

# Azubis am Ruder

Bei einer besonderen Aktion der Volksbank Düsseldorf Neuss eG konnten die Auszubildenden der Genossenschaftsbank selbstständig in der Fleher Filiale arbeiten.

**E**inen Blick hinter die Kulissen werfen, sich den Herausforderungen und der vollen Verantwortung stellen, die der künftige Beruf mit sich bringt: Diese neue Erfahrung durften vor Kurzem elf Auszubildende der Volksbank Düsseldorf Neuss eG in der ersten, insgesamt vierwöchigen Azubi-Filiale der Genossenschaftsbank machen. In zwei Gruppen aufgeteilt und mit der langjährigen Servicemitarbeiterin Kirsten Stoffels im Rücken, arbeiteten die angehenden Bankkaufleute in der Niederlassung der Volksbank in Flehe, und zwar weitestgehend selbstständig. „In unseren Ausbildungsstätten unterstützen wir die Kollegen in Service und Beratung, sind also sonst zusätzlich im Einsatz und können immer jemanden fragen. Dagegen haben wir während unserer jeweils zwei Wochen

in der Azubi-Filiale versucht, aktuelle Fragen erst einmal eigenständig unter uns im Team zu klären“, berichtet Justus Holtz. Der 20-Jährige, der mittlerweile im letzten Ausbildungsjahr ist, war vor rund 2,5 Jahren auf Empfehlung eines Bekannten auf die Volksbank aufmerksam geworden. Weil ihm auch der Social-Media-Auftritt der Bank gut gefiel, bewarb er sich für eine Ausbildung zum Bankkaufmann. „Ich bekam rasch Rückmeldung, und das Bewerbungsgespräch war ausgesprochen persönlich.“

Genauso empfand es auch Alexandru Horga, der nun schon im zweiten Lehrjahr ist, als er sich bei der Volksbank vorstellte. „Ich habe mich von Anfang an abgeholt und in guten Händen gefühlt“, sagt der 21-Jährige, der über das Portal Azubiyo auf die



Fotos: Volksbank Düsseldorf Neuss eG

Im Vorfeld der Azubi-Filiale hatten sich die Azubis entscheiden können, welchen Part sie übernehmen wollten. Sebastian Koch (unten), Kieu Trinh Le, Anna Fischer und Plaifar Singsermwong (v.l.) entschieden sich für Aufgaben in Service und Beratung, Justus Holtz (r.) übernahm die Leitung.

## „Wir durften den ganzen Arbeitstag selbst organisieren.“

Alexandru Horga, Auszubildender im zweiten Lehrjahr



Justus Holtz (2.v.r.), Alexandru Horga und Anne Dahmen (l.) berichteten von der gelungenen ersten Azubi-Filiale der Volksbank Düsseldorf Neuss eG.

Volksbank aufmerksam geworden war. „Besonders gut hat mir beim Bewerbungsgespräch gefallen, dass nicht nur auf die Schulnoten geschaut wurde, sondern auch auf das Menschliche.“ Denn das ist ihm sehr wichtig: „Ich möchte nicht nur am PC sitzen, sondern im Kundenkontakt sein, mich mit Menschen austauschen und ihnen helfen“, sagt Horga.

Dafür gab es für ihn und alle anderen Azubis bei der Azubi-Filiale reichlich Gelegenheit. Im Vorfeld hatten sich die angehenden Bankkaufleute entscheiden können, ob sie lieber in Beratung oder Service arbeiten oder die Aufgaben des Filialleiters übernehmen wollten. Horga und Holtz versuchten sich an Letzteren. „Das Vertrauen geschenkt zu bekommen, alles einmal eigenverantwortlich machen zu können, war ein tolles Gefühl“, sagt Holtz, der die anderen Bereiche bereits kannte und sich deshalb für die Leitung entschieden hatte. „Und genauso toll war es auch, dieses Vertrauen weiterzugeben, wenn ich Aufgaben in andere Hände gelegt habe.“ Auch Horga ist sehr froh über die Erfahrung: „Ich habe so viel mehr gelernt als nur als Azubi.“

# „Es hat sehr viel Spaß gemacht, Verantwortung zu übernehmen.“

Justus Holtz, Auszubildender im dritten Lehrjahr

Die jungen Leute haben aber nicht nur viele Erfahrungen in dieser Zeit gesammelt, sie sind auch untereinander stärker zusammengewachsen. „Justus hat mich zum Beispiel auf dem Laufenden gehalten, sodass ich genau dort weitermachen konnte, wo er aufgehört hatte“, sagt Horga, der in der zweiten Gruppe der Azubi-Filiale war. Für ihn gab es neben der Leitungsfunktion noch eine weitere Herausforderung: In seinem Team war auch eine junge Frau, die gerade erst ihre Ausbildung begonnen hatte. „Das war schon ein bisschen seltsam. Schließlich habe ich selbst ja erst vor rund einem Jahr angefangen. Aber sie zu integrieren, hat richtig gut geklappt.“ Die Zeit sei insgesamt sehr harmonisch gewesen, betont Holtz: „Wir waren alle auf Augenhöhe. Wenn es etwas zu diskutieren gab, lief das immer kompromissbereit und kooperativ ab. Schließlich haben wir ja alle dasselbe Ziel – dass die Kunden zufrieden sind.“

Und die hatten ihre Freude an den Azubis. Sie wurden mit kleinen Präsenten auf die Aktion aufmerksam gemacht. Darüber ergab sich die Gelegenheit, miteinander ins Gespräch zu kommen und zum Beispiel Beratungstermine zu vereinbaren. „Es war wunderbar zu sehen, wie selbstbewusst unsere Azubis auf unsere Kunden zugegangen sind“, sagt Kirsten Stoffels, der eine Begebenheit besonders in Erinnerung

geblieben ist. „Azubis dürfen ja nicht zu allen Themen beraten, in manchen Fällen muss ein ausgebildeter Kollege dazukommen“, sagt sie. „Und nach einem solchen Termin ist die Kundin ihren beiden Beratern vor Freude um den Hals gefallen. Das war wirklich berührend.“ Denn darum gehe es ebenfalls in einer Bank: um das Zwischenmenschliche und den Austausch. Auch deshalb seien Bankfilialen so wertvoll.

Außerdem: „Als Menschenbank sind wir auch dem Brauchtum, sommers wie winters, verbunden. Wir sind in der Gesellschaft präsent“, erklärt Andreas Picker, Direktor Öffentlichkeitsarbeit und Mitgliederwesen bei der Volksbank Düsseldorf Neuss. Diesem Selbstverständnis folgend durften die Azubis auch am Schützenfest in Flehe teilnehmen. „Wir haben die Filiale für einen Nachmittag geschlossen, die Parade abgenommen und waren beim Königsschuss dabei“, sagt Kirsten Stoffels. „Ich wollte den Azubis zeigen, was für die Kunden wichtig ist. Daraus erwächst Verständnis und Nähe. Und die Schützen haben sich sehr gefreut, dass wir dabei waren.“

Von allen Kunden habe es nur sehr positive Rückmeldungen zur Azubi-Filiale

gegeben. „Und dieser andere Lernprozess, nicht nur zuzuschauen, sondern selbst mit anzupacken, hat unsere Azubis gestärkt und ihre Selbstständigkeit gefördert“, betont Anne Dahmen, bei der Volksbank für die Auszubildenden zuständig. „Wir durften den ganzen Arbeitstag selbst organisieren“, bestätigt Horga. „Dabei konnte ich all die Hintergrundaufgaben kennenlernen, die man sonst gar nicht wahrnimmt. Das hat mir die Bank selbst nähergebracht. Ich bin jetzt viel besser strukturiert und selbstbewusster.“

Wie er weiß auch schon Holtz, wohin für ihn die Reise gehen soll: Beide möchten nach der Ausbildung in der Beratung arbeiten. Und auch Holtz fühlt sich gefestigt. „Es hat sehr viel Spaß gemacht, Verantwortung zu übernehmen. Durch die Azubi-Filiale habe ich einen Überblick und mehr Selbstvertrauen gewonnen“, sagt er. Die Idee dazu habe es schon länger gegeben, berichtet Picker: „Jetzt haben wir sie in die Tat umgesetzt. Die Azubi-Filiale war gut – für die Azubis, für die Kunden und für unsere Bank.“ Und womöglich wird es im kommenden Jahr eine Wiederholung geben. DENIZ KARIUS ■

## AUSBILDUNG BEI DER VOLKSBANK DÜSSELDORF NEUSS EG

Die Ausbildung bei der Volksbank startet am 1. August eines Jahres und dauert 2,5 Jahre. Neben der monatlichen Ausbildungsvergütung (13-mal im Jahr) gibt es unter anderem vermögenswirksame Leistungen, das Young Ticket Plus oder das Deutschlandticket. Zudem arbeiten auch Azubis im Rahmen von Future Work im Filialgeschäft 36 Wochenstunden, bekommen aber das volle Ausbildungsgehalt für 39 Stunden pro Woche. Die Volksbank bildet für den Eigenbedarf aus, ermöglicht Weiterbildungen und auch praxisbezogenes, berufsbegleitendes Studieren. Zudem bietet sie Praktika an – aus etlichen Praktikanten sind schon Auszubildende geworden. Die Bewerbung ist direkt über die Seite der Volksbank möglich.



Auch in der zweiten Gruppe hatten Florian Kohtes, Safak Serif, Yasameen Hasso, Alexandru Horga und Jan Weiß (v.l., auf dem Foto fehlt Arlinda Nuha, Auszubildende im ersten Lehrjahr) viel Freude am selbstständigen Arbeiten.