Beschwerdemanagement?

¹ Die nachfolgend veröffentlichten Texte entsprechen den hinterlegten Originalfassungen.

Antwort

Regelmäßig werden in den ZAWM Zufriedenheitsumfragen bei den Auszubildenden durchgeführt. Die Umfrage im letzten Jahr hat insgesamt ein eher positives Feedback ergeben, vor allem in Fachkunde. Die Lehrlinge gehen insgesamt gerne zum Unterricht, lieber zur Fachkunde als zur Allgemeinkunde. 80% der Befragten finden auch bei Problemen einen Ansprechpartner. Ein Punkt, der in der Tat für Unzufriedenheit sorgt, ist das als langsam empfundene Unterrichtstempo in Allgemeinkunde, das zu Unruhe und mangelnder Konzentration im Unterricht führen kann. Wünsche wie freies WLAN für alle, Wasserspender oder auch Sofas und Musik im Foyer kommen auch zur Sprache.

Neben den Umfragen in den ZAWM, konkreten Beschwerden der Auszubildenden und Interventionen der Lehrlingssekretäre im Betrieb (siehe weiter unten) sind das IAWM und die ZAWM grundsätzlich sehr an einem Feedback der Auszubildenden interessiert und pflegen daher so gut wie möglich den direkten Austausch mit den Lehrlingen.

In diesem Jahr hat jeweils ein Treffen mit einer kleinen Gruppe Auszubildenden (freiwillige Teilnahme von jeweils ca. 10 Auszubildenden) im ZAWM St. Vith und am ZAWM Eupen mit der geschäftsführenden Direktorin des IAWM und den Direktoren der Lehrlingsabteilungen der ZAWM stattgefunden. Dabei wurde hauptsächlich die Lehrlingsentschädigung thematisiert, es wurde aber auch darüber ausgetauscht, womit die Auszubildenden zufrieden sind, was ihnen missfällt oder fehlt. Auf Nachfrage teilte uns das IAWM mit, welche Rückmeldungen die Auszubildenden bei der Gelegenheit gegeben haben. Dabei handelt es sich um Einzelmeinungen, die daher nicht unbedingt in allen Punkten repräsentativ sind:

Positiv haben die Auszubildenden folgende Aspekte hervorgehoben:

- sehr guter, verständlicher Fachkundeunterricht,
- das duale Ausbildungsmodell mit der Kombination aus Praxis und Theorie
- praxisnaher Unterricht durch Lehrkräfte aus den Berufen,
- Start- und Praktikums-Bonus,
- moderne Infrastruktur und Ausstattung,
- gute Bereitstellung von Lernmitteln,
- individuelle Förderung,
- Vorbereitung der Unterrichte,
- Unterstützung durch Sozialpädagogen und Lehrlingssekretäre,
- Zufriedenheit mit dem Ausbildungsbetrieb, der Arbeitskleidung,
- Stolz auf Beruf.

Die Auszubildenden haben zudem folgende Wünsche geäußert:

- Installation von Wasserspendern,
- Lohnanpassung,
- Ausbildungen im kaufmännischen Bereich,
- Verkaufsstrategiekurse,
- Zahlung des Bonus auch für über 18-Jährige,
- mehr Rechte für Lehrlinge im Betrieb.

Negativ haben die Auszubildenden folgende Aspekte hervorgehoben:

- Entlohnung: Die Lebenshaltungskosten seien nicht mit der Entlohnung vereinbar, vor allem im letzten Lehrjahr sei die Entlohnung zu gering, Ungelernte verdienen mehr als Lehrlinge im 3. Jahr, was als ungerecht empfunden wird.
- Ausbildungsorganisation: Unterricht nicht immer an einem Tag, fehlende Dispensen im Fachunterricht, Lehrstellenwechsel nicht einfach, Lernen schwierig in manchen Berufen aufgrund spezieller Arbeitszeiten (z.B. Restaurateure), Stundenpläne/Organisation, das Bild der Lehre nach außen wird als mangelnde Wertschätzung empfunden, Überstunden, Kosten für Unterrichtsmaterial, Tagebuch führen, Regelung für Arbeitskleidung nicht in allen Berufen gleich

- Pädagogik: große Niveau-Unterschiede in den Klassen/Niveau A-Klassen schwierig – Langeweile im Unterricht

Das Feedback aus den Gesprächen entspricht somit den Ergebnissen der Umfrage.

In der Umfrage, die die ZAWM im vergangenen Jahr unter den Lehrlingen durchgeführt haben, wurden diese u.a. zum Unterricht, zu möglichen Ansprechpartnern bei Problemen und zu allgemeinen Ideen zur Verbesserung des Unterrichtes und des generellen Zusammenlebens am ZAWM befragt. Das Feedback war insgesamt eher positiv, in Fachkunde noch etwas besser als in Allgemeinkunde.

Die Umfrage sollte in diesem Jahr erneut durchgeführt werden, ist aber der COVID 19-Pandemie zum Opfer gefallen und wird laut Informationen der ZAWM im kommenden Schuljahr erfolgen.

Die Lehrlinge wurden zudem aufgefordert, sich an der großen Online-Umfrage im Rahmen der Diagnose-Phase zur Erarbeitung einer Gesamtvision für das ostbelgische Bildungswesen zu beteiligen, die im Jahr 2019 durchgeführt wurde. Sie wurden auch aufgefordert, an den entsprechenden Diskussionforen teilzunehmen.

Im Rahmen des BIDA Projektes und in Zusammenarbeit mit dem IAWM und der FH Aachen wurden an den ZAWM von 2016 bis 2018 insgesamt drei Lernstandserhebungen durchgeführt. Ziel dieser Erhebung war die Feststellung der kompetenzorientierten schulischen und beruflichen Potenziale der Kandidaten sowie die Ermittlung des schulischen Niveaus für alle im 1. Lehrjahr der Allgemeinkunde eingeschriebenen Lehrlinge.

Die Studie befasst sich mit dem Aspekt des Übergangs von der Schule in den Beruf. Sie beruht auf der Befragung von Lehrlingen in den Bereichen Mathematik, Deutsch und Soziale Kompetenzen. Die Befragung, die auf einer Mischform aus digitaler anonymer, digitaler personifizierter und handschriftlicher Befragung beruht, wurde in den Jahren 2016, 2017 und 2018 in identischer Weise durchgeführt.

Die Resultate der Lernstandserhebung wurden den entsprechenden Stakeholdern innerhalb der dualen Ausbildung vorgestellt und diskutiert und sind in die laufenden Projekte und in die Unterrichtsgestaltung eingeflossen. Ebenfalls wurden die Studienergebnisse den Direktoren der Regelprimar- und -sekundarschulen vorgestellt.

Interessante Ergebnisse in Hinblick auf die duale Ausbildung lieferte der Punkt der „Sozialen Kompetenzen“. Die Ergebnisse in diesem Bereich, insbesondere vor dem Hintergrund der Analysen der Deutsch-Aufsätze, zeigten, dass viele Jugendlichen zum frühen Zeitpunkt ihrer Ausbildung (noch) sehr motiviert sind, ein grundsätzlich positives Bild von sich selbst und ihrer Rolle in ihrem Ausbildungsbetrieb haben und auch den schulischen Bereichen gegenüber weitgehend positiv eingestellt sind. Die Erhebung zeigt, dass die Jugendlichen zu Beginn ihrer neu gewählten Ausbildung (noch) über ein hohes Maß an Compliance, an Kooperationswilligkeit und Kooperationsfähigkeit, verfügen. Einen Ausbildungsabbruch können sie sich zu diesem Zeitpunkt nicht vorstellen. Ebenfalls konnte festgestellt werden, dass das ursprüngliche Berufsbild der Jugendlichen sich zu sehr unterscheidet von den vorgefundenen Realitäten. Die Motivation der Jugendlichen lässt also offensichtlich im weiteren Verlauf des ersten Lehrjahres stark nach, wie die Ergebnisse aus den drei Jahren vermuten lassen. (2018: Meyer, Claudia: YourChoice 2018 – Lernstandserhebung in der dualen Ausbildung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens, Seite 63-64)

Im Bereich der mittelständischen Lehre beruht das Beschwerdemanagement für Lehrlinge auf zwei Pfeilern.

Für den praktischen Teil der Ausbildung, der im Ausbildungsbetrieb stattfindet, obliegt das Beschwerdemanagement den Lehrlingssekretären. Sie kümmern sich um die Organisation und den Ablauf des Beschwerdemanagements.

Für den theoretischen Teil der Ausbildung, der vor allem an den ZAWM stattfindet, sind die ZAWM zuständig. Sie verfügen über klare Regeln, wie Beschwerden von Lehrlingen behandelt werden. Wenn die Beschwerde nicht vom zuständigen ZAWM geklärt werden kann, interveniert der pädagogische Dienst des IAWM.

A. Der Lehrlingssekretär

Jeder Auszubildende mit einem Lehrvertrag des IAWM hat ab dem Tag, an dem er einen solchen Lehrvertrag unterzeichnet, einen direkten Ansprechpartner im Lehrlingssekretariat, **einen Lehrlingssekretär**.

Er ist konkrete Kontaktperson bei allen Fragen rund um die duale Ausbildung. Lehrlingssekretäre beraten Jugendliche, Eltern und Betriebsleiter vor dem Vertragsstart, wickeln den Ausbildungsvertrag mit den Vertragsparteien ab und begleiten die Auszubildenden während der gesamten Ausbildungszeit. Die Lehrlingssekretäre arbeiten nach Berufsgruppen. So haben alle Parteien immer einen direkten Ansprechpartner für den jeweiligen Ausbildungsberuf.

Der/die Lehrlingssekretär/in ist die erste Anlaufstelle:

- bei allen Fragen rund um den Lehrvertrag
- bei rechtlichen Angelegenheiten
- für Informations- und Bilanzgespräche
- bei Problemen im Ausbildungsbetrieb
- bei Beschwerden einer oder mehrerer am Ausbildungsvertrag beteiligten Parteien

Um Probleme, Beschwerden oder Hürden frühzeitig zu erkennen oder noch besser, sie gar nicht erst entstehen zu lassen, verfügen die Lehrlingssekretäre über verschiedene Möglichkeiten:

a) Kontroll- und Bilanzgespräche

Mindestens einmal pro Ausbildungsjahr wird jeder Auszubildende zum Kontrollgespräch mit seinem jeweiligen Lehrlingssekretär eingeladen. Dieser Termin ist verpflichtend und gehört zu den Pflichten des Lehrlings (s. Art. 17 des Erlasses vom 4. Juni 2009 über die Ausbildungsbedingungen). Dieses wichtige Gespräch dient dazu, mithilfe des Ausbildungsnachweises (Tagebuch) eine Zwischenbilanz der bisherigen Ausbildung zu ziehen. Dieses Gespräch ist für den Auszubildenden zudem eine gute Gelegenheit, Fragen zu stellen oder auch Schwierigkeiten im Ausbildungsbetrieb oder in der Schule anzusprechen.

b) Praktische Zwischenbewertung

Auf Grundlage von Art. 16 des Erlasses der Regierung bezüglich der Prüfungen und der Bewertung in der Grundausbildung des Mittelstandes vom 30. August 2018 wird im zweiten Ausbildungsjahr eine sogenannte praktische Zwischenbewertung durchgeführt. Diese Bewertung beinhaltet eine Überprüfung der praktischen Fertigkeiten im jeweiligen Beruf. Die praktische Zwischenbewertung gilt ausschließlich als Richtwert und gibt Aufschluss über den aktuellen praktischen Kenntnisstand des Kandidaten. Die Bewertung hat somit einen indikativen Charakter und fließt nicht in die Bewertung des Auszubildenden ein.

c) Betriebsbesuche

Mindestens einmal jährlich besucht der Lehrlingssekretär die Ausbildungsbetriebe. Dieser Betriebsbesuch zielt darauf ab, den Kontakt zu den Betriebsleitern und Ausbildern zu pflegen und Rückmeldungen zum Lehrling, zur schulischen Ausbildung sowie zur Lehrlingsausbildung im Allgemeinen zu bekommen. Dieser Besuch ermöglicht auch dem Betriebsleiter oder dem Ausbilder, Fragen zur Ausbildung zu stellen, positive Erfahrungen

mitzuteilen, oder aber seine Sorgen in Bezug auf die Ausbildung kundzutun. Der Lehrlingssekretär kann Fragen beantworten und unterstützende Erläuterungen und Ratschläge in Sachen Lehrlingsausbildung geben.

Der Betriebsbesuch rückt vor allem im Zuge der oben erwähnten **praktischen Zwischenbewertung** im zweiten Ausbildungsjahr noch einmal besonders in den Mittelpunkt.

Zur praktischen Zwischenbewertung gehört immer auch ein Vorgespräch des Lehrlingssekretärs mit dem Betriebsleiter oder Ausbilder. Im Gespräch wird ein standardisierter Fragebogen vom Ausbilder oder Betriebsleiter ausgefüllt, der die praktische Zwischenbewertung in den Zentren ergänzt.

Informationen zu den praktischen, kognitiven, zwischenmenschlichen und organisatorischen Kompetenzen des Auszubildenden in seinem Ausbildungsbetrieb werden in diesem Fragebogen abgefragt. Dabei werden folgende Punkte angesprochen:

- die Auffassungsgabe des Auszubildenden
- die Arbeitsorganisation des Auszubildenden
- die Qualität der Arbeit
- das Interesse an der Arbeit
- der Auszubildende im Betrieb
- Fachkompetenzen im Betrieb

Ebenfalls befragt der Lehrlingssekretär den Ausbilder zu den praktischen Fertigkeiten des Auszubildenden. Nach Erfassung der entsprechenden Rückmeldungen der Betriebe reicht der Lehrlingssekretär die Dokumente beim zuständigen Zentrum ein, sodass diese Dokumentation bei der Durchführung der Zwischenbewertung zur Verfügung stehen.

Vorgehensweise

Wenn ein Auszubildender (oder sein gesetzlicher Vertreter) sich bei seinem Lehrlingssekretär meldet und eine Beschwerde vorbringt oder dies bei einem Jahresgespräch Thema wird, dann fungiert der Lehrlingssekretär zuerst als „Zuhörer“ und hört sich unvoreingenommen an, was der Auszubildende berichtet.

Im zweiten Schritt erkundet er mit dem Auszubildenden die Ursache für seine Beschwerde.

Wenn die Gründe für das Problem gefunden sind, wird der Lehrlingssekretär zum Berater: Er erklärt dem Auszubildenden, welche Möglichkeiten es gibt, mit dem Konflikt umzugehen. Hierbei ist wichtig, dass der Lehrlingssekretär nicht die Probleme anstelle des Auszubildenden löst. Der Auszubildende (oder sein gesetzlicher Vertreter) entscheidet am Ende stets selbst, welchen Weg er wählt. Natürlich gibt es gesetzliche Vorschriften, für deren Einhaltung der Lehrlingssekretär sorgt, zum Beispiel das Schlichtungsgespräch.

Schlichtungsgespräch

Ein Lehrvertrag kann aus den unterschiedlichsten Gründen aufgelöst werden. Der Beruf passt nicht zum Auszubildenden, der Auszubildende passt nicht in den Betrieb, der Auszubildende möchte doch ein Studium aufnehmen oder es gibt Differenzen und Unstimmigkeiten. All dies sind nur eigne Szenarien, warum es zur Vertragsauflösung kommen kann. Ist dies der Fall muss laut Art. 23 §1, Punkt 5. des Erlasses der Regierung vom 4. Juni 2009 zur Festlegung der Ausbildungsbedingungen für mittelständische Lehrlinge und Ausbildungsbetriebe ein sogenanntes Schlichtungsgespräch stattfinden. Ohne diese Schlichtung ist eine Auflösung nur in der Probezeit, bei schwerwiegenden Gründen oder beim Vertragsentzug möglich. Diese Fälle werden detailliert in Art. 24, 25 und 26 desselben Erlasses aufgeführt.

Dieses Gespräch bringt alle betroffenen Parteien auf Vorladung des zuständigen Lehrlingssekretärs an einen Tisch. Ziel ist die Schlichtung des Konfliktes und das Ausloten der Möglichkeiten zur Fortsetzung des Lehrvertrages.

B. Der pädagogische Dienst des IAWM

Bei Beschwerden über Endjahresbewertungen haben die Auszubildenden die Möglichkeit, Einsicht in ihre Prüfungen zu nehmen. Diese Einsichtstermine werden von den ZAWM organisiert, an denen die jeweilige Prüfung stattgefunden hat. Wenn der Auszubildende nach Einsichtnahme in seine Prüfung weiterhin an seiner Beschwerde festhält, kann er sich an den pädagogischen Dienst des IAWM wenden. Dieser ist verpflichtet, insofern die Beschwerde im Rahmen der Rechtsbehelfsbelehrung zulässig ist, dieser Beschwerde nachzugehen und zu prüfen, ob der Beschwerde stattgegeben werden kann oder nicht und teilt allen Beteiligten (Auszubildendem und ZAWM) seine Entscheidung mit.

Um Konflikten oder Problemen frühzeitig vorzubeugen, ist das IAWM im regelmäßigen Austausch mit den ZAWM. Zu den oben erwähnten Maßnahmen, die das IAWM anbietet, verfügen die ZAWM über weitere individuelle Betreuungsangebote, wie z.B. den Dienst der sozialpädagogischen Betreuung, das Angebot individueller Stützkurse oder das ESF Projekt Berufliche Integration durch Ausbildungsbegleitung (BIDA).