

## Second Chance Brücke

Ein EQUAL Projekt zur Professionalisierung der Second Hand Branche  
Laufzeit vom 1.7.02-30.6.05

Start und Vorstellung des Projektes in der breiten Öffentlichkeit fand im Oktober 2002 statt. Im Rahmen einer Second Hand Möbelmesse in Köln konnten verschiedenste Zielgruppen erreicht werden: von der lokalen Politik über Verbände und Träger, Beschäftigte in Second Hand Betrieben bis zu potentiellen Teilnehmerinnen an Maßnahmen des Projektes. Auf dieser Messe wurden neben den Qualitätsentwicklungs- und Qualifizierungsmaßnahmen Aspekte des Projektes wie der Bezug zur EU, die Entwicklungspartnerschaft, Kooperationspartner etc. vorgestellt als auch im Rahmenprogramm verschiedene Maßnahmen zur Professionalisierung akzentuiert:

- Es wurde ein Warenwirtschaftssystem für die Second Hand Branche vorgestellt
- Es fanden warenkundliche Beratungen an Verkaufsständen statt

Durchgeführt wurde das gesamte Projekt mithilfe von Kooperationspartnern an drei Standorten in NRW: in Köln, wo auch die Projektkoordination angesiedelt war, mit „Verbund gemeinnütziger Kölner Möbellager“ ([www.koelns-zweite-hand.de](http://www.koelns-zweite-hand.de)), in Münster mit „Second Hand vernetzt“ ([www.secondhand-online.de](http://www.secondhand-online.de)) und in Gelsenkirchen mit der „GABS“ ([www.gabs.de](http://www.gabs.de)).

Die zentralen Themen konzentrieren sich auf die Bereiche

- Qualifizierung
- Qualität
- Image

Im Bereich Qualifizierung wurden zwei Ausbildungskonzepte entwickelt:

1. Das Curriculum „Kauffrau/mann im Einzelhandel, Second Hand Branche gearbeitet.“  
Zugrunde gelegt wurde der Rahmenplan für die reguläre Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau. Durch eine Bedarfserhebung unsererseits bei den UnternehmerInnen und Qualifizierungs- und Beschäftigungsgesellschaften in der Second Hand Branche wurden für die Branche notwendige Modifizierungen in Erfahrung gebracht. Diese sollen in das Curriculum eingearbeitet werden.  
Gleichzeitig wurden die Qualifikationsprofile seitens der Beschäftigten erhoben. Anhand dieser Maßnahme sollen in Anlehnung des Curriculums Module entwickelt werden, die

den akuten Bedarf der derzeit beschäftigten und der UnternehmerInnen decken und im Rahmen des Projektes angeboten werden.

Besonderer Wert wurde hier auch auf die Gewinnung der strategischen Partner gelegt. Erste Adresse war das bibb, Bundesinstitut für berufliche Bildung mit Sitz in Bonn. Dort konnten wir im Herbst die Fachreferentin für den Einzelhandel gewinnen. In längeren Gesprächen wurde unser Vorhaben, ein Curriculum für die Second Hand Branche zu entwickeln, en detail beleuchtet und mit Empfehlungen für die strategische Vorgehensweise gewürdigt. Darüber hinaus gab es einen guten Kontakt zum Bildungsreferenten der IHK zu Münster, der auf die zunehmende Notwendigkeit niedrigschwelliger Ausbildungsmöglichkeiten hinwies.

2. Das Curriculum „VerkaufshelferIn im Second Hand Bereich“ war die Konsequenz aus dieser Einschätzung. Anliegen und Anforderung an das Curriculum war es, sowohl persönliche als auch Fachkompetenzen in ausgewogenem Verhältnis und mit adäquater Didaktik zu vermitteln. Ergebnis war ein modulares Curriculum, beginnend mit der Analyse des persönlichen Status Quo der TeilnehmerInnen (biografisch und beruflich) und abschließender Adaption der Gelernten in die Berufsbiografie und Kompetenzprofil. Der Schwerpunkt des mittleren Teils war die fachliche Qualifizierung in Warenkunde, EDV, Büroorganisation und Kommunikation. Die erste Durchführung dieser insgesamt 7 Module fand von April bis Juli 2003 mit anschließender Evaluierung statt. Das Curriculum wurde dokumentiert und gliedert sich wie folgt: zunächst wird die inhaltliche Einbindung in das Förderprogramm EQUAL und in die EP Second Chance genannt. Darauf folgt die „Entwicklungsgeschichte“ des Curriculums mit Darstellung der beteiligten Organisationen bzw. KooperationspartnerInnen im Projekt Second Chance Brücke. Im zweiten Teil wird das Curriculum anhand der Seminarpläne in der Umsetzungsphase konkretisiert und der didaktische Ansatz für die Zielgruppe erläutert. Der dritte Teil beinhaltet das Ergebnis der Evaluation und gibt einen Ausblick bzw. Empfehlungen für zukünftige Herangehensweisen in der Begleitung Benachteiligter auf dem Weg in den ersten Arbeitsmarkt.

Im zweiten Fokus von Second Chance Brücke, der Qualitätsentwicklung, wurde ein multiperspektivisches Konzept entwickelt. Multiperspektivisch bedeutet, dass es eine Kerngruppe gab, die in einem Qualitätszirkel verschiedene Ebenen und Perspektiven von Qualität betrachtet; nämlich Entwicklung von Qualitätsstandards für Prozesse und Produkte in Second Hand Shops, incl. des Umgangs mit Auszubildenden. Die Besonderheit für die Entwicklung dieser Standards liegt in der Balance der einerseits üblichen Prozesse

im Einzelhandel, die beachtet werden müssen, andererseits den spezifischen Bedarfen, die individuelle Lösungsmodelle erfordern. Dies soll gewährleistet werden durch die Teilnahme von privatwirtschaftlich orientierten Personen (Unternehmerinnen), sozialwirtschaftlich Tätigen (VertreterInnen von Beschäftigungs- und Qualifizierungsgesellschaften) und VertreterInnen der politischen Ebene. Dieser Zirkel tagte von Januar 2003 bis März 2004 regelmäßig. Ergebnis war ein Konzept für ein Qualitätsmanagementhandbuch Second Hand. Im Konzept enthalten sind Kapitelentwürfe zu den Themen Corporate Identity, Preisgestaltung, Recht, Sortiment, Lager, Logistik, EDV-System, Rechnungswesen, Verkauf, Aus- und Weiterbildung.

Im zweiten Schritt wurde das Konzept zu einem Handbuch ausgearbeitet. Das Handbuch ist kein, exemplarisches, individuelles QM Handbuch eines Betriebes, sondern ist eine Anleitung mit vielen praktischen Beispielen, die auf Betriebe der Second Hand Branche abgestimmt sind. Auf der Folie der ISO Qualitätsanforderungen wird beschrieben, wie der Aufbau eines entsprechenden Handbuches gestaltet sein muss. Darüber hinaus werden Hilfestellungen gegeben, wie der Betriebsablauf im Sinne eines guten Qualitätsmanagements reflektiert werden sollte. Das Handbuch ist als pdf auf der netz NRW website ([www.netz-nrw.de](http://www.netz-nrw.de)) hinterlegt.

Im Bereich Image(verbesserung) für Second Hand gab es drei Schwerpunkte

Presse und Medien

Anfang des Jahres gab es erfreulicherweise eine rege Nachfrage seitens der Medien beim Verband Second Hand vernetzt. In verschiedenen Zeitungen und Zeitschriften gab es Artikel, die von den Journalisten angeregt oder auch vom Verband angeboten wurden. Namentlich erschienen Beiträge sowohl im regionalen Bereich als auch im Fokus. Der WDR publizierte eine Beitrag in der Sendung Service-Zeit.

Im November 2004 gab es ein Sonderheft der Zeitschrift „Second hand aktuell“ zur Entwicklungspartnerschaft Second Chance.

Lobbyarbeit

Die Lobbyarbeit hatte ihren Schwerpunkt im Bereich der Institutionen IHK und BIBB. Durch verschiedene AnprecherInnen und Kontakte konnte vermittelt werden, dass die Second Hand Branche Professionalisierungsprozesse entwickelt und Instrumente einsetzt um vom „Kleiderkammerimage“ weg und hin zu einer professionell arbeitenden Branche zu gelangen.

Die Diskussionen waren eingerahmt vom Themenkreis „nachhaltiges Wirtschaften“ zum einen, zum anderen ging es im Konkreten auch um die beiden o.g. Curricula. Beide Institutionen ermutigten uns, die Qualifizierungen weiter zu entwickeln und zu erproben.

#### Aktionswoche

Nach Beratungen, Planungen, Presse- und Lobbyarbeit wurde eine „Aktionswoche Second Hand“ vom 13.-18.10.04 durchgeführt. NRW-weit haben Second Hand Shops mit Plakaten und Flyern geworben, Aktionen wie Modenschauen und Schminkaktionen durchgeführt. Es gab Geschenketage, Sektempfänge, Konzerte etc. die einen erheblichen Zulauf an neugieriger Kundschaft und wiederum eine gute Presseresonanz zur Folge hatte.

Das Projekt wurde erfolgreich am 30.6.05 abgeschlossen.