

## 1. TeenKom als gemeinnütziges Dienstleistungsangebot

Die VertragspartnerInnen von TeenKom („Kunden“ und „Blitzjobber“) wissen, dass es bei den Blitzjobs um kleine Tätigkeiten geht, in denen die Jugendlichen sich in einem realen Arbeitsumfeld erproben sollen. Nicht ein wirtschaftlich optimales Geschäft steht im Vordergrund, sondern die Idee, dass junge Menschen sich allmählich und ohne hohes wirtschaftliches Risiko mit der Rolle, ArbeitnehmerIn und DienstleisterIn zu sein, anfreunden können. Dem geringeren Risiko der Jugendlichen entspricht, dass sie fair, aber nicht marktüblich für ihren Aufwand entschädigt werden. Der Kunde darf sich nicht primär als LeistungsempfängerIn sehen, sondern ist aktiv in das Coaching der Jugendlichen während der Blitzjobs und beim anschließenden Qualitätsmanagement eingebunden und unterstützt damit die Chancengleichheit und Arbeitsweltintegration der Jugendlichen.

## 2. Respekt, Fairness und motivierende Unterstützung

Kunde und Blitzjobber sollen sich als Partner gegenseitig respektieren. Niemand ist perfekt, sondern wir können alle etwas voneinander lernen – manchmal arbeitsbezogen, manchmal menschlich. Als oberstes Prinzip aller Handlungen soll Fairness angestrebt werden. Der Kunde muss den Blitzjobbern ausreichende Anleitung geben, darf korrigierend eingreifen, wobei nur im Sinne einer motivierenden Unterstützung zu kritisieren ist. Der Kunde ist aktiv an einem Projekt beteiligt, das Jugendliche an die Arbeitswelt heranführen, ihnen Erfahrungen und Kenntnisse vermitteln soll.

## 3. Jobvergabe

Caiju e.V. entscheidet, wann welche Jugendlichen zum Einsatz kommen. Die Blitzjobvergabe erfolgt fair mit dem Ziel, möglichst vielfältige und fruchtbare Arbeitserfahrungen zu ermöglichen, die die Jugendlichen herausfordern ohne sie zu über- oder unterfordern. Der Kunde ist vertrauter Partner. Man schätzt, wenn Jugendliche in Fällen von Krankheit, Zeitknappheit oder fehlendem Interesse das „füreinander Einspringen“ lernen.

## 4. Spitzname und Vertrauensschutz

Über ihre Spitznamen sind die Blitzjobber für Caiju e. V. eindeutig zu identifizieren. Der Kunde erfährt die richtigen Namen nicht. Die Identität des Kunden wird den Blitzjobbern erst nach ihrer Annahme eines Blitzjobs von Caiju e. V. mitgeteilt, so dass auch diese sich auf einen Unbekannten einlassen müssen. Die Blitzjobber sind ihrerseits dazu verpflichtet, mit den geschäftlichen und privaten Umständen der Kunden vertraulich umzugehen.

## 5. Bezahlung

Honorare werden nicht sofort bezahlt, sondern monatlich gegen Rechnung von dem Kunden an Caiju e. V. überwiesen oder bar an einen Coach gezahlt. Für die Blitzjobber erfolgt die Abrechnung ebenfalls am Ende des Monats. Für sie bedeutet dies eine Gewöhnung an „erwachsene“ Zahlungsbedingungen. Desweiteren soll diese Spielregel auch verhindern, dass sich eine Entschädigung wie „Trinkgeld“ anfühlt. Bei TeenKom ist der Gedanke wichtig, dass die Jugendlichen eigenständig entscheiden sollen, was sie mit ihrem Verdienst machen wollen, und dabei nicht unter Druck handeln.

## 6. Beschwerdemanagement

Wenn der Kunde sich über das Verhalten von Jugendlichen beschweren will, darf er dies gegenüber Blitzjobbern nur in positiver Art machen. Will er negativ kritisieren, muss er sich an einen erwachsenen Coach wenden. Dieser kann im Rahmen eines freiwilligen TeenKom-Beschwerdemanagements eine faire Lösung des Problems suchen. Wenn er nach einer Befragung der Parteien meint, dass der Kunde Recht hat, bekommt dieser einen Gutschrift über eine angemessene neue Leistung von TeenKom. Wird anerkannt, dass der Blitzjobber richtig gehandelt hat, findet ein klärendes Gespräch mit dem Kunden über die weitere Teilnahme an TeenKom statt.

## 7. JuniorCoaching

JuniorCoaching zeichnet Jugendliche aus, die durch viele Blitzjobs erfahrener sind als andere und gezeigt haben, dass sie Verantwortung für andere übernehmen wollen und können. Wir unterscheiden zwischen „TeamLeiter“, die bei Blitzjobs für das Team eine anleitende Funktion haben, und „JuniorCoaches“, die zusätzliche organisatorische Aufgaben übernehmen. JuniorCoaching kommt jedem Blitzjob zu Gute. Seine gesonderte Honorierung wird durch die Blitzjobhonorare ermöglicht, die eine zweckgebundene Umlage beinhalten.

## 8. Gegenseitige Bewertung

Wir alle haben unsere eigene Art zu arbeiten. In TeenKom sind alle Methoden ok, soweit Kunde und Jugendliche miteinander zufrieden sind. Nach einem Job bewerten Kunde und Blitzjobber sich gegenseitig (10 = Bestnote, 1 = schlechteste Note) und begründen die Benotung in ein paar Sätzen. Erst wenn die Bewertungen beim Coach-Team vorliegen, dürfen die betroffenen Personen neue Jobs bestellen bzw. ausüben. Das Coach-Team ist bequem zu erreichen: Elektronisch unter [job@teenkom.de](mailto:job@teenkom.de) und telefonisch unter einer der Telefonnummern 0800 1130 130 oder 030 7545 8663 und mit Fax unter 0800 1130 130-3 (0800-Nummern gratis aus dem Deutschen Festnetz).

## 9. Leitlinien für die Notenvergabe

Versuche mit der Note und der erläuternden Begründung konstruktive Kritik zu üben. Verstehe somit die Note als eine helfende Hand, um eine Arbeitssituation noch besser für alle Teilnehmer gestalten zu können. Auch wenn die Person („Kunde“ oder „Blitzjobber“) noch so freundlich war, gebe dann nicht gleich die Bestnote. Schon bei Note 8 ist alles so gut wie erwartet. Abzüge hiervon können beispielsweise auch dann vorkommen, wenn das Menschliche und das Honorar stimmten, aber die Arbeitsmaterialien nicht ganz optimal waren. Noten sollen also so vergeben werden, dass noch Spielraum für Steigerungen bleibt. Erklärung der Notenskala:

- |   |  |
|---|--|
| 1 <b>Inakzeptabel</b> , darf nicht wieder passieren | 6 <b>Mittel</b> , mit Steigerungs-potential    |
| 2 <b>Sehr schlecht</b> , das war unangenehm         | 7 <b>Gut</b> , aber es kann noch besser werden |
| 3 <b>Schlecht</b> , das war mangelhaft              | 8 <b>Gut</b> , alle Erwartungen erfüllt        |
| 4 <b>Schlecht</b> , da muss sich noch was bessern   | 9 <b>Besser als Gut</b> , unerwartete Leistung |
| 5 <b>Mittel</b> , es reicht gerade noch aus         | 10 <b>Perfekt</b> und sehr inspirierend        |