

Fördern statt fordern!

Chancen mit dem Aufstiegs-BAföG

„Das Aufstiegs-BAföG nach dem Aufstiegsfortbildungsförderungsgesetz (kurz: AFBG) ist eine gesetzlich geregelte Geldleistung, mit der Menschen bei ihrer Qualifizierung finanziell unterstützt werden. Grundsätzlich gilt: Wer die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt, hat einen Anspruch auf Förderung“. So beschreibt das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) sein Unterstützungsangebot für Menschen, die einfach mehr aus ihrem Beruf machen wollen. Und das gilt auch für Mitarbeiter in Callcentern! Längst hat sich auch hier ein Qualitätsanspruch etabliert, der Fortbildungen und Qualifizierungen unumgänglich macht. Und dass wir begehrte Mitarbeiter bei der derzeitigen Arbeitsmarktlage nur mit attraktiven Programmen halten können, ist sowieso längst allen klar, oder? Auf der Landingpage des BMBF gibt es eine Menge Aufstiegs geschichten zu diesem Thema. Wir haben uns eine „eigene“ gesucht und Heiko Hildebrand von der T.D.M. GmbH zu seiner BAföG-Geschichte interviewt.

SQUT: Wie sind sie auf das Angebot eines Aufstiegs-BAföGs gestoßen?

H. Hildebrand: Da mich der Bereich Marketing bereits mein gesamtes Berufsleben begleitet hat und ich mir dazu mehr theoretisches Wissen und betriebswirtschaftliche Grundlagen aneignen wollte, habe ich mich vor zwölf Jahren zu einer berufsbegleitenden Fortbildung entschlossen – zunächst zum Fachkaufmann für Marketing und im Anschluss zum Betriebswirt. Ich recherchierte damals nach einem geeigneten Bildungsträger und gleichzeitig nach der Möglichkeit, eine Ausbildungshilfe in Anspruch zu nehmen. Dabei bin ich auf das Aufstiegs-BAföG gestoßen und fand die Idee eines sehr günstigen Darlehens für Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen im berufsbegleitenden Kontext optimal, um mein Vorhaben ad hoc und unkompliziert durchzusetzen.

SQUT: Wie sah Ihre Fortbildung aus und welchen Abschluss haben Sie damit erreicht?

H. Hildebrand: Die Fortbildung habe ich bei einem privaten Bildungsträger absolviert und lief parallel zu meiner damaligen Tätigkeit als Projektleiter. Die Ausbildung startete 2006 und ich habe diese nach etwa einem Jahr bei der IHK Hannover als Fachkaufmann für Marketing abgeschlossen. 2008 habe ich dann direkt eine berufsbegleitende Ausbildung zum Betriebswirt angehängt und diese 2009 mit einem praktischen Abschlussprojekt zum Thema Mitarbeiterleistungsbeurteilung erfolgreich beendet. In der privaten Akademie waren wir maximal zehn Leute in einer Klasse. Das Ganze hatte dadurch einen sehr persönlichen und angenehmen Workshop-Charakter, das war wirklich toll.

SQUT: Wie hat sie Ihr Arbeitgeber, die T.D.M. GmbH, dabei unterstützt?

H. Hildebrand: Als ich 2006 meinen Fachkaufmann für Marketing machte, übernahm die T.D.M. über ein Viertel der Ausbildungskosten. Die Ausbildung zum Betriebswirt übernahm die T.D.M. in vollem Umfang.

Neben der monetären Unterstützung erfuhr ich von allen Kolleginnen und Kollegen inklusive der Geschäftsführung viel Zuspruch für mein Unterfangen. Als ich die Absicht meiner Fortbildung darlegte, zeigte sich die T.D.M. sofort sehr interessiert. Immerhin ist es ja nicht nur eine persönliche, sondern auch eine unternehmens-

relevante Weiterbildung und Investition in die Zukunft. Das neu gelernte Handwerkszeug fließt direkt in das Praxisumfeld des Unternehmens ein,

und das bereits während der Fortbildung; sowohl für mich als auch für die T.D.M. eine Win-win-Situation.

Investition in die Zukunft

SQUT: Zum Zeitpunkt Ihrer BAföG-geförderten Fortbildung waren Sie 34 Jahre alt. Ist BAföG nicht eigentlich etwas für junge Azubis und Studenten?

H. Hildebrand: Mit meinen 34 Jahren zählte ich damals wohl weder zu den ganz Jungen noch zu den ganz Alten. Im Prinzip sehe ich das aber genauso wie das mit dem Lernen, für das man ja bekanntlich auch nie zu alt ist. Wobei ich zugeben muss, dass ich eine kurze Eingewöhnungsphase brauchte, um das Lernen wieder zu erlernen. Ich war damals ja doch schon einige Zeit aus einem Umfeld raus, in dem das Lernen zum Alltag gehörte. Eine Herausforderung am Lernen im mittleren Alter ist sicherlich, dass man neben den eigentlichen Dingen des Alltags wie Familie, Kinder und Beruf die Zeit finden muss, in seine Fortbildung zu investieren, also zwei bis drei Abende in der Woche und Zeit am Wochenende. Wenn man aber diese Freiräume finden kann, ist eine Fortbildung und die Inanspruchnahme des BAföGs altersunabhängig.

SQUT: Nach einer aufwendigen Fortbildung mit Abschluss im Bereich Betriebswirtschaft sind Sie heute Datenschutzbeauftragter bei der T.D.M. GmbH. War die Fortbildung da überhaupt die richtige für Sie?

H. Hildebrand: Eine Aus- bzw. Fortbildung zu absolvieren halte ich immer für lohnenswert. Als Datenschutzbeauftragter greife ich tagtäglich auf dieses Wissen zurück. Daneben braucht man natürlich auch noch andere Fähigkeiten wie auch Kenntnisse über



berufsbegleitend

Über T.D.M.

Das 1983 gegründete Dienstleistungsunternehmen ist auf den Bereich der Dialogkommunikation für erklärungsbedürftige technische Produkte und Dienstleistungen spezialisiert. Als mittlerweile in der zweiten Familiengeneration inhabergeführtes Sarstedter Unternehmen hat es sich seit seiner Gründung in den verschiedensten Branchen etabliert. Für namhafte Unternehmen aus den Bereichen Industrie, IT, Banken, Versicherungen und Handel ist T.D.M. ein engagierter und zuverlässiger Kooperationspartner. Die Dialogkommunikation im In- und Outbound auf höchstem Niveau zeichnet die Kernkompetenzen des in allen europäischen Sprachen tätigen Dienstleisters aus.

formelle und informelle Prozesse. In meiner jetzigen Funktion als Datenschutzbeauftragter kann ich dank meiner Fortbildung, die mir durch das BAföG und die T.D.M. ermöglicht wurde, mehr denn je beratend und interdisziplinär im Unternehmen tätig sein. Gerade als Datenschutzbeauftragter ist es wichtig, die harten und weichen Fakten aller Abteilungen zu verstehen. Darüber hinaus halte ich es immer für lohnenswert, neben seiner eigentlichen Qualifikation über den Tellerrand zu schauen und auch mal etwas Neues zu probieren, auch dann, wenn dieser Weg von einer vermeintlichen Norm abweicht. Denn nur so können neue Potenziale erkannt und eröffnet werden.

SQUT: Fragen wir mal den Arbeitgeber! Herr Knopp, Mitarbeiter, die sich fortbilden, sind weniger oder gar nicht im Tagesgeschäft verfügbar, kosten Geld und schauen sich später eventuell sogar nach anderen Jobs um, vielleicht sogar bei einem anderen Arbeitgeber. Warum unterstützt die T.D.M. GmbH dennoch derartige Fortbildungen?

M. Knopp: Unternehmen sind heute mehr denn je gefordert, Angehörigen der sogenannten Generation Y Mehrwerte zu bieten, damit für sie eine langfristige Karriere bei einem einzelnen Unternehmen attraktiv wird. Wir sehen das so: Gerade wenn wir solche Aufstiegsqualifikationen möglich machen, zeigt dies unseren Mitarbeitern, die oft auf dem zweiten Bildungsweg durchstarten wollen, interessante Entwicklungsmöglichkeiten. Für uns als Unternehmensmarke wird es

dadurch möglich, die bei uns angestellten Arbeitnehmer über viele Jahre in ihrer Entwicklung zu fördern – Stichwort „Employer Branding“. Wir unterstützen deshalb gerne alle unsere Mitarbeiter, die sich nach Abschluss der Weiterbildung im Unternehmen langfristig engagieren wollen.

SQUT: Welche Voraussetzungen muss ein Mitarbeiter aus Ihrer Sicht mitbringen, um von seinem Arbeitgeber gefördert werden zu können?

M. Knopp: Es gilt, wie bei allen beruflichen Veränderungswünschen, möglichst alle Vor- und Nachteile mit dem jeweiligen Aufstiegsbewerber im Vorfeld umfassend zu besprechen. Vielen aufstrebenden Kollegen wird erst in den Abstimmungsgesprächen klar, was für ein Commitment so ein mehrjähriges Engagement nach sich zieht. Hat der Kandidat dann auch noch eine Familie mit Kindern, wird das ganze Thema schon etwas komplex. Grundlegende Voraussetzungen sind natürlich auch, dass der Bewerber die entsprechenden Anforderungen für die jeweilige Weiterbildung mitbringt und dass die Zielposition auch verfügbar ist bzw. der Abschluss für seine aktuelle Tätigkeit relevant ist.

SQUT: Wie schätzen Sie die aktuelle Situation für Unternehmen in der Callcenter-Branche ein? Wie viele Mitarbeiter möchten sich durch Fortbildungen und andere Angebote weiterqualifizieren?

M. Knopp: Es gibt hier keine gesicherte allgemeine Datenbasis, wie hoch die Prozentzahl an Mitarbeitern ist,

die generell einen Aufstieg anstrebt. Grundsätzlich kann und sollte hier aber sicher noch mehr getan werden, um das Thema Fortbildung bei den Angestellten zu forcieren. Sowohl für uns als Unternehmen als auch für den Mitarbeiter ergeben sich durch eine Fortbildung sinnvolle und positive Synergieeffekte. Langfristig steigert so eine Weiterbildung die Produktivität und die Motivation eines jeden Einzelnen, was auch dem Unternehmen zugute kommt.

SQUT: Das Aufstiegs-BAföG – für Sie ein Erfolgsmodell?

M. Knopp: Definitiv ist es das, weil es für unsere Branche nur eine sehr beschränkte Anzahl an Weiterbildungs- bzw. Qualifizierungsmöglichkeiten gibt. Die

das Thema Fortbildung forcieren

Herausforderungen, mit denen wir im Tagesgeschäft konfrontiert werden, können nur praxiserfahrene und top ausgebildete Mitarbeiter bewältigen.

Wir sind deshalb als Unternehmen überzeugt davon, dass diese Form der „dualen“ Förderung für die praxisorientierte Callcenter-Branche ebenfalls erfolgsversprechend ist. Es kommt bei uns im Wesentlichen – vielleicht sogar mehr als in anderen Branchen – darauf an, dass die zukünftigen Fach- und Führungskräfte ihr jeweiliges Spezialgebiet von der Pike auf gelernt haben.

Gelingt es den Kollegen, diese Entwicklungsmöglichkeiten aufzuzeigen und zu verdeutlichen, wie der jeweilige Mitarbeiter ein noch größeres Potenzial entfalten kann, werden sowohl der Mitarbeiter als auch das Unternehmen langfristig davon profitieren. ■



Heiko Hildebrand

Heiko Hildebrand startete 2005 bei der T.D.M. GmbH als Callcenter-Agent. Berufsbegleitend absolvierte er über vier Jahre zwei Fortbildungen in den Bereichen Marketing und BWL. Er stieg zunächst zum Abteilungsleiter Outbound und dann zum Projektkoordinator auf und fand anschließend seine Berufung als Datenschutzbeauftragter – eine Position, die er bis heute inne hat.



Martin Knopp

Martin Knopp ist kaufmännischer Leiter des Callcenter-Dienstleisters T.D.M. GmbH in Sarstedt. Aus seiner Sicht sind Nachwuchs- und Mitarbeiterförderung zentrale Themen für Arbeitgeber.