

Forschungsschwerpunkt  
Exzellenz in der Arbeitsvermittlung

---

## **Die „Aufsuchende Vermittlungsunterstützung“ und ihre Ausdifferenzierungen**

Bericht der begleitenden Evaluierung im Auftrag des Arbeitsmarktservice,  
Landesgeschäftsstelle Wien

Trude Hausegger

Unter Mitarbeit von  
Andreas Buzek, BMWA (Abfragen Data Warehouse des AMS Österreich)  
Isabella Hager  
Andrea Reiter

Prospect Unternehmensberatung GesmbH  
A-1070 Wien, Siebensterngasse 21/4  
Tel: +43/1/523 72 39-0  
E-mail: [office@pro-spect.at](mailto:office@pro-spect.at)  
[www.pro-spect.at](http://www.pro-spect.at)

Wien, März 2008

## INHALT

MANAGEMENT SUMMARY .....	5
<b>1 GEGENSTAND DES BERICHTES .....</b>	<b>15</b>
1.1 ANLAGE DER UNTERSUCHUNG.....	16
1.2 DATENBASIS DES BERICHTES .....	16
<b>2 DAS KONZEPT DER „AUFSUCHENDEN VERMITTLUNGSUNTERSTÜTZUNG“ .....</b>	<b>19</b>
2.1 QUALIFIKATION DER BERATERINNEN ODER „JOBWORKERINNEN“ .....	22
<b>3 INANSPRUCHNAHME DER LEISTUNGEN UND STRUKTUR DER TEILNEHMERINNEN UND DER NICHT-TEILNEHMERINNEN.....</b>	<b>27</b>
3.1 DIE STRUKTUR DER TEILNEHMERINNEN .....	28
3.2 DIE STRUKTUR DER NICHT-TEILNEHMERINNEN.....	31
<b>4 AUSMAß DER ZIELERREICHUNG DER TEILNEHMERINNEN 18 MONATE NACH BERATUNGSBEGINN .....</b>	<b>33</b>
4.1 BESCHREIBUNG DER UNTERNEHMEN, DIE ZIELGRUPPENPERSONEN BESCHÄFTIGEN.....	37
<b>5 ANALYSE DER ARBEITSMARKTPERFORMANCE.....</b>	<b>41</b>
5.1 BERATUNGSDAUER BIS ZUR ARBEITSAUFNAHME.....	43
5.2 DIE VERÄNDERUNG DER ARBEITSMARKTPositionierung IM 1. JAHR NACH BERATUNGSBEGINN.....	44
<b>6 KUNDINNENZUFRIEDENHEIT.....</b>	<b>47</b>
6.1 ERGEBNISSE DER KUNDINNENBEFRAGUNG .....	47
6.2 BEWERTUNG DER EINZELNEN HILFESTELLUNGEN .....	49
6.3 BEDEUTUNG UND BEWERTUNG DES AUFSUCHENS.....	53
6.4 ZUFRIEDENHEIT MIT DEN JOBWORKERINNEN .....	55
6.5 ANZAHL DER BERATUNGSTERMINE PRO MONAT .....	57
6.5.1 <i>Zufriedenheit mit der Anzahl der Beratungstermine</i> .....	59
<b>7 ZUSAMMENFASSUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE.....</b>	<b>62</b>
<b>8 VERWENDETE LITERATUR .....</b>	<b>66</b>

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Durchschnittliche Anzahl an Tagen in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung im Zeitraum von 18 Monaten nach Beratungsorganisation und Geschlecht.....	9
Tabelle 2:	Anteil der KundInnen, die im Beobachtungszeitraum von 18 Monaten keinen Zugang zum Arbeitsmarkt fanden und durchschnittliche Anzahl der Tage in Beschäftigung jener KundInnen, die irgendwann in den 18 Beobachtungsmonaten beschäftigt waren .....	10
Tabelle 3:	Höchste abgeschlossene Ausbildung .....	24
Tabelle 4:	Anzahl der TeilnehmerInnen und Anzahl der Nicht-TeilnehmerInnen (Personen, die an die Beratungsorganisation vermittelt wurden, die Vermittlungsvereinbarung jedoch nicht unterzeichneten) ....	28
Tabelle 5:	Beratungseintritte bis Ende Jänner 2006 nach Beratungsorganisation und nach ausgewählten sozialstatistischen Merkmalen (Spaltenprozentuierung) .....	29
Tabelle 6:	Personen, die keine Vermittlungsvereinbarung unterzeichneten nach Beratungsorganisation und nach ausgewählten sozialstatistischen Merkmalen (Spaltenprozentuierung).....	32
Tabelle 1:	Durchschnittliche Anzahl an Tagen in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung im Zeitraum von 18 Monaten nach Beratungsorganisation und Geschlecht.....	36
Tabelle 2:	Anteil der KundInnen, die im Beobachtungszeitraum von 18 Monaten keinen Zugang zum Arbeitsmarkt fanden und durchschnittliche Anzahl der Tage in Beschäftigung jener KundInnen, die irgendwann in den 18 Beobachtungsmonaten beschäftigt waren .....	37
Tabelle 9:	Die Stellenantritte nach Struktur der Beschäftigungsbetriebe sowie die Anzahl der Stellenantritte je KundIn nach Beratungsorganisation.....	40
Tabelle 10:	Beschäftigungsanteil im 1. Jahr nach Beratungsbeginn nach arbeitsmarktrelevanten Personen- und Qualifikationsmerkmalen .....	42
Tabelle 11:	Antworten auf die Frage: „Sie haben unterschiedliche Hilfestellungen zur Suche nach geeigneten Arbeitsplätzen erhalten. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit diesen Hilfestellungen?“ - nach Geschlecht und Beratungsorganisation .....	48
Tabelle 12:	Zufriedenheit mit JobworkerInnen nach Beratungsorganisation und Geschlecht .....	56
Tabelle 13:	Unzufriedenheit mit zumindest einer Leistungsebene und der Anzahl der Beratungstermine pro Monat....	59
Tabelle 14:	Unzufriedenheit mit zumindest einer Leistungsebene und Aussagen zur Frage, ob die Anzahl der Beratungstermine gepasst hat .....	61

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1:	Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen nach Beratungsorganisation im Zeitraum von 18 Monaten ab Beratungsbeginn .....	7
Abbildung 2:	Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Frauen nach Beratungsorganisation .....	7
Abbildung 3:	Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Männern nach Beratungsorganisation .....	8
Abbildung 4:	Durchschnittliches Alter der JobworkerInnen nach Beratungsorganisationen .....	23
Abbildung 5:	Anteil weiblicher JobworkerInnen an allen JobworkerInnen nach Beratungsorganisation .....	24
Abbildung 1:	Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen nach Beratungsorganisation im Zeitraum von 18 Monaten ab Beratungsbeginn .....	34
Abbildung 2:	Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Frauen nach Beratungsorganisation .....	34
Abbildung 3:	Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Männern nach Beratungsorganisation .....	35
Abbildung 9:	Anteil der BeratungskundInnen, die zumindest einen Tag in Beschäftigung waren an allen BeratungskundInnen nach Beratungsorganisation im Verlauf des 1. Beratungsjahres .....	44
Abbildung 10:	Die Veränderung von Beschäftigungszeiten im Nachbeobachtungszeitraum gegenüber dem Vorbeobachtungszeitraum nach Beratungsorganisation (N= Anzahl der Tage im Nachbeobachtungszeitraum) .....	45
Abbildung 11:	Die Veränderung der Bedeutung von Arbeitslosigkeit und erwerbsfernen Statuspositionen im 1.Jahr nach Beratungsbeginn im Vergleich zum Jahr vor Beratungsbeginn (N= Anzahl der Tage wie in voriger Abbildung) .....	46
Abbildung 12:	Antworten auf die Frage: "Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit den Hilfestellungen?" nach Beratungsorganisation .....	47
Abbildung 13:	Das Angebotsprofil der Beratungsorganisationen auf Basis der Antwortausprägungen „Diese Unterstützungsleistung wurde angeboten“ als Anteil an allen Befragten .....	50
Abbildung 14:	Wahrnehmung des Angebotsprofils durch Männer und Frauen auf Basis der Antwortausprägungen „Diese Unterstützungsleistung wurde angeboten“ als Anteil an allen Befragten .....	51
Abbildung 15:	Ausgewählte Unterstützungsleistungen: Anteil derer, die mit der Unterstützung sehr zufrieden oder eher zufrieden waren, an allen KundInnen, die die Unterstützung in Anspruch nahmen nach Beratungsorganisation .....	52
Abbildung 16:	Ausgewählte Unterstützungsleistungen: Anteil derer, die mit der Unterstützung sehr zufrieden oder eher zufrieden waren, an allen KundInnen, die die Unterstützung in Anspruch nahmen nach Geschlecht .....	53
Abbildung 17:	Häufigkeit des Aufsuchens seit Beratungsbeginn nach Beratungsorganisation .....	54
Abbildung 18:	Zufriedenheit mit der Arbeit der JobworkerInnen nach Beratungsorganisation .....	55
Abbildung 19:	Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Beratungsorganisation .....	58
Abbildung 20:	Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Geschlecht .....	58
Abbildung 21:	Zufriedenheit mit der Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Beratungsorganisation .....	60
Abbildung 22:	Zufriedenheit mit der Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Geschlecht .....	60

## MANAGEMENT SUMMARY

Vorliegender Bericht bespricht die Ergebnisse der Evaluierung der so genannten „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“. Diese Beratungsleistung wird seit 1.3.2006 für die Zielgruppen „langzeitbeschäftigungsloser“<sup>1</sup> und „langzeitbeschäftigungsloser“ und „REHA“ codierter<sup>2</sup> KundInnen des AMS Wien angeboten.

Die „Aufsuchende Vermittlungsunterstützung“ wurde 1997 von der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung entwickelt und wird mittlerweile in unterschiedlichen Bundesländern für verschiedene Zielgruppen und von einem mittlerweile recht breiten Spektrum an Trägerorganisationen realisiert.<sup>3</sup>

Laut Konzept soll die Aufsuchende Vermittlungsunterstützung bei jenen Personengruppen Einsatz finden, bei denen andere arbeitsmarktpolitische Interventionen (wie Beratung, Coaching, Aktivierung, Motivation und schließlich Qualifizierung) nicht die erwarteten Integrationserfolge nach sich zogen.

Mit der Umsetzung der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung waren fünf Organisationen beauftragt. Für diesen Bericht wurden aufgrund der detailreichen Auswertungen der Vorgangsweisen und Ergebnisse die untersuchten Beratungsorganisationen anonymisiert. Vier der fünf Organisationen (im Folgenden die Organisationen Alpha, Beta, Gamma und Epsilon) hatten als Zielgruppe langzeitbeschäftigungslose KundInnen des AMS Wien zu betreuen. Delta war als einzige hier untersuchte Organisation für die Vermittlungsunterstützung von langzeitbeschäftigungslosen und REHA codierten KundInnen zuständig.

### Insgesamt rund 2.300 KundInnen

Insgesamt wurden im Zeitraum 1.3.2006 bis 30.6.2007 von den fünf Beratungsorganisationen 2.279 KundInnen betreut. Rund 2/3 der TeilnehmerInnen sind Männer, vier von zehn TeilnehmerInnen sind 45 Jahre alt oder älter, 2/3 der KundInnen verfügen als höchste abgeschlossene Ausbildung über einen Pflichtschulabschluss.

Für alle TeilnehmerInnen galt zu Beratungsbeginn, dass sie langzeitbeschäftigungslos sein mussten – ein Umstand, der sich in geringen Beschäftigungsanteilen in den 12 der untersuchten Beratungsleistung vorangegangenen Monaten dokumentiert: So wurden im Durchschnitt nicht einmal zehn der 365 beobachteten Tage vor Beratungsbeginn in einem aufrechten (geförderten oder nicht geförderten) Dienstverhältnis verbracht.

### Struktur der TeilnehmerInnen unterschiedlich

Die Struktur der KundInnen der fünf untersuchten Organisationen unterscheidet sich entlang arbeitsmarktrelevanter Merkmale. Dabei weist eine Organisation („Delta“) konzeptkonform einen überdurchschnittlich hohen Anteil an langzeitbeschäftigungslosen und REHA codierten KundInnen auf.

<sup>1</sup> Eine Person ist langzeitbeschäftigungslos, wenn die Netto-Dauer der beim AMS registrierten Arbeitslosigkeit, Lehrstellensuche und Schulungsteilnahme 365 Tage überschreitet.

<sup>2</sup> Diese Codierung wird im AMS vergeben, wenn eine rehaspezifische Betreuung zur Lösung des Problems der Arbeitslosigkeit bzw. zur beruflichen Integration notwendig erscheint

<sup>3</sup> So setzen parallel zu Wien auch andere Bundesländer dieses Konzept um. Im Rahmen der Arbeitsstiftung AUFLEB wird im Projekt „Der Jugend eine Chance“ seit 2005 unter anderem unter Anwendung dieser Methodik – laut Medienberichten sehr erfolgreich.

Vgl. [http://sko.psp.apa.at/act/psp/volltext.htm?schluessel=WKOEPSP\\_200709140732360041...](http://sko.psp.apa.at/act/psp/volltext.htm?schluessel=WKOEPSP_200709140732360041...) Abfragedatum: 4.2.2008

Unter jenen vier Organisationen, die als Zielgruppe langzeitbeschäftigungslose KundInnen zu betreuen hatten, weisen die KundInnengruppen der Organisationen „Alpha“ und „Gamma“ die deutlichsten Unterschiede auf. Die von „Alpha“ betreuten KundInnen sind überdurchschnittlich häufig älter als 45 Jahre, nicht österreichischer Staatsbürgerschaft und haben am häufigsten neben der Langzeitbeschäftigungslosigkeit weitere Vermittlungshemmnisse zu überwinden: 36% der TeilnehmerInnen von „Alpha“ weisen zusätzlich zu bestehender Langzeitbeschäftigungslosigkeit eine KINT-Codierung<sup>4</sup> auf, weitere 43% das Merkmal der Langzeitarbeitslosigkeit.

Am anderen Ende steht die Struktur der KundInnen von „Gamma“: Die KundInnen dieser Organisation haben überdurchschnittlich häufig neben „Langzeitbeschäftigungslosigkeit“ keine Merkmale, die sich in einer AMS-Codierung manifestieren.

### **Unterschiede in der Häufigkeit abgelehnter Beratungsbeziehungen**

Immerhin knapp ein Drittel der an die „Aufsuchende Vermittlungsunterstützung“ überwiesenen Personen unterzeichnete die Vermittlungsvereinbarung nicht. Die höchsten Anteile an Personen, die keine Vermittlungsvereinbarung unterzeichneten, weisen die Organisationen „Beta“ und „Gamma“ auf – nahezu 40% der an diese Organisationen Überwiesenen nahmen das Angebot nicht an. An dritter Stelle folgt „Epsilon“ mit einem im Durchschnitt liegenden Anteil von 29%. Am geringsten sind die Anteile derer, die die Unterstützungsleistungen nicht annahmen, mit 19% bei „Delta“ und mit 22% bei „Alpha“.

### **Arbeitsmarktperformance der TeilnehmerInnen 18 Monate nach Beratungsbeginn**

In den Verträgen war vereinbart, dass 60% (langzeitbeschäftigungslose TeilnehmerInnen) bzw. 40% der TeilnehmerInnen (langzeitbeschäftigungslose und REHA codierte KundInnen) in einem Beobachtungsfenster von 18 Monaten ab Projektstart insgesamt 90 Tage in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung verbringen sollen. Diese 90 Tage in Beschäftigung konnten dabei im Rahmen eines oder mehrerer Dienstverhältnisse verbracht werden.

### **Keine Organisation erreicht Ziel, einzelne kommen dem vereinbarten Ziel jedoch nahe**

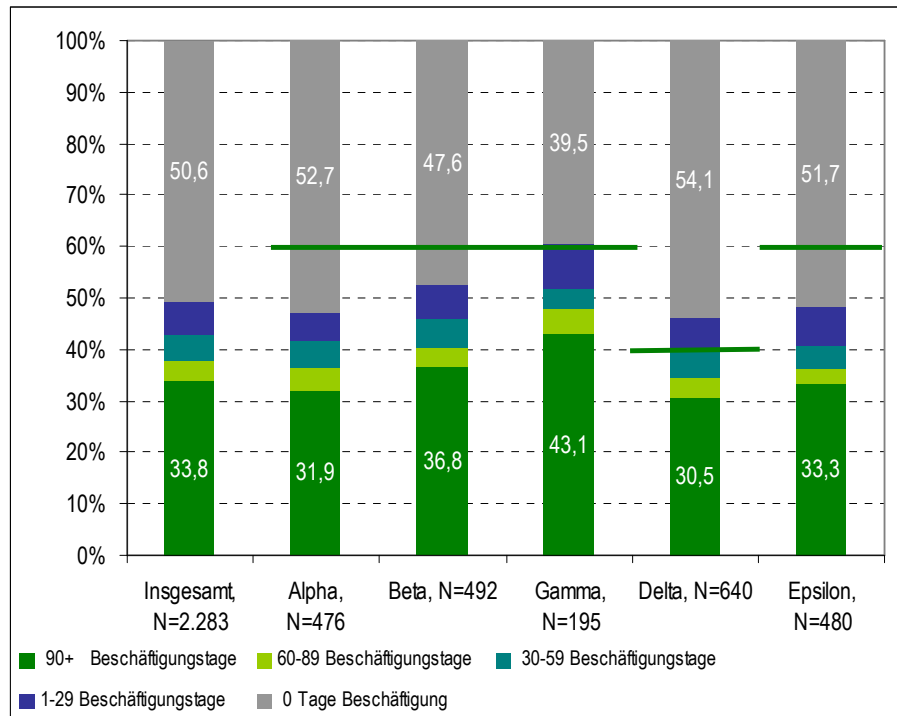
Wie folgende Abbildungen zeigen, konnte keine der beauftragten Organisationen diese Zielsetzung erreichen. Im Durchschnitt weisen 34% der TeilnehmerInnen im Beobachtungszeitraum 90 Beschäftigungstage oder mehr auf, bei Frauen lag der Wert bei 37%, bei Männern bei 32%.

Den höchsten Wert erzielt die Organisation „Gamma“, 43% ihrer TeilnehmerInnen erreichten das Ziel und waren 90 Tage beschäftigt. Zu erwähnen ist, dass mit Ausnahme einer Organisation alle OrganisationsvertreterInnen und auch VertreterInnen des Arbeitsmarktservice die Zielsetzung als sehr ambitioniert und tendenziell zu hoch bezeichneten.

---

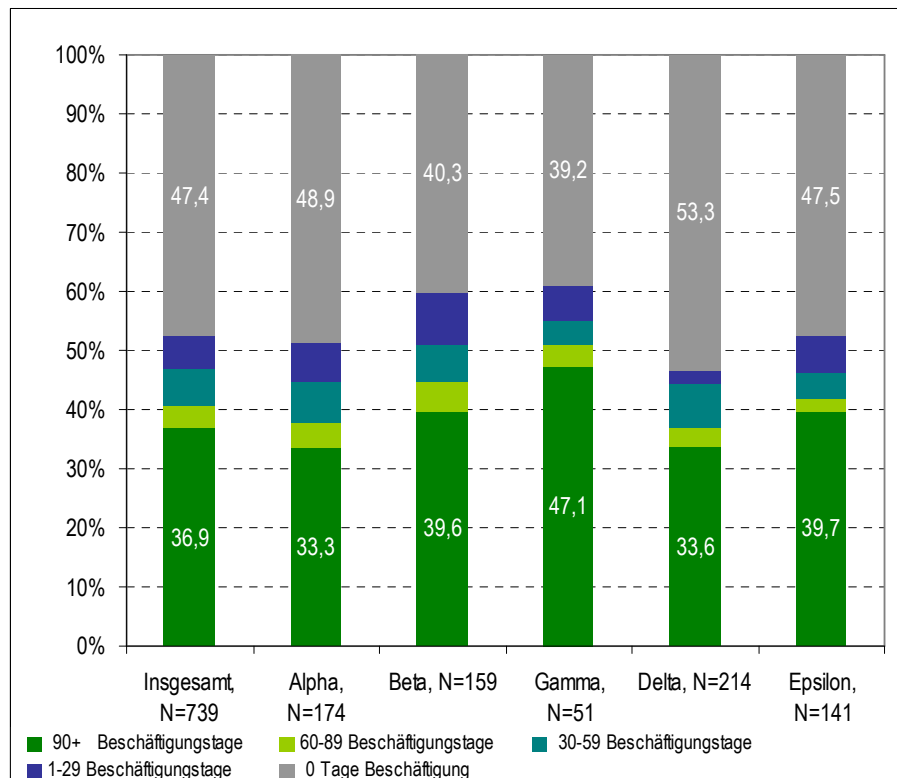
<sup>4</sup> Eine so genannte KINT-Codierung wird vom AMS dann vergeben, wenn die Person bereits erfolglos eine Reihe unterschiedlicher Unterstützungsformen angeboten wurden.

**Abbildung 1: Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen nach Beratungsorganisation im Zeitraum von 18 Monaten ab Beratungsbeginn**



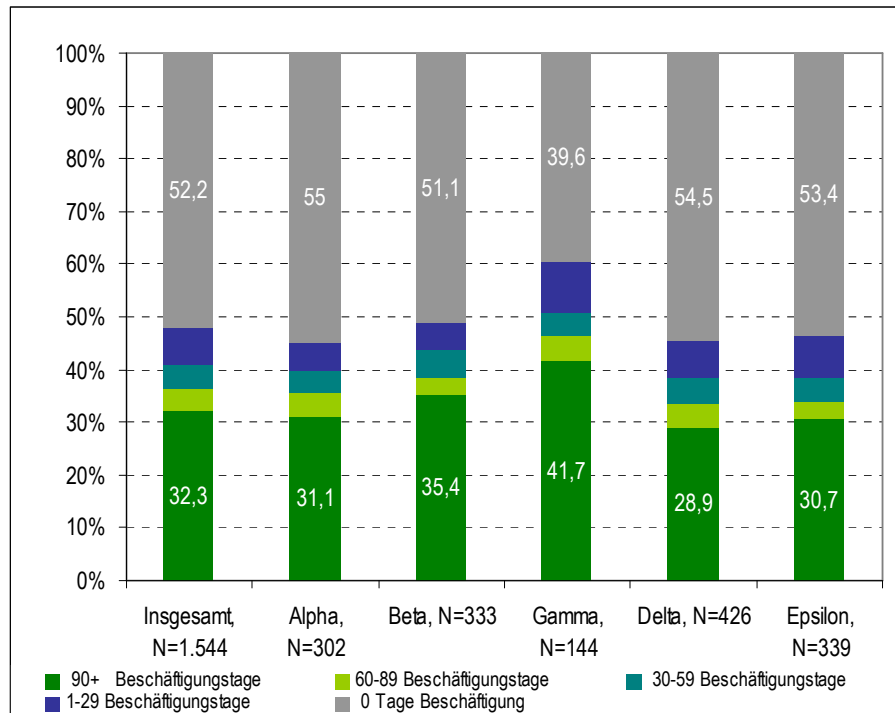
Basis: Auswertung des Unternehmens amsgb im Auftrag des AMS Wien

**Abbildung 2: Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Frauen nach Beratungsorganisation**



Basis: Auswertung des Unternehmens amsgb im Auftrag des AMS Wien

**Abbildung 3: Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Männern nach Beratungsorganisation**



Basis: Auswertung des Unternehmens amsbg im Auftrag des AMS Wien

Die voran dargestellten Grafiken zeigen, dass die Nähe zur Zielmarke bei den fünf Beratungsorganisationen sowie innerhalb dieser zwischen Männern und Frauen durchaus unterschiedlich ausfällt: Konnten 47% der von „Gamma“ betreuten Frauen im Zeitrahmen von 18 Monaten zumindest 3 Monate in einem vollversicherungspflichtigen Dienstverhältnis verbringen, so lag der Vergleichsanteil der bei „Alpha“ betreuten Frauen bei 33%. „Alpha“ steht in Fragen der Zielerreichung gleich auf mit „Delta“ - wobei „Delta“ bedingt durch die Zuständigkeit für die Begleitung der Zielgruppe langzeitbeschäftigungsloser und REHA-codierter KundInnen eine deutlich geringere Zielmarke hatte (40% statt 60% der TeilnehmerInnen sollten in 18 Monaten zumindest 90 Beschäftigungstage aufweisen).

### Männer weniger erfolgreich

Gelingt die Erreichung der vorgegebenen Zielsetzungen bei durchschnittlich 37% der betreuten Frauen, so liegt der Vergleichswert der Männer um 5%-Punkte niedriger. Auch hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Organisationen: „Gamma“ und „Beta“ sind auch bei Männern (deutlich) erfolgreicher als die anderen Organisationen.



## Durchschnittlich 99 Tage in Beschäftigung

Neben dem Anteil der Personen, die die vereinbarte Zielsetzung erreichten, kann als zweiter Indikator die durchschnittliche Anzahl der Beschäftigungstage der TeilnehmerInnen herangezogen werden: Folgende Tabelle zeigt, dass die TeilnehmerInnen aller mit der „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“ beauftragten Beratungsorganisationen im Zeitraum von 18 Monaten im Durchschnitt 99 Tage oder 18% des Gesamtbeobachtungszeitraums beschäftigt waren. Auch hier zeigen sich zwischen den Beratungsorganisationen sowie innerhalb dieser zwischen Männern und Frauen erhebliche Unterschiede.

**Tabelle 1: Durchschnittliche Anzahl an Tagen in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung im Zeitraum von 18 Monaten nach Beratungsorganisation und Geschlecht**

	Frauen		Männer		Gesamt	
	Absolut	in % von 548 Tagen	Absolut	in % von 548 Tagen	Absolut	in % von 548 Tagen
„Alpha“	107,3	19,6%	79,6	14,5%	89,8	16,4%
„Beta“	124,3	22,7%	103,1	18,8%	110,0	20,1%
„Gamma“	154,5	28,2%	122,2	22,3%	130,6	23,8%
„Epsilon“	115,7	21,1%	91,9	16,8%	98,9	18,0%
„Delta“	103,2	18,8%	82,5	15,1%	89,4	16,3%
<b>ABBE insgesamt</b>	114,6	20,9%	92,2	16,8%	99,4	18,1%

Basis: ST394-ABBE 2006 (ST453) – Auswertungen der amsbg eigenen Berechnungen

So gelingt es Frauen, die bei „Gamma“ betreut wurden (N Frauen=51) im Durchschnitt 28% des Beobachtungszeitraums in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung zu verbringen. Der niedrigste Vergleichswert wird von „Alpha“ (N Frauen = 174) mit 19,6% erreicht. Die Ergebnisse von „Alpha“ sind also auch in dieser Auswertung jenen von „Delta“ am nächsten.

### Im Durchschnitt arbeiten etwas mehr als 50% der betreuten Frauen rund 7,5 der 18 Monate

39% der Frauen, die bei „Gamma“ betreut wurden, fanden trotz Begleitung in den 18 beobachteten Monaten keinen Zugang zum Arbeitsmarkt. Sie blieben weiterhin arbeitslos oder traten in einen erwerbsfernen Status über. Jene 61% der Frauen, die von „Gamma“ betreut wurden und Zugang zum Arbeitsmarkt fanden, konnten jedoch im Durchschnitt immerhin mehr als 8 der 18 beobachteten Monate in Beschäftigung verbringen. Diese Werte sind sowohl bezogen auf den Anteil derer, die Zugang zum Beschäftigungssystem finden konnten, als auch bezüglich des durchschnittlichen Ausmaßes der Beschäftigungsintegration der TeilnehmerInnen, die besten Detailergebnisse aller hier untersuchten Beratungsorganisationen.

Die niedrigsten Vergleichswerte weisen „Delta“ und „Alpha“ auf: Hier gelingt es - bei „Delta“ allerdings bei anderer Zielgruppe – zwischen 47% und 51% der betreuten Frauen in ein Dienstverhältnis zu vermitteln. Dieses dauert im Durchschnitt rund 7,3 Monate.

**Tabelle 2: Anteil der KundInnen, die im Beobachtungszeitraum von 18 Monaten keinen Zugang zum Arbeitsmarkt fanden und durchschnittliche Anzahl der Tage in Beschäftigung jener KundInnen, die irgendwann in den 18 Beobachtungsmonaten beschäftigt waren**

	Frauen		Männer		Gesamt	
	Anteil der Teilnehme-rinnen ohne DV	Durchschn. Anzahl der Tage in Besch. jener TN mit DV	Anteil der Teilnehme-rInnen ohne DV	Durchschn. Anzahl der Tage in Besch. jener TN mit DV	Anteil der Teilnehme-rInnen ohne DV	Durchschn. Anzahl der Tage in Besch. jener TN mit DV
„Alpha“	48,9	210	55,0	177	52,7	190
„Beta“	40,3	208	51,1	211	47,6	210
„Gamma“	39,2	254	39,6	202	39,5	216
„Epsilon“	47,5	220	53,4	197	51,7	205
„Delta“	53,3	221	54,5	181	54,1	195
<b>Insgesamt</b>	<b>47,4</b>	<b>218</b>	<b>52,2</b>	<b>193</b>	<b>50,6</b>	<b>201</b>

Basis: ST394-ABBE 2006 (ST453) – Auswertungen der AMSBG, eigene Berechnungen

### Nahezu 50% der betreuten Männer arbeiten 6-7 der 18 Monate

Die niedrigsten Arbeitsaufnahmequoten weisen von „Alpha“ betreute Männer auf: 45% der männlichen Teilnehmer weisen in den 18 Monaten zumindest einen Beschäftigungstag auf. Auch wenn eine Beschäftigungsaufnahme gelang, so dauerte diese im Durchschnitt kürzer als bei den anderen Trägern: So wurden von den „erfolgreichen“ männlichen „Alpha“-Kunden im Durchschnitt nicht ganz sechs der 18 Monate in einem Dienstverhältnis verbracht. Am erfolgreichsten bei Männern waren die Organisationen „Gamma“ und „Beta“ – „Gamma“ weist die geringste Quote an Teilnehmern ohne Zugang zum Arbeitsmarkt, Kunden von „Beta“ die längste durchschnittliche Beschäftigungsdauer auf.

## Analyse und Interpretation der Ergebnisse

Wiewohl die fünf in gegenständlicher Evaluierung untersuchten Beratungsorganisationen „Aufsuchende Vermittlungsunterstützung“ nach dem Basiskonzept der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung umsetzten, zeigten sich in der konkreten Ausgestaltung dieses Basiskonzeptes erhebliche Unterschiede.

### Ausdifferenzierung in Richtung Case Management

Das Ursprungskonzept wurde nur von der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung ohne Abänderungen umgesetzt. Alle anderen Organisationen nahmen Veränderungen am Basiskonzept vor, die – folgt man der wissenschaftlichen Diskussion im Themenfeld der Arbeitsvermittlung – mehr oder weniger stark in Richtung Case- oder Fall-Management in der Arbeitsvermittlung weisen.

Case Management wird dadurch charakterisiert, in einem „kooperativen Prozess“ die individuelle Bedarfslage eines/r Hilfesuchenden zu erheben und entsprechende Dienstleistungen zu planen, zu implementieren, zu koordinieren, zu überwachen und schließlich zu evaluieren. Der Versorgungsbedarf des/r KlientIn soll dabei insbesondere durch Rückgriff auf die vorhandenen Ressourcen abgedeckt werden.<sup>5</sup>

Die ganzheitliche Ausrichtung des Case Managements, die im Fall gravierender und oft diffuser Problemlagen als Unterstützungsstrategie der Wahl beschrieben wird, verfolgt immer das Ziel einer Arbeitsmarktintegration, bleibt also nicht unspezifisch und grenzt sich somit von der weniger zweckrationalen Sozialarbeit ab.

In der konkreten Umsetzung kann Case Management letztlich sehr unterschiedlich realisiert werden. Dies zeigte sich in gegenständlicher Untersuchung darin, dass die untersuchten Organisationen u.a. in folgenden Bereichen divergierende Vorgangsweisen wählten:

- Bandbreite der angebotenen Beratungsinhalte und -settings
- Häufigkeit der Beratungskontakte
- Anlass und Häufigkeit des „Aufsuchens“ und Begleitens von KundInnen bei Bewerbungsgesprächen
- Ausmaß der Kooperation mit Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen und mit Organisationen des 2. Arbeitsmarktes
- Alter und Qualifikation der „BeraterInnen“ oder „JobworkerInnen“
- Umsetzung von Gender Mainstreaming

### **Unterschiedliches Vorgehen ist unterschiedlich erfolgreich**

Diese Unterschiede in der Gestaltung der konkreten Unterstützungsleistungen bewirkten sowohl messbare Unterschiede in der Arbeitsmarktperformance der BeratungskundInnen als auch in der Zufriedenheit der KundInnen. Dabei konnte ausgeschlossen werden, dass sich die Differenzen in den Ergebnissen ausschließlich darauf zurückführen lassen, dass von den Organisationen unterschiedliche Personengruppen betreut wurden.

Der deutlichste Beleg dafür, dass die beobachtbaren Unterschiede in der Arbeitsmarktperformance in unmittelbarem Zusammenhang mit den untersuchten Unterstützungsleistungen stehen, manifestiert sich darin, dass die erfolgreichste Beratungsorganisation weitestgehend unabhängig von konkreten Personenmerkmalen am erfolgreichsten war. Mit umgekehrten Vorzeichen galt dies auch für die Organisation mit den niedrigsten Beschäftigungsanteilen.

---

<sup>5</sup> vgl. hierzu u.a. Reis, Claus: Case-Management – ein Instrument zur Integration benachteiligter Jugendlicher, Manuskript zum Vortrag vom 29.7.2003, Offenbach a.M. 2003, S.2

## **Basiskonzept bei einer Subgruppe etwas höhere Beschäftigungsanteile**

Weiters kristallisierte sich in der Analyse der Ergebnisse heraus, dass das Ursprungskonzept bei der Subgruppe langzeitarbeits- und gleichzeitig langzeitbeschäftigungsloser KundInnen etwas höhere Beschäftigungsanteile aufwies als die adaptierten Vorgangsweisen der anderen vier Organisationen. Diese KundInnengruppe ist laut AMS Wien dadurch zu charakterisieren, dass sie mit unterschiedlichen Schulungsangeboten des AMS nicht erreicht werden konnte und deshalb nicht nur langzeitbeschäftigungs-, sondern gleichzeitig auch langzeitarbeitslos ist.

Die Tatsache, dass KundInnen einer anderen Beratungsorganisation - auch wenn sie dieser Subgruppe angehörten - bei deutlich höherer KundInnenzufriedenheit nur geringfügig niedrigere Arbeitsmarktintegrationswerte aufweisen, sollte zu einer Überprüfung der Ausgangsannahmen und Vorgangsweisen genutzt werden. Allem Anschein nach dürften in der Qualifikation der JobworkerInnen sowie auch in der zugrunde liegenden Philosophie, die sich unter anderem darin ausdrückt, ausschließlich männliche Jobworker einzusetzen, zentrale Ansatzpunkte zur Erreichung höherer KundInnenzufriedenheit liegen.

## **Hohe KundInnenzufriedenheit und erfolgreiche Arbeitsmarktperformance**

Eine weitere Aussage dieser Untersuchung, bezieht sich auf den Zusammenhang von KundInnenzufriedenheit und Arbeitsmarkterfolg: Jene beiden Beratungsorganisationen - „Beta“ und „Gamma“ - die in der KundInnenzufriedenheitsbefragung durchgängig die besten Werte erzielten, sind auch jene Organisationen, deren KundInnen im Gesamtbeobachtungszeitraum von 1,5 Jahren seit Beratungsbeginn die höchsten und auch die nachhaltigsten Arbeitsmarktintegrationswerte erreichten.

Der von der konkreten Problemlage der Personen weitgehend unabhängige Erfolg von „Gamma“ ist allen Befunden nach auf eine hochgradige und auf vielen Ebenen gelebte Individualisierung der Angebote bei gleichzeitig abgestimmter Kommunikation mit allen Beteiligten (KundIn – Unternehmen – AMS) zurückzuführen.

Diese Grundorientierungen manifestieren sich allem Anschein nach auf allen Ebenen von der Gestaltung der Beratungsinhalte über die Gestaltung des Beratungssettings und die Auswahl geeigneter Vermittlungsvorschläge bis zum gezielten Einsatz von Förderungsinstrumenten. Dabei war die Fokussierung durchgängig auf eine Integration in den 1. Arbeitsmarkt gerichtet.

Dreh- und Angelpunkt der KundInnenzufriedenheit ist die Zufriedenheit mit den Vermittlungsvorschlägen. Hier konnte gezeigt werden, dass es durchaus auch bei arbeitsmarktfernen Zielgruppen gelingen kann, Vermittlungsvorschläge anzubieten, die den Vorstellungen der KundInnen weitgehend entsprechen: So betonten 90% der KundInnen von „Gamma“ mit den Vermittlungsvorschlägen sehr oder eher zufrieden zu sein.

## **Gemeinsames Bild von der passenden Stelle entwickeln**

Die Chance, eine geeignete Stelle zu finden und anbieten zu können, dürfte ganz wesentlich auch davon abhängen, ob und wie weit es gelingt, im Beratungsprozess ein von BeraterIn und KundIn gemeinsam getragenes Bild der aktuellen Arbeitsmarktpositionierung und des für diese Situation möglichst optimalen Zugangs zum Arbeitsmarkt zu erarbeiten. Bei dieser Aussage handelt es sich weniger um einen Befund als vielmehr um eine Hypothese. Diese Hypothese fußt vor allem auf mündlichen Aussagen in der KundInnenbefragung. Diese ließen erkennen, dass das „Verstehen und In-Beziehung-zur-eigenen-Situation-Setzen-Können“ von Interventionen und Vorschlägen besonders hohen Stellenwert für KundInnen und vor allem für deren Commitment hat.

## **Breite Palette an Unternehmen**

Die Analyse jener Unternehmen, in denen KundInnen der Aufsuchenden Arbeitsvermittlung tätig sind zeigte, dass es sich um eine Vielzahl unterschiedlichster Unternehmen handelt. Die Palette reicht von Personaldienstleistungsunternehmen (durchschnittlich 14% der Arbeitsaufnahmen während des Beratungszeitraums erfolgten bei einem Personaldienstleistungsunternehmen) über kleinere und mittlere Dienstleistungsunternehmen (in der Gastronomie, im Handel, in der Reinigung, im Callcenter, ...) bis zu - allerdings vereinzelt - renommierten Großunternehmen oder Organisationen.

Auffallend ist an dieser Stelle, dass jene Beratungsorganisation mit der größten Distanz zur angepeilten Arbeitsmarktintegrationszielsetzung (60% der TeilnehmerInnen sind 90 Tage beschäftigt) auch den geringsten Anteil an Stellenantritten bei Personaldienstleistungsunternehmen aufwies. An diesen Umstand sowie an die Tatsache, dass bei sehr hoher Zufriedenheit mit den Stellenangeboten 19% der Stellenantritte von „Gamma“ bei einem Personalbereitstellungsunternehmen erfolgten, lassen sich ein Resümee und eine Vermutung knüpfen: Festgestellt werden kann, dass auch Personalbereitstellungsunternehmen für die betreute Zielgruppe bedeutsam sind. Und vermuten lassen die Befunde, dass es bei diesen Stellen ganz genauso wie bei allen anderen angebotenen Arbeitsstellen im Kern darum geht, dass sie für die jeweilige Person passend sind und dass die KundInnen im Vorfeld des Stellenantrittes Gelegenheit dazu hatten (und dabei unterstützt wurden), sich aktiv für eine Beschäftigung in diesem Feld zu entscheiden.

## **Sonderzielgruppe REHA codierte langzeitbeschäftigungslose KundInnen**

Wiewohl alle fünf untersuchten Beratungsorganisationen vereinzelt auch KundInnen zu betreuen hatten, die neben bestehender Langzeitbeschäftigungslosigkeit auch eine so genannte REHA Codierung aufwiesen, konzentrierte sich diese KundInnengruppe auf die Organisation „Delta“. Erwartungsgemäß wurden bei dieser Zielgruppe auch von „Delta“ die höchsten Arbeitsmarktintegrationswerte erreicht. Auffallend waren hier etwas zurückhaltende KundInnenzufriedenheitswerte sowie die Tatsache, dass – allerdings zielkonform – recht intensiv auf Stellen des 2. Arbeitsmarktes vermittelt wurde.

## Erfolgskritische Faktoren in der Beratungsgestaltung

Schließlich konnten in der Untersuchung weitere Faktoren herausgearbeitet werden, die einer erfolgreichen Verbindung von nachhaltiger Arbeitsmarktintegration mit hoher KundInnenzufriedenheit zuträglich sind:

- Einschlägig erfahrene JobworkerInnen und BeraterInnen: Wie wohl unterschiedliche professionelle Hintergründe und Berufserfahrungen durchaus Vorteile für die Erbringung dieser Dienstleistungen aufweisen, bedarf die Ausübung der Tätigkeit offensichtlich zumindest einschlägiger (Zusatz-) Ausbildungen im Beratungs-/ Trainingsbereich.
- Eher kurze, auf die individuelle Situation der KundInnen abgestimmte Beratungsintervalle: So zeigte sich in der Analyse der KundInnenrückmeldungen, dass KundInnen mit 3-4-wöchigem Beratungsintervall signifikant eher mit einer Unterstützungsform unzufrieden waren als KundInnen mit kürzeren Intervallen. Eine bedarfsorientierte Beratungshäufigkeit, die zwischen mehrmals in der Woche und 14 Tagen liegt, scheint optimal zu sein.<sup>6</sup>
- Bei derartigen Angaben handelt es sich um Richtwerte und Orientierungen, keinesfalls um normative Vorgaben. Denn alle befragten OrganisationsvertreterInnen wiesen darauf hin, dass gerade in der Möglichkeit, Beratungsinhalte und – settings dem jeweiligen individuellen Bedarf anpassen zu können, der große und sehr geschätzte Vorteil dieses Ansatzes liegt. Ein hohes Maß an Gestaltbarkeit der Rahmenbedingungen und Inhalte – eine geringe Steuerung über Inputfaktoren also – setzt jedoch voraus, dass Strukturen vorhanden sind, die sicherstellen, dass sich die konkrete Ausformulierung der Angebote und Rahmenbedingungen tatsächlich am höchsten KundInnennutzen orientiert. Eine systematische Beobachtung von Arbeitsmarktintegrations- und KundInnenzufriedenheitsdaten sowie deren laufende Rückkoppelung an die umsetzenden Stellen durch den Auftraggeber könnte eine derartige Struktur sein.

Auch Erfahrungen in einschlägigen deutschen Projekten<sup>7</sup> verdeutlichen die Relevanz der Handlungsautonomie und Entscheidungskompetenz des/r Case ManagerIn für einen erfolgreichen Fallmanagementprozess, um wirklich nachhaltige Verbesserungen der Beschäftigungsfähigkeit der KlientInnen zu erreichen.

- Eine wertschätzende Grundhaltung der JobworkerInnen, um die notwendige Balance von Fördern und Fordern respektvoll und für die KundInnen nachvollziehbar gestalten zu können.
- Die Begleitung der KundInnen während der ersten Beschäftigungsmonate und vor allem die rasche Entwicklung eines neuerlichen Stellenangebotes, wenn eine Arbeitsaufnahme nicht erfolgreich war.
- Das Angebot von Unterstützungsleistungen auch im persönlichen Bereich: Dabei scheint bedeutsam zu sein, auch in der Gestaltung dieser Unterstützungsleistungen den „roten Beratungsfaden“ und das Beratungsziel nicht aus den Augen zu verlieren.

<sup>6</sup> Die Dauer der einzelnen Beratungstermine sowie deren Inhalte konnten in dieser Untersuchung nicht analysiert werden – diesbezüglich können daher auch keine Aussagen getätigt werden.

<sup>7</sup> bspw. „Arbeitsplus“ Bielefeld, EQUAL-Projekt IN.OWL, „Integrierte Hilfe zur Arbeit“, EQUAL-Projekt MARE

# 1 GEGENSTAND DES BERICHTES

Vorliegender Bericht bespricht die Ergebnisse der Evaluierung der so genannten „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“. Diese Beratungsleistung wird seit 1.03.2006 einerseits für die Zielgruppe „langzeitbeschäftigungsloser“<sup>8</sup> und andererseits „langzeitbeschäftigungsloser“ und „REHA“ codierter KundInnen des AMS Wien angeboten.

Ziel der „Aufsuchenden Arbeitsvermittlung“ ist die Reintegration von Arbeitslosen in den Arbeitsmarkt.

Mit der Umsetzung der „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“ waren in diesem Zeitraum insgesamt fünf Beratungsorganisationen beauftragt. Insgesamt sollten 2.480 Personen mit diesem Beratungsansatz unterstützt werden.

## Zielgruppe: langzeitbeschäftigungslose Personen

Als Zielgruppe wurden grundsätzlich langzeitbeschäftigungslose Personen definiert. Nicht zur Zielgruppe zählten langzeitbeschäftigungslose Personen dann, wenn sie zusätzlich eines der folgenden Merkmale aufwiesen<sup>9</sup>:

- akute Suchtkrankheit mit hoher Substitution oder Akutentzugssymptomatik
- Gehörlosigkeit mit Arbeitsassistenz
- Möglichkeit der Pensionierung
- Bevorstehender Präsenzdienst, Operationstermin, Kuraufenthalt oder Haftantritt

## Ein Träger: langzeitbeschäftigungslose Personen mit zusätzlicher „REHA“ Codierung

Ein Träger („Delta“) wandte sich im Unterschied zu den vier anderen Beratungsorganisationen ausschließlich an langzeitbeschäftigungslose KundInnen, die auch eine so genannte Codierung „REHA“ aufwiesen.

Die insgesamt 800 von dieser Organisation zu betreuenden Personen sollten laut Konzept ausschließlich von einer anderen Spezialberatungsschiene des AMS Wien – den so genannten „REHA BBEs“<sup>10</sup> - an „Delta“ überwiesen werden. Vereinbart war, dass REHA BBEs jene Personen an „Delta“ verweisen, die jobready sind. Diese Personen sollten in Folge durch „Delta“ auf einen Arbeitsplatz vermittelt werden. Nachdem von den REHA BBE-Organisationen jedoch nicht 800 sondern nur 564 Personen an „Delta“ überwiesen werden konnten, wurde die Vorgangsweise im Projekt geändert. Zusätzlich zu REHA BBEs konnten ab Sommer 2007 auch Regionale Geschäftsstellen direkt Zielgruppenpersonen an „Delta“ überweisen.

Die anderen vier hier untersuchten Organisationen betreuten ausschließlich Personen, die von den Regionalen Geschäftsstellen des AMS Wien „zugebucht“ wurden.

<sup>8</sup> Eine Person ist langzeitbeschäftigungslos, wenn die Netto-Dauer der beim AMS registrierten Arbeitslosigkeit (AL), Lehrstellensuche (LS) und Schulungsteilnahme (SC) 365 Tage überschreitet (Unterbrechungen - d.h. andere PST Stati oder Vormerkunterbrechungen – werden nicht berücksichtigt). Nach einer Unterbrechung von über 62 Tagen endet die Episode der Langzeitbeschäftigungslosigkeit.

<sup>9</sup> Aus: Arbeitsmarktservice Wien, Landesgeschäftsstelle: Arbeitsbehelf zu den aufsuchenden BBEs 2006 vom 27.2.2006

<sup>10</sup> Die Ergebnisse dieses Beratungsansatzes werden gesondert evaluiert.

## 1.1 Anlage der Untersuchung

Im Zentrum der begleitenden Evaluierung standen die Untersuchung der Maßnahmenwirksamkeit und der KundInnenzufriedenheit.

### Wie wirken die Maßnahmen?

Die Analyse der Arbeitsmarktpositionierung der TeilnehmerInnen nach Maßnahmenende (Beschäftigungsaufnahme, weiterführende Qualifizierung, Pensionsantritte usw.) sowie der vereinbarten Arbeitsmarktintegrationsziele bilden den zentralen Kern der Evaluation.

### Wie zufrieden sind die KundInnen?

Um diese Methodik und Vorgangsweise nicht ausschließlich vor dem Hintergrund der Arbeitsmarktintegrationseffekte, sondern auch vor dem Hintergrund der Wahrnehmung der Beratungsleistungen durch die KundInnen diskutieren zu können, sollte der Frage der KundInnenzufriedenheit gesondertes Augenmerk geschenkt werden.

## 1.2 Datenbasis des Berichtes

In diesem Endbericht werden die Ergebnisse aus folgenden Auswertungsschritten präsentiert:

- Abfragen der so genannten Klientendatenbank
- Qualitative Befragung von VertreterInnen der beauftragten Trägereinrichtungen
- Standardisierte KundInnenbefragung
- Auswertungen aus dem Verbleibsmoitoring im Data Warehouse des Arbeitmarktservice
- Auswertungen der Lebensläufe der von den Organisationen eingesetzten JobworkerInnen
- Auswertung der Auflistung jener Unternehmen und Organisationen, bei denen die KundInnen der Aufsuchenden Arbeitsvermittlung beschäftigt waren/sind.

### Klientendatenbank

Die beauftragten Trägereinrichtungen waren vertraglich verpflichtet, ihre Beratungen in der so genannten Klientendatenbank zu dokumentieren. In dieser Datenbank, welche von der amsbg im Auftrag der Wiener Beratungs- und Betreuungseinrichtungen betrieben wird, konnte Prospect Unternehmensberatung monatlich relevante Informationen über die Umsetzung (bspw. auf Träger- und auf Zielgruppenebene) abrufen.

Ausgewählte Informationen – wie etwa die Inanspruchnahme des Projektes – wurden monatlich ausgewertet und dem AMS Wien als Basis für die Projektsteuerung zur Verfügung gestellt.



## Qualitative Erhebungen

Um Einblick in die Prozesse der Leistungserbringung und Gestaltung der Schnittstellen sowie ein entsprechendes inhaltliches Verständnis für die Aufgabenstellungen und Herausforderungen in der Projektumsetzung zu erreichen, wurden zusätzlich auch qualitative Erhebungen durchgeführt.

## Standardisierte KundInnenbefragungen

Im Februar 2007 wurden die KundInnen aller fünf Beratungsorganisationen telefonisch befragt. Insgesamt konnten so Rückmeldungen von 375 BeratungskundInnen eingeholt werden.

## Verbleibsmonitoring

Das arbeitsmarktpolitische Verbleibsmonitoring (im Rahmen des AMS Data Warehouse) analysiert die Erwerbskarrieren von Personen, die sich in einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme oder Beratung des AMS befanden, d.h. den „Verbleib“ nach Maßnahme. Dabei werden die Zeiten vor („Vorbeobachtungszeitraum“) und nach der zu untersuchenden Intervention („Nachbeobachtungszeitraum“) nach definierten Kriterien mit der Zielsetzung ausgewertet, die Effektivität der Maßnahmenteilnahme zu bestimmen.

Für das Verbleibsmonitoring wird auf Informationen beinahe aller EDV-Applikationen des AMS sowie auf Versicherungsinformationen des Hauptverbands der Sozialversicherungsträger zurückgegriffen. Die Informationen der HV-Datenbank des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger (HV) ermöglichen es auch, den Arbeitsmarkstatus von Personen in Zeitperioden zu erfassen, in denen keine Registrierung beim AMS vorliegt.

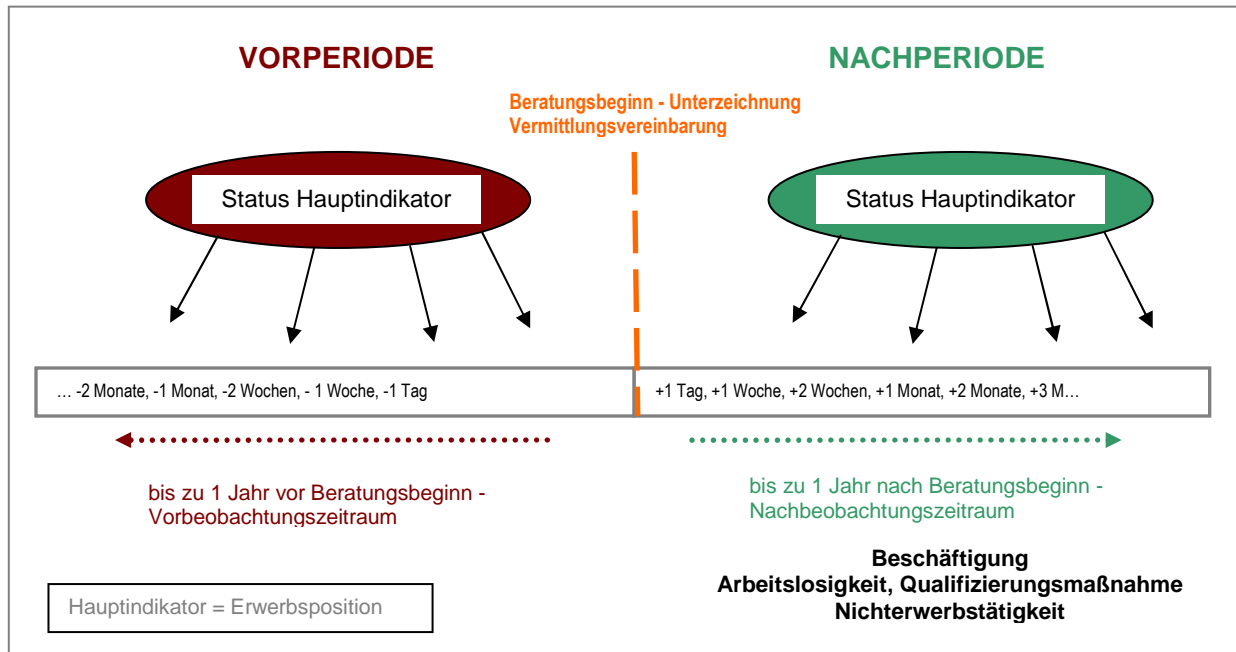
Die Aufbereitung der Daten aus den unterschiedlichen Quellen erfolgt nach dem Grundprinzip der „*Erwerbskarriere*“ auf Grundlage von Erwerbsepisoden. Für jede Person werden die individuellen Arbeitsmarktpositionen auf der Zeitachse aufgetragen (Episodenbildung). Im Zentrum der Auswertungswürfel steht eine Haupterwerbskarriere bzw. der Haupterwerbsstatus. Damit wird eine Datenaufbereitung beschrieben, die jedem Karrierezeitpunkt genau eine (dominante) Arbeitsmarktposition zuweist.<sup>11</sup>

Die Datenaufbereitung für die Fragestellungen des Verbleibsmonitorings erfolgt so, dass Erwerbskarrieren für diejenigen Personen aufbereitet werden, die an einer *Maßnahme oder einer vom AMS finanzierten outgesourceten Beratungsleistung* teilgenommen haben. Für jede Person wird die individuelle Karriere auf der Zeitachse gebildet, wobei die Vorkarriere (vor Beratungs- bzw. Maßnahmenbeginn) den Zeitraum von einem Jahr bis einen Tag vor Beginn der Maßnahme umfasst. Die Nachkarriere beginnt grundsätzlich einen Tag nach Beratungsaustritt (Maßnahmenende und reicht bis zu einem Jahre nach individueller Beendigung der Beratung. Für gegenständliche Untersuchung wurde dabei der Tag des Beratungseintrittes als Beginn des Nachbeobachtungszeitraums angesetzt, weil die als Ziel definierten 90 Beschäftigungstage laut Konzept im Beratungszeitraum liegen sollten. In der standardmäßigen Aufbereitung der Erwerbskarriere werden Zeiten von selbständiger wie unselbständiger Beschäftigung, Elternkarenz, Pension, Präsenzdienst etc. aus den Daten des HV generiert und mit den Zeiten der Arbeitslosigkeit und der Maßnahmenteil-

<sup>11</sup> Die Einschränkung auf lediglich eine bestimmte Anzahl parallel möglicher Arbeitsmarktpositionen betrifft nur die Datenwürfel. Die Datenbanktabellen, aus denen die Datenwürfel errechnet werden, enthalten noch alle real auftretenden Überschneidungen verschiedener HV-Versicherungspositionen sowie AMS Vormerkzeiten.

nahme aus den AMS Datenbanken zusammengeführt. Die Personendaten (Alter, Geschlecht, Ausbildung, Behinderung etc.) werden aus der AMS-EDV entnommen.<sup>12</sup>

Im konkreten Fall der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung ist der Zeitpunkt der Unterzeichnung der Vermittlungsvereinbarung zwischen Kunden/in und Beratungsträger der offizielle Beratungsstart und gleichzeitig auch der Beginn der Nachbeobachtungsperiode im Monitoring.



### Spezialauswertung der Daten des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger

Nachdem mit dem Verbleibsmoitoring des Data Warehouse des AMS Österreich „nur“ Einblick in die Arbeitsmarktpformance der TeilnehmerInnen im Zeitraum von 12 Monaten vor und nach Beratungsbeginn gewonnen werden konnte, der vertraglich vereinbarte Beobachtungszeitraum, in dem die Zielsetzungen durch die Organisationen erreicht werden sollte aber 18 Monate betrug, führte das Unternehmen amsbg im Auftrag des AMS Wien eine Sonderauswertung der Sozialversicherungsdaten durch. Diese Auswertung wurde Prospect Unternehmensberatung zur Verfügung gestellt und in diesen Bericht integriert.

### Auswertung der CVs

Die Beratungsorganisationen waren vom Auftraggeber AMS Wien angehalten, die Lebensläufe jener Personen, die als JobworkerInnen „Aufsuchende Vermittlungsunterstützung“ umsetzten, einzureichen. Prospect Unternehmensberatung konnte diese anonymisierten CVs auswerten.

### Auswertung der Unternehmensliste

Ebenso hatten die beauftragten Organisationen im Rahmen ihrer Berichtspflicht die Unternehmen bekannt zu geben, bei denen die KundInnen der „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“ beschäftigt waren. Auch auf diese Informationen konnte in der Evaluierung zurückgegriffen werden.

<sup>12</sup> Eine detaillierte Dokumentation der grundlegenden Datenaufbereitungsschritte findet sich im Monitoring Handbuch, das im Data Ware House des AMS unter <http://dwh.ams.or.at/ams/monitoring.htm> zum Download bereitsteht.

## 2 DAS KONZEPT DER „AUSUCHENDEN VERMITTLUNGSUNTERSTÜTZUNG“

Die so genannte „Aufsuchende Vermittlungsunterstützung“ wurde 1997 von der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung entwickelt und wird mittlerweile in unterschiedlichen Bundesländern für verschiedene Zielgruppen und von einem mittlerweile recht breiten Spektrum an Trägerorganisationen realisiert.<sup>13</sup>

Mit der Ausrichtung auf arbeitsmarktferne Zielgruppen wird dabei in allen Fällen der Ursprungskonzeption Rechnung getragen. Denn laut Konzept soll die Aufsuchende Vermittlungsunterstützung bei jenen Personengruppen Einsatz finden, bei denen andere arbeitsmarktpolitische Interventionen (wie Beratung, Coaching, Aktivierung, Motivation und schließlich Qualifizierung) nicht die erwarteten Integrationserfolge nach sich zogen.

Wiewohl bezüglich der Zielgruppen ein sehr konformes Vorgehen angenommen wurde, war von Anfang an davon auszugehen, dass sich in der konkreten Ausformulierung der Methodik Unterschiede zwischen den Beratungsorganisationen zeigen werden. Diese Vermutung war aus den Ergebnissen der Gegenüberstellung der Konzepte der fünf diesen Vermittlungsunterstützungsansatz in Wien anbietenden Organisationen abzuleiten.<sup>14</sup>

### Grundlinien des Ursprungskonzepts

„Die Erfahrungen, die wir mittlerweile in fünf Bundesländern seit 1997 mit den ‚langzeitarbeitslosen‘ Personen gemacht haben, hat uns darin bestärkt, dass es in der ersten Phase der Vermittlungsunterstützung klare Regeln und Grenzen geben muss, um die Ernsthaftigkeit des Zieles ‚Arbeitsaufnahme‘ zu dokumentieren. Viele der in der Vergangenheit gemachten Erfahrungen der TeilnehmerInnen bestanden darin, dass sie bei entsprechender Darstellung ihrer Lebensumstände den gesellschaftlichen Leistungsanforderungen entgehen können. Durch den Ansatz, klare Regeln zu setzen, in das Lebenssystem der TeilnehmerInnen anhand des Aufsuchens überzutreten und die Verantwortung, Arbeitsstellen zu erschließen, bei den verantwortlichen ‚Trainern-Jobworkern‘ zu lassen, gelingt es uns immer wieder, über sechzig Prozent der Arbeitssuchenden in Arbeitsverhältnisse zu integrieren. Um in weiterer Folge nachhaltige Arbeitsverhältnisse aufzubauen, begleiten wir die arbeitenden Personen zwischen zwei und sechs Monate in ihrer Erwerbstätigkeit.“<sup>15</sup> Mit diesem Zitat werden die Ausgangsannahmen und Spezifika dieses Ansatzes sehr prägnant beschrieben.

<sup>13</sup> So setzen parallel zu Wien auch andere Bundesländer dieses Konzept um. Im Rahmen der Arbeitsstiftung AUFLEB wird im Projekt „Der Jugend eine Chance“ seit 2005 unter anderem unter Anwendung dieser Methodik – laut Medienberichten sehr erfolgreich.

Vgl. [http://sko.psp.apa.at/act/psp/volltext.htm?schluessel=WKOEPPSP\\_200709140732360041](http://sko.psp.apa.at/act/psp/volltext.htm?schluessel=WKOEPPSP_200709140732360041)... Abfragedatum: 4.2.2008

<sup>14</sup> Vgl. Prospect Unternehmensberatung, Evaluierung Aufsuchende Vermittlungsunterstützung. Unveröffentlichter Zwischenbericht an das AMS Wien, Wien, Juli 2006

<sup>15</sup> Vgl. dazu Konzept „Phönix“, Aufsuchende Vermittlungsunterstützung Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung GmbH ohne Datum, zur Verfügung gestellt von der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung.

## Konzept wird in Wien von fünf Organisationen umgesetzt

Alle mit der Umsetzung „Aufsuchender Vermittlungsunterstützung“ beauftragten Organisationen wurden vom AMS, Landesgeschäftsstelle Wien dazu angehalten, die jeweils eigenen Konzepte auf Basis dieses Ursprungskonzeptes zu erarbeiten. Nicht verändert werden sollten dabei laut Auftraggeber folgende Ebenen:

- Die Zielsetzung: 60% der TeilnehmerInnen sollten im Vertragszeitraum zumindest für einen Zeitraum von 90 Tage in einem vollversicherungspflichtiger Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt verbringen. Bei der Zielgruppe der langzeitbeschäftigungslosen und REHA codierten KundInnen wurde als Ziel vereinbart, dass 40% der TeilnehmerInnen im Beobachtungszeitraum von 18 Monaten ab Beratungsbeginn zumindest 90 Tage in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung am 1. oder 2. Arbeitsmarkt sind.
- Die schriftliche Kontraktierung der Beratung zu Beratungsbeginn (unterzeichnete Vermittlungsvereinbarung als offizieller Beratungsstart).
- Das Angebot des „Aufsuchens“ und „Begleitens“.

Eine Gegenüberstellung der fünf auf dieser Basis erstellten Konzepte der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung zeigte große – auch in den mündlichen Interviews<sup>16</sup> ausgeführte – Übereinstimmung auf Ebene der Bedeutung der bei den TeilnehmerInnen eingeforderten Verbindlichkeit.

## So viel Hilfe zur Selbsthilfe wie möglich

Weniger in den Konzepten, mehr in den qualitativen Beschreibungen der Abläufe und Vorgangsweisen im Rahmen der Interviews mit allen Projektverantwortlichen, wurde deutlich, dass das Angebot der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung konkrete und vor allem individuell abgestimmte Hilfestellungen, wie vor allem Begleitung bei Bewerbungen, Kontaktaufnahmen mit Unternehmen, aufsuchende Kontaktaufnahmen, wenn Termine nicht eingehalten wurden etc., ermöglicht. Auch wenn betont wurde, dass sehr genau darauf geachtet wurde, so viel Hilfe wie nötig und gleichzeitig nicht mehr Hilfe als notwendig anzubieten, um Menschen nicht in ihren Kompetenzen zu reduzieren, wurde gerade diese über die klassische Beratung hinausreichende Begleitung als notwendig, sinnvoll und hilfreich beschrieben.

## Irritation zu Beginn der Beratung

Berichtet wurde auch davon, dass diese Form der Unterstützung von den KundInnen in einer ersten Phase irritiert aufgenommen werde. Wenn jedoch für die KundInnen erkennbar werde, dass von den „JobworkerInnen“<sup>17</sup> nicht nur Konfrontation und Forderung, sondern auch sehr konkrete Hilfe zu erwarten ist, verändere sich die Kooperationsbasis zum Positiven.

<sup>16</sup> Im Juli 2006 wurden alle ProjektleiterInnen (REHA BBE und Aufsuchende Vermittlungsunterstützung) persönlich befragt. Inhalt dieser Befragung waren die zwischenzeitlich gesammelten Erfahrungen und Adaptionsbedarfe.

<sup>17</sup> BeraterInnen werden in diesem Ansatz als „JobworkerInnen“ bezeichnet. Siehe dazu S. 22.

## Möglichkeit, die Beratungsräume zu verlassen

Auch wenn von den meisten Organisationen grundsätzlich am Beratungsraum und an klassischen Beratungssettings festgehalten wird, *„weil ich nur hier auch die Infrastruktur habe, die Menschen wirklich zu unterstützen. Die Personen verfügen ja in der Regel weder über PCs noch über Internet oder eine sonstige für die Arbeitssuche notwendige Infrastruktur“*, wird in einem mehr oder weniger intensiven Hinausgehen aus den Beratungsräumen ein zentraler Unterschied dieser Beratungsform zu anderen gesehen.

## Divergierende Konzeptumsetzung

Vor diesem Hintergrund der Übereinstimmung blieben jedoch insbesondere an drei Punkten deutliche Unterschiede zwischen den Beratungsorganisationen erkennbar:

- die konkrete Gestaltung des Aufsuchens und Begleitens
- das Ausmaß der Konzentration auf den Akt der Vermittlungsunterstützung sowie der Arbeitsstabilisierung
- die Qualifikation der „BeraterInnen oder JobworkerInnen“ sowie die Handhabung von Gender Mainstreaming

## Aufsuchen und Begleiten als Standard oder bei Bedarf

Im Ursprungskonzept wird beschrieben, dass TeilnehmerInnen zu Bewerbungsgesprächen, sofern diese nicht vom/von der TeilnehmerIn selbst vereinbart wurden, grundsätzlich begleitet werden. In den Maßnahmenkonzepten aller anderen Beratungsorganisationen wird davon ausgegangen, dass man TeilnehmerInnen anbiete, sie bei Bewerbungsgesprächen zu begleiten. In den mündlichen Interviews wird weiter ausgeführt, dass man beispielsweise dann auf einer Begleitung von TeilnehmerInnen bei Bewerbungsgesprächen bestehe, wenn mehrere Bewerbungen ohne nachvollziehbare Gründe erfolglos waren. In diesen Fällen wird den TeilnehmerInnen eine Begleitung zu Analyse- und Lernzwecken sehr nachhaltig nahe gelegt. Allerdings wird auch in diesen Fällen das Einvernehmen mit den Betroffenen gesucht.

## Ausmaß der Konzentration auf den Akt der Vermittlung

Ein weiterer Unterschied – der sich weniger in den Interviews als in den Konzepten manifestiert – scheint im Ausmaß der Konzentration auf den unmittelbaren Akt der Vermittlung zu liegen. So wird im Konzept beschrieben, dass für Problemstellungen, die die Vermittlungsunterstützung behindern, zuständige Organisationen gesucht werden und die Personen während ihrer Problembearbeitung in diesen Organisationen auch begleitet werden. Sobald diese Problembereiche soweit eingegrenzt sind, dass eine Vermittlung möglich ist, wird am Thema Vermittlung weitergearbeitet. Dieses Erkennen von Problemen, Planen und Organisieren von zusätzlichen Hilfen sowie Begleiten der Person während ihrer Problembearbeitung (ohne jedoch selbst diese Hilfestellungen anzubieten) erinnert an das Konzept des Case Managements. Dies jedoch wieder in einer sehr auf die Vermittlung hin ausgerichteten Form, die mit der Vermittlung respektive einer bestimmten Beschäftigungsdauer auch wieder endet.

Die starke Konzentration auf den unmittelbaren Akt der Vermittlung ist in allen Konzepten erkennbar, jedoch – wohl auch bedingt durch eine Reihe unterschiedlicher Zusatzangebote – teilweise deutlich weniger konturiert.

## 2.1 Qualifikation der BeraterInnen oder „JobworkerInnen“

Unter anderem durch die Bezeichnung „JobworkerInnen“ wird ausgedrückt, dass sich der Ansatz der „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“ von anderen Ansätzen der Vermittlungsunterstützung unterscheiden soll. Laut Konzept der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung, die den Begriff des/der JobworkerIn prägte, wird darauf Wert gelegt, dass weniger formale Qualifikation als vielmehr Arbeitserfahrungen in unterschiedlichen Kontexten im Vordergrund stehen. Einschlägige Beratungs- und Vermittlungskompetenzen werden in unternehmenseigenen Weiterbildungen, die in 14-tägigem Intervall realisiert werden, vermittelt.

Nachdem diese Beschreibung der qualifikatorischen Anforderungen an JobworkerInnen sehr offen ist und wenig definiert, wurden in der Evaluation die Lebensläufe jener BeraterInnen/JobworkerInnen, die beim AMS Wien im Rahmen der „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“ von den einzelnen Beratungsorganisationen bekannt gegeben wurden, ausgewertet.

Insgesamt konnten 57 Lebensläufe in die Auswertung einbezogen werden. Diese verteilen sich auf die fünf Organisationen wie folgt:

➤ „Gamma“:	5 Lebensläufe
➤ „Alpha“:	17 Lebensläufe
➤ „Epsilon“:	9 Lebensläufe
➤ „Beta“:	12 Lebensläufe
➤ „Delta“:	14 Lebensläufe

In dieser Darstellung fällt vor dem Hintergrund, dass „Alpha“, „Epsilon“ und „Beta“ in etwa gleich viele KundInnen zu betreuen hatten, die unterschiedlich hohe Anzahl an Personen, die als BeraterInnen gemeldet wurden auf. So ist die Anzahl bei „Alpha“ doppelt so hoch wie bei „Epsilon“. Dies lässt die Vermutung zu, dass „Alpha“ entweder höhere Fluktuationen unter den JobworkerInnen oder mehr Teilzeitbeschäftigte hatte, als die anderen Organisationen.

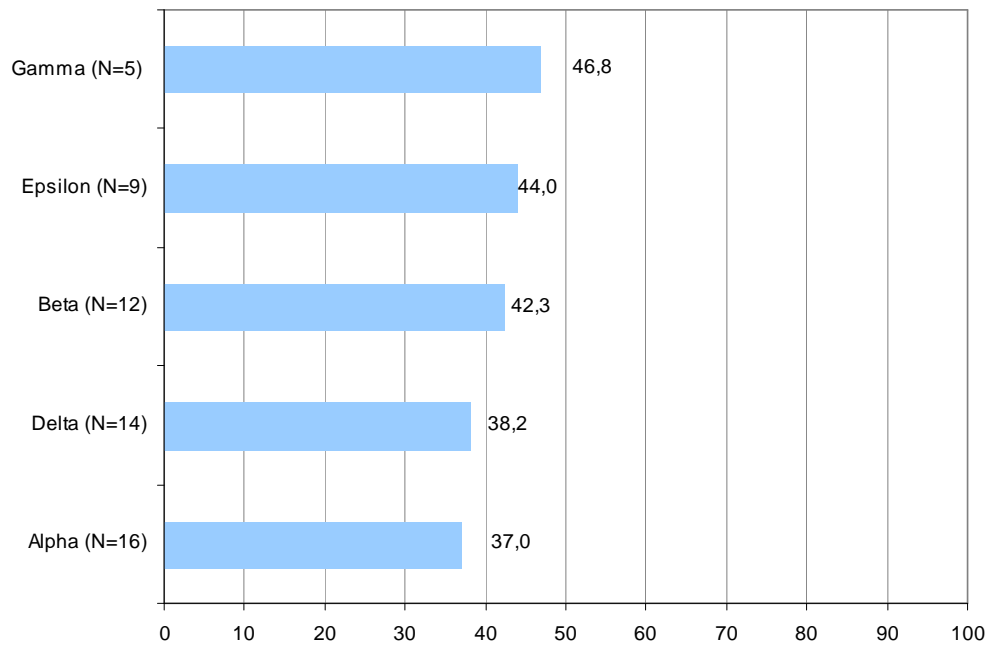
### Lebensläufe sehr unterschiedlich gestaltet

Die Lebensläufe sind in ihrer Ausführlichkeit sehr unterschiedlich gestaltet und reichen von ein- bis zu mehrseitigen Curricula, wobei sich die Unterschiede stärker zwischen den Bildungseinrichtungen als innerhalb einer Einrichtung zeigen.

### Breitgefächerte Altersstruktur

Das Altersspektrum der JobworkerInnen reicht von 25 bis 56 Jahren. Das durchschnittliche Alter beträgt 40,4 Jahre. Bei „Alpha“ sind die TrainerInnen im Schnitt am jüngsten, bei „Gamma“ am ältesten. „Beta“ und „Delta“ weisen die größte Bandbreite auf: Bei „Beta“ ist der jüngste Jobworker 27 Jahre alt und die älteste Beraterin 56, bei „Delta“ die jüngste 25 und die älteste Jobworkerin 54 Jahre alt. Auffallend ist, dass bei „Alpha“ das Höchstalter bei 45 Jahren liegt, während alle anderen Institutionen auch ältere JobworkerInnen beschäftigen.

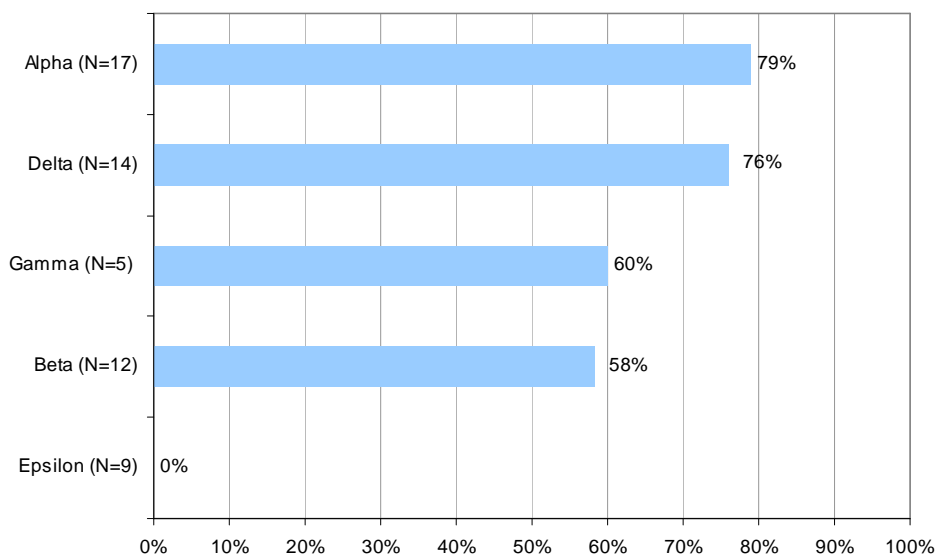
Abbildung 4: Durchschnittliches Alter der JobworkerInnen nach Beratungsorganisationen



Basis: ABBE Auswertung Lebensläufe 08

60% aller BeraterInnen sind weiblich, 40% männlich. In allen Einrichtungen bis auf die rein männlich besetzte „Epsilon“ gibt es eine gemischtgeschlechtliche JobworkerInnenstruktur, wobei der Anteil der Jobworkerinnen zwischen 58% und 79% liegt. Bezüglich der Geschlechterverteilung der fünf Beratungsorganisationen zeigen sich Unterschiede, die sich unter anderem darin ausdrücken, dass „Alpha“ und „Delta“ nicht nur die jüngsten, sondern mit 76% bzw. 79% auch den höchsten Anteil an weiblichen Jobworkerinnen hatten.

**Abbildung 5: Anteil weiblicher Jobworkerinnen an allen JobworkerInnen nach Beratungsorganisation**



Basis: ABBE Auswertung Lebensläufe 08

Ein Drittel der JobworkerInnen hat ein Studium absolviert, 32% geben als höchste Schulausbildung die Matura an, 35% verfügen über keine Matura. Auch in diesem Bereich zeigen sich markante Unterschiede zwischen den Organisationen. Während 57% der „Delta“-BeraterInnen ein Studium absolvierten, sind dies nur 8% der „Beta“-BeraterInnen. Einen Überblick über die Bildungsniveaus in den einzelnen Bildungsorganisationen zeigt untenstehende Tabelle:

**Tabelle 3: Höchste abgeschlossene Ausbildung**

	Studium	Matura	Lehre oder Mittlere Schule
„Epsilon“ (N=9)	11%	33%	56%
„Beta“ (N=12)	8%	50%	42%
„Gamma“ (N=5)	40%	20%	40%
„Delta“ (N=14)	57%	14%	29%
„Alpha“ (N=17)	41%	35%	24%

Basis: ABBE Auswertung Lebensläufe 08

Von den 19 JobworkerInnen, die ein Studium absolvierten, haben 11 (58%) ein Pädagogik- und/oder Psychologiestudium abgeschlossen, je zwei ein Ethnologie-, Theologie- und Jusstudium sowie je eine/r die Studien Germanistik und Soziologie. Unterschiede zeigen sich bei den einzelnen Organisationseinrichtungen.



Bei den JobworkerInnen, die über keine Matura verfügen, hat der überwiegende Anteil eine Lehre absolviert, gefolgt vom Abschluss der Handelsschule. Bei den Lehrabschlüssen zeigt sich bei allen Einrichtungen eine breite Berufspalette: Buchhändlerin, Einzelhandelskauffrau, Kfz-Mechaniker, Friseurin, Maschinenschlosser, Elektriker, Gärtnerin, Speditionskaufmann, Offsetdrucker. Fachschulen für Nachrichtentechnik und Glasfachschule werden in zwei Fällen genannt.

Der Anteil derer, die nach der beruflichen Erstausbildung eine weitere berufliche Ausbildung außerhalb des Trainings- und Beratungsbereichs absolviert haben, ist bei „Beta“ und „Epsilon“ mit ca. der Hälfte der JobworkerInnen am größten.

### **Trainings- und Beratungsausbildung**

Bezüglich einschlägiger Ausbildungen sind die fünf Bildungsorganisationen unterschiedlich strukturiert und weisen jeweils eigene Charakteristika auf.

Die 19% der JobworkerInnen, die über ein abgeschlossenes Psychologie- oder Pädagogikstudium verfügen, sind mit einer Ausnahme bei „Delta“ und „Alpha“ tätig. Diese eine Trainerin, eine Psychologin, arbeitet bei „Gamma“. In den drei Bildungsorganisationen „Gamma“, „Alpha“ und „Beta“ verfügen die TrainerInnen mehrheitlich über TrainerInnen- oder BeraterInnenausbildungen. Bei „Gamma“ sind alle fünf JobworkerInnen einschlägig ausgebildet. Drei der fünf JobworkerInnen haben eine TrainerInnen-Ausbildung, eine Psychologin zusätzlich das Propädeutikum und ein Jobworker eine Ausbildung als Coach und Sprachtrainer.

Bei „Alpha“ haben 14 von 17 JobworkerInnen TrainerInnen- oder BO-Ausbildungen absolviert. Im Unterschied zum Institut „Delta“ haben die vier Psychologinnen bei „Alpha“ zusätzliche Trainings- bzw. Beratungsausbildungen. Zwei Personen haben keine einschlägige Ausbildung, sind aber vermutlich nicht als JobworkerInnen, sondern in der Kurskonzeption und -verwaltung eingesetzt. Bei „Alpha“ fällt auf, dass etwas über die Hälfte der JobworkerInnen Erfahrung im Jugendbereich bzw. bei Jugendprojekten angibt.

Ein Viertel der zwölf „Beta-BeraterInnen“ verfügt über eine TrainerInnen-Ausbildung, ein weiteres Viertel sind Lebens- und SozialberaterInnen. Ein Jobworker ist als Coach und eine Frau als EDV-Trainerin ausgebildet. Ein Drittel hat keine einschlägige Aus- oder Weiterbildung in den Lebensläufen angegeben.

Bei „Delta“ weisen die JobworkerInnen entweder eine TrainerInnen- oder Moderationsausbildung auf (36%) oder sie haben Psychologie oder Pädagogik studiert (43%). Die AkademikerInnen verfügen über keine spezifischen Zusatzausbildungen. 21% weisen weder eine Trainings- und Beratungsausbildung noch ein einschlägiges Studium aus.

Kein Jobworker von „Epsilon“ gibt im CV eine einschlägige Aus- oder Weiterbildung an.

### **Berufspraxis**

Alle JobworkerInnen bis auf drei Personen - zwei Psychologinnen und ein Soziologe - waren zuvor in anderen Berufen tätig. Insgesamt fällt auf, dass die JobworkerInnen aus den verschiedensten Berufsbereichen und -branchen kommen und meist über vielfältige Berufserfahrungen verfügen. Zum Teil waren sie früher in Leitungsfunktionen tätig. Einige waren in ihren Herkunftsberufen im Training tätig, dies entweder in internen Seminaren oder als LehrlingsausbildnerInnen.

Die JobworkerInnen waren vor der Tätigkeit im hier untersuchten Projekt zum Teil als TrainerInnen beschäftigt (am häufigsten bei „Alpha“ und „Gamma“), zum Teil vermutlich arbeitslos - dies wurde dann angenommen, wenn in den Lebensläufen keine zum Bewerbungszeitpunkt aktuelle Beschäftigung angegeben war (fast zur Gänze bei TrainerInnen von „Epsilon“) und zum Teil in anderen Branchen (tendenziell bei „Delta“) tätig. Bei „Beta“ ist eine Mischung aus allen drei Varianten gegeben.

### **Sehr unterschiedliches Ausmaß an Erfahrung**

Alle JobworkerInnen von „Gamma“ und „Alpha“ verfügen über Trainingserfahrung, bei „Beta“ sind dies zwei Drittel, bei „Delta“ ca. ein Drittel. Abweichend dazu auch hier bei „Epsilon“, nur zwei von neun Personen weisen Erfahrungen im berufsinternen Training auf.

Die JobworkerInnen verfügen über unterschiedlich lange Trainingserfahrung. Diese reicht von einigen Monaten bis zu mehreren Jahren. Die Bandbreite reicht bei „Alpha“ von neun Monaten bis zu sechs Jahren. Bei „Gamma“ weisen die JobworkerInnen zwischen einem halben Jahr und sechs Jahren Trainingserfahrung auf. Bei „Beta“ trainieren zwei Personen seit zehn bzw. elf Jahren, die restlichen im Durchschnitt zwei Jahre.

### **Erfahrung mit arbeitsmarktpolitischen Projekten**

Bei „Gamma“ und „Alpha“ können weit über die Hälfte der JobworkerInnen Erfahrung mit arbeitsmarktpolitischen Projekten nachweisen, bei „Beta“ etwas weniger. Die JobworkerInnen haben zum Teil bei verschiedenen für das AMS tätigen Organisationen gearbeitet.

Keinen arbeitsmarktpolitischen Hintergrund haben JobworkerInnen von „Epsilon“ angegeben, einen sehr geringen (ein Jobworker von 14) bei „Delta“.

### **Diversity-Aspekte**

Der Anteil von MigrantInnen unter den JobworkerInnen ist äußerst gering. Als Indikatoren werden Geburtsland und Sprachkenntnisse herangezogen. Ein Mann gibt an, aus Persien zu kommen und eine Beraterin weist Ungarisch als Muttersprache aus.

Eine Jobworkerin von „Alpha“ führte eine Weiterbildung in Gebärdensprache an.

Gender Mainstreaming Ausbildungen werden von JobworkerInnen der Institute „Gamma“ und „Alpha“ mehrmals und in einem Fall bei „Delta“ angeführt.

### 3 INANSPRUCHNAHME DER LEISTUNGEN UND STRUKTUR DER TEILNEHMERINNEN UND DER NICHT-TEILNEHMERINNEN

Wie im vorangegangenen Abschnitt skizziert, war das Kriterium der Langzeitbeschäftigungslosigkeit das zentrale Zielgruppenkriterium. Bei einer Trägerorganisation („Delta“) sollten die Personen zusätzlich zur Langzeitbeschäftigungslosigkeit auch eine so genannte REHA Codierung aufweisen.

Folgender Abschnitt geht der Frage nach, welche Personengruppen mit dem Instrument der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung erreicht wurden. Eingegangen wird dabei auch auf Unterschiede der TeilnehmerInnenstruktur zwischen den einzelnen Beratungsorganisationen.

Die Struktur der TeilnehmerInnen wird mit der Struktur der so genannten „Nicht-TeilnehmerInnen“ verglichen. „Nicht-TeilnehmerInnen“ sind Personen, die – ebenso wie TeilnehmerInnen - vom AMS zu einer Beratungsorganisation vermittelt wurden, die Vermittlungsvereinbarung jedoch nicht unterzeichneten. Darüber, wie es konkret dazu kam, dass die Personen Vermittlungsvereinbarungen nicht unterzeichneten und welche Faktoren dafür ausschlaggebend waren, liegen keine objektiv nachvollziehbaren Informationen vor. Insgesamt wurden jedenfalls von 887 Personen, die an die Beratungsorganisationen vermittelt wurden, keine Beratungsprozesse begonnen.

#### **Nicht-TeilnehmerInnen großteils beschreibbar**

Diese Nicht-TeilnehmerInnen von vier der fünf Organisationen („Alpha“, „Beta“, „Delta“ und „Gamma“) konnten durch entsprechende Einträge in die Klientendatenbank identifiziert werden.

Die Informationen über Anzahl und Geschlecht der Personen, die die Vermittlungsvereinbarung bei „Epsilon“ nicht unterzeichneten, stammen aus dem Halbjahresbericht von „Epsilon“ an das AMS Wien.<sup>18</sup>

#### **Rund 30% der Zugewiesenen lehnten die Beratung ab**

Immerhin knapp ein Drittel der an die Aufsuchende Vermittlungsunterstützung überwiesenen Personen unterzeichnete die Vermittlungsvereinbarung nicht. Die höchsten Anteile an Personen, die keine Vermittlungsvereinbarung unterzeichneten, weisen die Organisationen „Beta“ und „Gamma“ auf – nahezu 40% der an diese Organisationen Überwiesenen nahmen das Angebot nicht an. An dritter Stelle folgt die „Epsilon“ mit einem im Durchschnitt liegenden Anteil von 29%. Am geringsten ist der Anteil derer, die die Unterstützungsleistungen nicht annahmen, mit 19% bei „Delta“ – dies dürfte u.a. darauf zurückzuführen sein, dass die Zielgruppe der REHA codierten KundInnen großteils zuvor in einer REHA BBE betreut wurde. Ein weiterer Grund liegt aus Sicht von „Delta“ darin, dass es aufgrund von Schwierigkeiten, ausreichend TeilnehmerInnen zugewiesen zu bekommen, zu einer hohen Quote an Unterzeichnungen kam.

<sup>18</sup> Unveröffentlichter Tätigkeitsbericht der Organisation an das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien. Ohne Datum

**Tabelle 4: Anzahl der TeilnehmerInnen und Anzahl der Nicht-TeilnehmerInnen (Personen, die an die Beratungsorganisation vermittelt wurden, die Vermittlungsvereinbarung jedoch nicht unterzeichneten)**

	Bera- tungs- plätze	TeilnehmerInnen absolut			Nicht-TeilnehmerInnen absolut			Anteil der Nicht - Teilneh- merInnen an allen „zuge- buchten“ Personen nach Geschlecht in %		
		Männer	Frauen	Gesamt	Männer	Frauen	Gesamt	Männer	Frauen	Gesamt
„Alpha“	479	304	174	478	87	53	140	22,3	23,3	22,7
„Beta“	495	337	159	496	204	79	283	37,7	33,2	36,3
„Gamma“	195	144	51	195	87	31	118	37,7	37,8	37,7
„Delta“	800	427	216	643	92	56	148	17,7	20,6	18,7
„Epsilon“	511	339	141	480			198*			29,2
<b>Insgesamt</b>	<b>2480</b>	<b>1551</b>	<b>741</b>	<b>2292</b>	<b>609</b>	<b>278</b>	<b>887</b>	<b>28,2</b>	<b>27,3</b>	<b>27,9</b>

\* Der Wert stammt aus dem Tätigkeitsbericht von „Epsilon“. Es liegen keine gesonderten Werte für Frauen und Männer vor.

Basis: Klientendatenbank und Data Warehouse des AMS Österreich, Abfrage 19.12.2007 und „Zwischenbericht von ..., Wien per 31.10.2006“ von „Epsilon“, eigene Berechnungen

### 3.1 Die Struktur der TeilnehmerInnen

Rund 2/3 der TeilnehmerInnen sind Männer, vier von zehn TeilnehmerInnen sind 45 Jahre alt oder älter, 2/3 verfügen „nur“ über einen Pflichtschulabschluss. 2/3 der TeilnehmerInnen weisen keine REHA Codierung und auch keine registrierte Behinderung auf.

#### Kaum Beschäftigung im Jahr vor Beratung

Für alle TeilnehmerInnen galt zu Beratungsbeginn, dass sie langzeitbeschäftigungslos sein mussten – ein Umstand, der sich in den geringen Beschäftigungsanteilen in den zwölf der untersuchten Beratung vorangegangenen Monaten dokumentiert: So wurden im Durchschnitt nicht einmal zehn der 365 beobachteten Tage in einem aufrechten (geförderten oder nicht geförderten) Dienstverhältnis verbracht.

**Tabelle 5: Beratungseintritte bis Ende Jänner 2006 nach Beratungsorganisation und nach ausgewählten sozialstatistischen Merkmalen (Spaltenprozentuierung)**

		„Alpha“	„Beta“	„Gamma“	„Delta“	„Epsilon“	Gesamt
<b>Geschlecht</b>	Frauen	36,6	32,3	26,2	33,3	29,4	32,3
	Männer	63,4	67,7	73,8	66,7	70,6	67,7
	<b>N</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>
<b>Alter</b>	Bis 25	2,7	2,2	1,0	7,8	1,0	3,5
	26 bis 45	55,3	61,8	60,0	52,7	62,4	58,2
	älter als 45	42,0	36,0	39,0	39,4	34,8	38,2
	<b>N</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>
<b>Anteil der in Beschäftigung verbrachten Tage an allen Tagen im Jahr vor Beratungsbeginn</b>	Im Jahr vor der Beratung durch ABBE	1,7	2,3	3,2	3,1	2,8	2,6
	<b>N</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>
<b>Ausbildung</b>	<b>PS</b>	61,8	66,1	61,0	63,1	70,4	64,8
	<b>Lehre</b>	20,2	19,1	24,6	26,8	21,5	22,5
	<b>Mittlere Schule</b>	4,2	2,4	6,2	3,8	3,8	3,8
	<b>Höhere Schule</b>	8,2	10,6	5,1	4,9	2,7	6,4
	<b>Universität</b>	5,7	1,8	3,1	1,6	1,7	2,6
	<b>N</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>
<b>Nationalität</b>	ÖsterreicherInnen	81,7	87,8	82,1	91,1	88,3	87,1
	<b>N</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>
<b>Behinderung</b>	<b>Keine Behinderung</b>	80,5	87,6	85,1	28,0	76,9	67,0
	<b>N</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>
<b>Zielgruppen(codierung)</b>	<b>Keine/ LZBL</b>	18,9	37,8	65,1	0,2	30,0	<b>24,0</b>
	<b>KINT-Codierung</b>	35,5	29,3	21,5	20,3	45,2	<b>30,8</b>
	<b>REHA</b>	2,5	1,2	0	78,7	1,7	<b>23,2</b>
	<b>LZAL</b>	43,1	31,7	13,3	0,8	23,1	<b>22,0</b>
	<b>N</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>

Basis: Data Warehouse des AMS Österreich, Abfragen 19.12.2007, 22.12.2007, 21.1.2008, eigene Berechnungen

## Mehrfachproblematik?

Auffallend ist, dass  $\frac{3}{4}$  der TeilnehmerInnen neben bestehender Langzeitbeschäftigungslosigkeit noch weitere Merkmale aufzuweisen scheinen, die zu einer speziellen Zielgruppencodierung im AMS führten: Fast ein Drittel der TeilnehmerInnen weist eine so genannte „KINT-Codierung“ auf und gehört damit einer Personengruppe an, bei der seitens des AMS Wien bereits (erfolglos) eine Reihe unterschiedlicher Unterstützungsformen angewandt wurden. Fast  $\frac{1}{4}$  der TeilnehmerInnen weist zusätzlich eine REHA Codierung auf – hier ist allerdings anzumerken, dass der hohe Wert vor allem daraus resultiert, dass die Organisation „Delta“ ausschließlich die Zielgruppe langzeitbeschäftigungsloser und REHA codierter KundInnen zu betreuen hatte.

Mehr als ein Fünftel der TeilnehmerInnen weist neben dem Merkmal der Langzeitbeschäftigungslosigkeit auch jenes der Langzeitarbeitslosigkeit auf: Gelang es bei langzeitbeschäftigungslosen Personen noch, die bestehende Arbeitslosigkeit durch Schulungen oder andere Angebote zu unterbrechen, so gelang dies bei langzeitarbeitslosen Personen nicht – ein Umstand der seitens des AMS Wien so interpretiert wird, dass es sich um eine besonders schwer zu integrierende Personengruppe handelt.

## Träger betreuten unterschiedliche Personengruppen

Betrachtet man nun die Struktur der TeilnehmerInnen der unterschiedlichen Beratungsorganisationen, so fällt zuerst die Organisation „Delta“ auf: 79% der TeilnehmerInnen sind REHA-, weitere 20% (zusätzlich<sup>19</sup>) KINT-codiert. Dieser Umstand bildet ab, dass „Delta“ im Reigen der fünf Anbieter in Bezug auf die Zielgruppe eine Sonderrolle einnahm (langzeitbeschäftigungslose REHA-KundInnen).

Unter jenen Beratungsorganisationen, die als Zielgruppe langzeitbeschäftigungslose KundInnen des AMS Wien zu betreuen hatten, fallen die Organisationen „Alpha“ und „Gamma“ auf: „Alpha“, weil diese Organisation nicht nur den höchsten Anteil an Personen über 45 Jahren, sondern auch den höchsten Anteil an Nicht-ÖsterreicherInnen sowie – und vor allem – den höchsten Anteil an Personen, die neben der Langzeitbeschäftigungslosigkeit weitere Vermittlungshemmnisse zu überwinden gehabt haben dürften, aufweist: 36% der TeilnehmerInnen von „Alpha“ haben neben bestehender Langzeitbeschäftigungslosigkeit eine KINT-Codierung, weitere 43% das Merkmal der Langzeitarbeitslosigkeit. Auffallend ist auch, dass 6% der KundInnen von „Alpha“ ein abgeschlossenes Hochschulstudium haben.

„Gamma“ – jene Organisation mit dem höchsten Anteil an Personen, die neben der „Langzeitbeschäftigungslosigkeit“ keine weiteren Merkmale/Codierungen aufweisen – betreute eine überdurchschnittlich männlich besetzte Personengruppe.

Zu nennen ist an dieser Stelle auch „Epsilon“: Mit einem Anteil von 45% Personen, die neben der bestehenden Langzeitbeschäftigungslosigkeit eine so genannte KINT-Codierung aufwiesen hatte diese Organisation einen hohen Anteil an KundInnen, denen seitens des Arbeitsmarktservice bereits unterschiedliche Unterstützungsformen angeboten wurden.

<sup>19</sup> Mit KINT-codierte Personen können durchaus zusätzlich langzeitarbeitslos oder REHA codiert sein. Nachdem es zur Sicherstellung, dass jede/r TeilnehmerIn nur einmal in der Untersuchungsgruppe beobachtet wird, notwendig war, eine so genannte Zielgruppenhierarchie zu definieren, wurden Personen, die KINT und REHA oder KINT und LZAL codiert waren, der Zielgruppe KINT zugeordnet. Dies weil davon auszugehen ist, dass sich hinter dem Merkmal KINT die vergleichsweise größeren Barrieren im Zugang zum Arbeitsmarkt abbildeten.

### 3.2 Die Struktur der Nicht-TeilnehmerInnen

Vergleicht man die Struktur der TeilnehmerInnen mit der Struktur jener Personengruppe, die sich gegen eine Beratung bei einer der Organisationen entschied, so zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen diesen beiden Gruppen: Letztere ist nicht nur jünger, sie verfügt auch über deutlich umfassendere Beschäftigungserfahrungen im Vorbeobachtungszeitraum und weist zudem viel häufiger neben der zumindest gemäß Richtlinien vorhandenen Langzeitbeschäftigungslosigkeit keine Zielgruppencodierung auf.

Diese Differenz zwischen den beiden Gruppen zeigt sich unabhängig von der Beratungsorganisation. Auffallend ist aber auch, dass Nicht-TeilnehmerInnen eher nicht österreichische Staatsbürger sind, ein Umstand, der eventuell auch darauf hindeuten könnte, dass es sich vermehrt um Personen handelte, die sich aufgrund von Sprachproblemen gegen eine Beratung entschieden.

**Tabelle 6: Personen, die keine Vermittlungsvereinbarung unterzeichneten nach Beratungsorganisation und nach ausgewählten sozialstatistischen Merkmalen (Spaltenprozentuierung)**

		„Alpha“	„Beta“	„Gamma“	„Delta“	Gesamt
<b>Geschlecht</b>	Frauen	37,9	27,9	26,3	37,8	31,8
	Männer	62,1	72,1	73,7	62,2	68,2
	<b>N</b>	<b>140</b>	<b>283</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>685<sup>20</sup></b>
<b>Alter</b>	Bis 25	18,6	13,4	11,9	18,2	15,2
	26 bis 45	63,6	67,1	57,6	54,1	62,3
	älter als 45	17,9	19,4	30,5	27,7	22,6
	<b>N</b>	<b>140</b>	<b>283</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>685</b>
<b>Beschäftigungsanteil</b>	Im Jahr vor der Beratung durch ABBE	32,5	39,0	26,8	32,9	34,3
	<b>N</b>	<b>140</b>	<b>283</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>685</b>
<b>Ausbildung</b>	<b>PS</b>	55,0	63,5	63,6	66,2	62,6
	<b>Lehre</b>	30,7	24,7	30,5	26,4	27,2
	<b>Mittlere Schule</b>	3,6	3,9	1,7	2,0	3,1
	<b>Höhere Schule</b>	7,1	7,4	4,2	4,7	6,3
	<b>Universität</b>	3,6	0,4	0,0	0,7	1,0
	<b>N</b>	<b>140</b>	<b>283</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>685</b>
<b>Nationalität</b>	ÖsterreicherInnen	80,7	77,4	80,5	81,8	79,7
	<b>N</b>	<b>140</b>	<b>283</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>685</b>
<b>Behinderung</b>	<b>Keine Behinderung</b>	72,9	83,7	70,3	62,2	<b>74,6</b>
	<b>N</b>	<b>140</b>	<b>283</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>685</b>
<b>Zielgruppen(codierung)</b>	<b>Keine/ LZBL</b>	91,4	94,7	93,2	16,2	<b>77,2</b>
	<b>KINT-Codierung</b>	0,7	0,4	2,5	0	<b>0,7</b>
	<b>REHA</b>	0	0	0	83,1	<b>18,0</b>
	<b>LZAL</b>	9,2	4,9	4,2	0,7	<b>4,4</b>
	<b>N</b>	<b>140</b>	<b>283</b>	<b>118</b>	<b>148</b>	<b>685</b>

Basis: Data Warehouse des AMS Österreich, Verbleibsmoitoring Datenwürfel mon\_ind\_uebersicht, Abfrage 19.12.2007, 22.12.2007, 21.1.2008, eigene Berechnungen

<sup>20</sup> Vier Personen dürften zu zwei unterschiedlichen Beratungsorganisationen zugewiesen worden sein und die Beratung bei beiden Organisationen abgelehnt haben. Daraus resultiert die Differenz zwischen Summe der einzelnen Beratungsorganisationen und Gesamtsumme im Ausmaß von 4 Personen.



## 4 AUSMAß DER ZIELERREICHUNG DER TEILNEHMERINNEN 18 MONATE NACH BERATUNGSBEGINN

Das Konzept der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung wurde sehr konkret, fast könnte man sagen ausschließlich, auf die Integration der TeilnehmerInnen in das Beschäftigungssystem hin ausgerichtet.

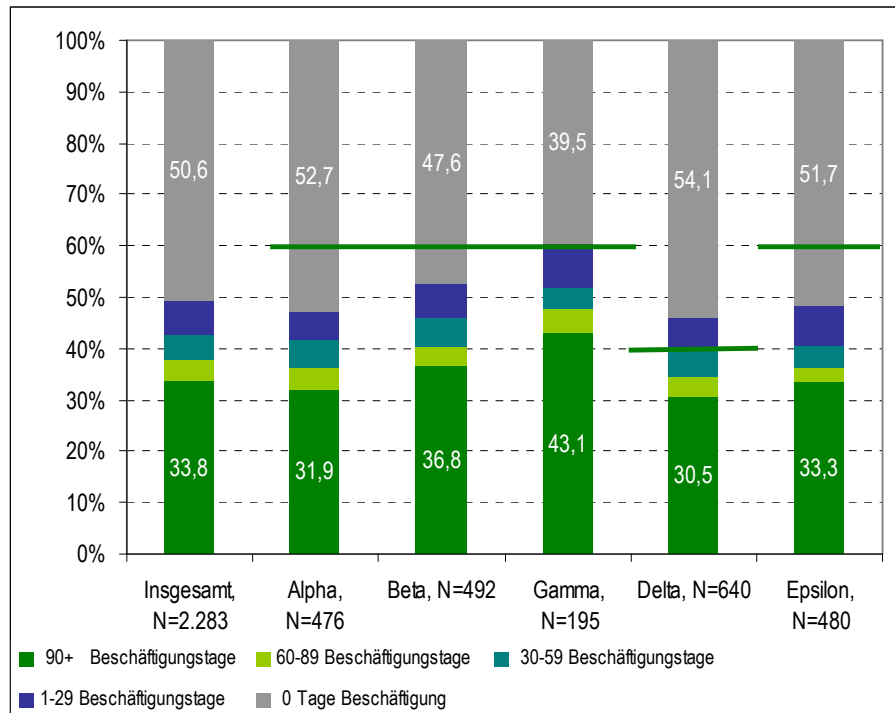
In den Verträgen war vereinbart, dass 60% (langzeitbeschäftigungslose TeilnehmerInnen) bzw. 40% der TeilnehmerInnen (langzeitbeschäftigungslose und REHA coordierte KundInnen) in einem Beobachtungsfenster von 18 Monaten ab Projektstart insgesamt 90 Tage in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung verbringen sollen. Diese 90 Tage in Beschäftigung konnten dabei im Rahmen eines oder mehrerer Dienstverhältnisse verbracht werden.

### **Keine Organisation erreicht Ziel, einzelne kommen dem vereinbarten Ziel jedoch nahe**

Wie folgende Abbildungen zeigen, konnte keine der beauftragten Organisationen diese Zielsetzung erreichen. Im Durchschnitt weisen 34% der TeilnehmerInnen im Beobachtungszeitraum 90 Beschäftigungstage oder mehr auf, bei Frauen lag der Wert bei 37%, bei Männern bei 32%.

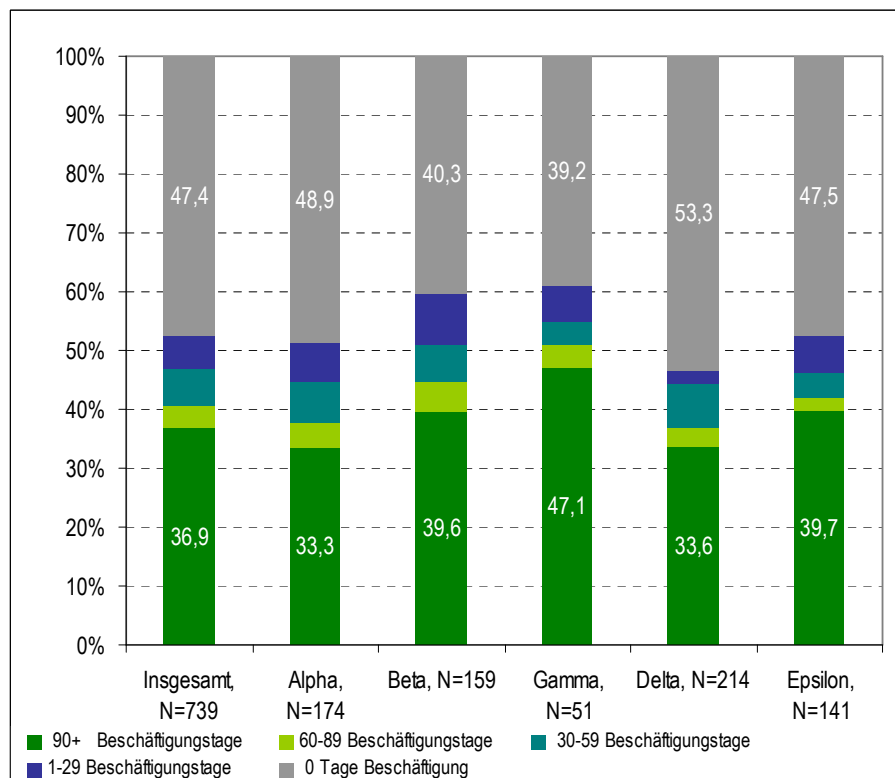
Den höchsten Wert erzielt die Organisation „Gamma“, 43% ihrer TeilnehmerInnen erreichten das Ziel und waren 90 Tage beschäftigt. Zu erwähnen ist, dass mit Ausnahme einer Organisation alle OrganisationsvertreterInnen und auch VertreterInnen des Arbeitsmarktservice die Zielsetzung als sehr ambitioniert und tendenziell zu hoch bezeichneten.

**Abbildung 6: Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen nach Beratungsorganisation im Zeitraum von 18 Monaten ab Beratungsbeginn**



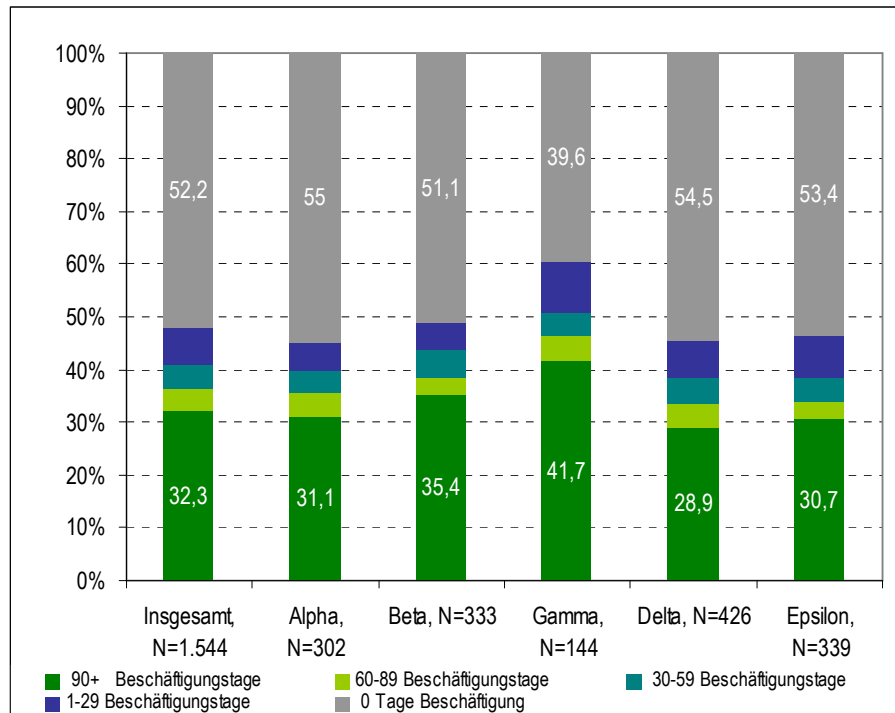
Basis: Auswertung des Unternehmens amsbg im Auftrag des AMS Wien

**Abbildung 7: Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Frauen nach Beratungsorganisation**



Basis: Auswertung des Unternehmens amsbg im Auftrag des AMS Wien

Abbildung 8: Grad der Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen bei Männern nach Beratungsorganisation



Basis: Auswertung des Unternehmens amsbg im Auftrag des AMS Wien

Die voran dargestellten Grafiken zeigen, dass die Nähe zur Zielmarke bei den fünf Beratungsorganisationen sowie innerhalb dieser zwischen Männern und Frauen durchaus unterschiedlich ausfällt: Konnten 47% der von „Gamma“ betreuten Frauen im Zeitrahmen von 18 Monaten zumindest 3 Monate in einem vollversicherungspflichtigen Dienstverhältnis verbringen, so lag der Vergleichsanteil der bei „Alpha“ betreuten Frauen bei 33%. „Alpha“ steht in Fragen der Zielerreichung gleich auf mit „Delta“ - wobei „Delta“ bedingt durch die Zuständigkeit für die Begleitung der Zielgruppe langzeitbeschäftigungsloser und REHA-codierter KundInnen eine deutlich geringere Zielmarke hatte (40% statt 60% der TeilnehmerInnen sollten in 18 Monaten zumindest 90 Beschäftigungstage aufweisen).

### Männer weniger erfolgreich

Gelingt die Erreichung der vorgegebenen Zielsetzungen bei durchschnittlich 37% der betreuten Frauen, so liegt der Vergleichswert der Männer um 5%-Punkte niedriger. Auch hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Organisationen: „Gamma“ und „Beta“ sind auch bei Männern (deutlich) erfolgreicher als die anderen Organisationen.

## Durchschnittlich 99 Tage in Beschäftigung

Neben dem Anteil der Personen, die die vereinbarte Zielsetzung erreichten, kann als zweiter Indikator die durchschnittliche Anzahl der Beschäftigungstage der TeilnehmerInnen herangezogen werden: Folgende Tabelle zeigt, dass die TeilnehmerInnen aller mit der „Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung“ beauftragten Beratungsorganisationen im Zeitraum von 18 Monaten im Durchschnitt 99 Tage oder 18% des Gesamtbeobachtungszeitraums beschäftigt waren. Auch hier zeigen sich zwischen den Beratungsorganisationen sowie innerhalb dieser zwischen Männern und Frauen erhebliche Unterschiede.

**Tabelle 7: Durchschnittliche Anzahl an Tagen in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung im Zeitraum von 18 Monaten nach Beratungsorganisation und Geschlecht**

	Frauen		Männer		Gesamt	
	Absolut	in % von 548 Tagen	Absolut	in % von 548 Tagen	Absolut	in % von 548 Tagen
„Alpha“	107,3	19,6%	79,6	14,5%	89,8	16,4%
„Beta“	124,3	22,7%	103,1	18,8%	110,0	20,1%
„Gamma“	154,5	28,2%	122,2	22,3%	130,6	23,8%
„Epsilon“	115,7	21,1%	91,9	16,8%	98,9	18,0%
„Delta“	103,2	18,8%	82,5	15,1%	89,4	16,3%
<b>ABBE insgesamt</b>	114,6	20,9%	92,2	16,8%	99,4	18,1%

Basis: ST394-ABBE 2006 (ST453) – Auswertungen der amsbg eigenen Berechnungen

So gelingt es Frauen, die bei „Gamma“ betreut wurden (N Frauen=51) im Durchschnitt 28% des Beobachtungszeitraums in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung zu verbringen. Der niedrigste Vergleichswert wird von „Alpha“ (N Frauen = 174) mit 19,6% erreicht. Die Ergebnisse von „Alpha“ sind also auch in dieser Auswertung jenen von „Delta“ am nächsten.

### Im Durchschnitt arbeiten etwas mehr als 50% der betreuten Frauen rund 7,5 der 18 Monate

39% der Frauen, die bei „Gamma“ betreut wurden, fanden trotz Begleitung in den 18 beobachteten Monaten keinen Zugang zum Arbeitsmarkt. Sie blieben weiterhin arbeitslos oder traten in einen erwerbsfernen Status über. Jene 61% der Frauen, die von „Gamma“ betreut wurden und Zugang zum Arbeitsmarkt fanden, konnten jedoch im Durchschnitt immerhin mehr als 8 der 18 beobachteten Monate in Beschäftigung verbringen. Diese Werte sind sowohl bezogen auf den Anteil derer, die Zugang zum Beschäftigungssystem finden konnten, als auch bezüglich des durchschnittlichen Ausmaßes der Beschäftigungsintegration der TeilnehmerInnen, die besten Detailergebnisse aller hier untersuchten Beratungsorganisationen.

Die niedrigsten Vergleichswerte weisen „Delta“ und „Alpha“ auf: Hier gelingt es - bei „Delta“ allerdings bei anderer Zielgruppe – zwischen 47% und 51% der betreuten Frauen in ein Dienstverhältnis zu vermitteln. Dieses dauert im Durchschnitt rund 7,3 Monate.

**Tabelle 8: Anteil der KundInnen, die im Beobachtungszeitraum von 18 Monaten keinen Zugang zum Arbeitsmarkt fanden und durchschnittliche Anzahl der Tage in Beschäftigung jener KundInnen, die irgendwann in den 18 Beobachtungsmonaten beschäftigt waren**

	Frauen		Männer		Gesamt	
	Anteil der Teilnehme-rinnen ohne DV	Durchschn. Anzahl der Tage in Besch. jener TN mit DV	Anteil der Teilnehme-rInnen ohne DV	Durchschn. Anzahl der Tage in Besch. jener TN mit DV	Anteil der Teilnehme-rInnen ohne DV	Durchschn. Anzahl der Tage in Besch. jener TN mit DV
„Alpha“	48,9	210	55,0	177	52,7	190
„Beta“	40,3	208	51,1	211	47,6	210
„Gamma“	39,2	254	39,6	202	39,5	216
„Epsilon“	47,5	220	53,4	197	51,7	205
„Delta“	53,3	221	54,5	181	54,1	195
<b>Insgesamt</b>	<b>47,4</b>	<b>218</b>	<b>52,2</b>	<b>193</b>	<b>50,6</b>	<b>201</b>

Basis: ST394-ABBE 2006 (ST453) – Auswertungen der AMSBG, eigene Berechnungen

#### Nahezu 50% der betreuten Männer arbeiten 6-7 der 18 Monate

Die niedrigsten Arbeitsaufnahmequoten weisen von „Alpha“ betreute Männer auf: 45% der männlichen Teilnehmer weisen in den 18 Monaten zumindest einen Beschäftigungstag auf. Auch wenn eine Beschäftigungsaufnahme gelang, so dauerte diese im Durchschnitt kürzer als bei den anderen Trägern: So wurden von den „erfolgreichen“ männlichen „Alpha“-Kunden im Durchschnitt nicht ganz sechs der 18 Monate in einem Dienstverhältnis verbracht. Am erfolgreichsten bei Männern waren die Organisationen „Gamma“ und „Beta“ – „Gamma“ weist die geringste Quote an Teilnehmern ohne Zugang zum Arbeitsmarkt, Kunden von „Beta“ die längste durchschnittliche Beschäftigungsdauer auf.

Bevor die Ergebnisse der einzelnen Beratungsorganisationen weiter ausdifferenziert und analysiert werden, noch ein Blick auf die Unternehmen, bei denen die KundInnen der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung beschäftigt waren.

### 4.1 Beschreibung der Unternehmen, die Zielgruppenpersonen beschäftigen

In diesem Untersuchungsabschnitt wird der Frage nachgegangen, bei welchen Unternehmen KundInnen der Aufsuchenden Arbeitsvermittlung Arbeitsstellen gefunden haben. In der Beantwortung dieser Frage wurde auf so genannte Unternehmenslisten, die die beauftragten Organisationen bei der Landesgeschäftsstelle Wien im Rahmen ihrer Berichtspflicht abgeben mussten, zurückgegriffen. Diese Stellenlisten enthielten den Namen des Unternehmens je Arbeitsaufnahme der betreuten Personen im Zeitraum der Beratung. Nachdem die Namen der Unternehmen teilweise nur schwer durch Prospect Unternehmensberatung einem konkreten Unternehmen zugeordnet werden konnten, wird für die Behandlung der Fragestellung insbesondere auf folgende – mit vergleichsweise hoher Sicherheit identifizierbare – Merkmale eingegangen.

Zum einen wird die Anzahl der Stellenantritte je KundIn im Beratungszeitraum gegenübergestellt. Dadurch kann Einblick in die Frage gewonnen werden, wie viele Dienstverhältnisse die TeilnehmerInnen der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung im Beratungszeitraum aufnahmen, um zumindest die 90 Beschäftigungstage zu erreichen.

Als zweite Differenzierung der DienstgeberInnen wurde unterschieden zwischen:

- Stellenantritten bei Unternehmen und Organisationen außer Personalbereitstellungsunternehmen am 1. Arbeitsmarkt
- Stellenantritten bei Personalbereitstellungsunternehmen
- Arbeitsaufnahmen bei Arbeitsstellen am 2. Arbeitsmarkt

### **Unternehmen und Organisationen außer Personalbereitstellungsunternehmen**

In diese Kategorie fielen rund 70% der Stellenantritte. Auffallend ist, dass die fünf Beratungsorganisationen ein sehr breites und vielfältiges Spektrum an Unternehmen ansprechen. Die Palette reicht vom Stadtschulrat für Wien über die Österreichischen Bundesbahnen bis zu großen Handelsketten und schließlich zum „Kaffeehaus ums Eck“. In welchem Verhältnis Groß- zu Kleinbetrieben stehen, kann auf Basis der zur Verfügung stehenden Listen nicht beantwortet werden. Auszugehen ist aber davon, dass Klein- und Mittelbetriebe eine nicht unwesentliche Rolle spielen.

Auffallend ist, dass es bei Unternehmen und Organisationen sehr selten vorkommt, dass mehr als eine Person der Beratungsorganisation in diesen Unternehmen eine Stelle im Beobachtungszeitraum antritt.

Damit entsteht der Eindruck, dass – entweder auf Basis bestehender Unternehmenskontakte und/oder auf Basis von diesen Unternehmen kommunizierter offener Stellen - sehr individualisiert vermittelt wird.

Schließlich zeigen sich auch in dieser Betrachtungsebene Unterschiede zwischen den fünf Organisationen: So finden bei „Delta“ nur zwei von drei Stellenantritten bei einem Unternehmen oder einer Organisation dieser Kategorie statt. Bei „Gamma“ dagegen sind dies 80%, bei „Epsilon“ 75%.

### **Personbereitstellungsunternehmen**

Daneben konnten auf Basis der vorhandenen Listen jene Stellenantritte identifiziert werden, die bei einem Personalbereitstellungsunternehmen stattfanden: Insgesamt handelte es sich dabei um rund 14% der Stellenantritte. Auch hier wird mit einem sehr vielfältigen Spektrum an Personalbereitstellungsunternehmen kooperiert – von bekannten Unternehmen wie Trenkwalder bis hin zu wenig bekannten Betrieben, die nur aufgrund des Namens und einer anschließenden Überprüfung im Internet als Personalbereitsteller identifiziert werden konnten.

Auffallend ist hier, dass im Gegensatz zu Unternehmen mit anderem Unternehmenszweck als dem der Personalbereitstellungsunternehmen häufig – aber auch hier nicht immer – mehr als eine Person eines Beratungsunternehmens im Beratungszeitraum eine Stelle antrat.

Auch in der Kooperationshäufigkeit mit Personalbereitstellungsunternehmen zeigen sich markante Unterschiede zwischen den Organisationen: Am höchsten ist der Anteil der Stellenantritte bei Personalbereitstellungsunternehmen bei „Gamma“ und „Epsilon“ (jeweils rund 19%). Am niedrigsten sind die Anteile von „Delta“ (7%) und „Alpha“ (9%).

## 2. Arbeitsmarkt

In diese Kategorie fallen Stellen in Sozialökonomischen Betrieben genauso wie jene bei Gemeinnützigen Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen. Orientierungsbasis in der Zuordnung der Namen zu dieser Kategorie waren die Veröffentlichungen geförderter Sozialprojekte des AMS und des Landes Wien.

Auf diese Kategorie entfielen 13% der Arbeitsaufnahmen, wobei die Unterschiede in der Inanspruchnahme dieser Form geförderter Beschäftigung am stärksten bei den Organisationen streut: 28% der Stellenantritte von „Delta“ fallen in diese Kategorie – ein Umstand, der dadurch erklärt werden kann, dass Stellenantritte am 2. Arbeitsmarkt für die Zielgruppe langzeitbeschäftigungsloser REHA-KundInnen als zielkonform gewertet wurden.

Dagegen ist der hohe Wert von 21% Stellenantritten im 2. Arbeitsmarkt bei „Alpha“ nicht als zielkonform zu werten. Am anderen Ende der breit streuenden Skala kommt abermals „Gamma“ zu liegen: Nicht einmal 1% der Betreuten tritt ein Dienstverhältnis am 2. Arbeitsmarkt an.

### Die durchschnittlichen Stellenantritte je Person im Beratungszeitraum

Ziel der Beratungsintervention der Organisationen war es, dass die KundInnen in einem Zeitraum von 18 Monaten ab Projektbeginn zumindest 90 Beschäftigungstage aufwiesen. 15 dieser 18 beobachteten Monate wurden die KundInnen dabei auch begleitet und laut Konzept bei einem nicht nachhaltigen (= weniger als 90 Tage dauernden) Arbeitsverhältnis weiter betreut und auf eine neue Stelle vermittelt.

Wie nachfolgende Tabelle zeigt, erfolgte auch diese Mehrfachvermittlung unterschiedlich intensiv: Durchschnittlich traten jene Personen, die überhaupt Zugang zu einer Beschäftigung fanden, 1,3 Stellen an. Die vorhandenen Unterlagen zeigen, dass vereinzelt bis zu sechs Stellen angegeben wurden – wenngleich die weitaus überwiegende Mehrheit nur eine Stelle antrat.

Am niedrigsten ist die durchschnittliche Stellenzahl pro Person bei „Delta“, „Alpha“ und „Beta“ (zwischen 1,1 und 1,2 Stellenantritte/Person), am höchsten bei „Epsilon“ (1,4 Stellenantritte).

**Tabelle 9: Die Stellenantritte nach Struktur der Beschäftigungsbetriebe sowie die Anzahl der Stellenantritte je KundIn nach Beratungsorganisation**

Auswertung	„Alpha“	„Beta“	„Delta“	„Gamma“	„Epsilon“	Gesamt
Begonnene Dienstverhältnisse 1. oder 2. Arbeitsmarkt	185	253	235	137	260	<b>1070</b>
darunter Dienstverhältnis bei nicht genanntem Unternehmen	5	9	0	2	14	<b>30</b>
darunter Dienstverhältnis bei Personaldienstleistungsunternehmen	17	39	16	26	49	<b>147</b>
darunter Dienstverhältnis bei Sozialökonomischem Betrieb oder Gemeinnütziger Arbeitskräfteüberlassung	38	26	66	1	12	<b>143</b>
Übertritt in Selbständigkeit oder Mitarbeit im Familienbetrieb	7	12	1	0	2	<b>22</b>
Personen mit selbständigem oder unselbständigem Arbeitsantritt während der Betreuungszeit, 1. oder 2. Arbeitsmarkt	157	210	215	108	183	<b>873</b>
Durchschnittliche Dienstverhältnisse 1. und 2. Arbeitsmarkt/ Person, die ein Dienstverhältnis begann	1,18	1,20	1,09	1,27	1,44	<b>1,26</b>
Anteil AA bei SÖB an allen AA	20,5%	10,3%	28,1%	0,7%	4,6%	<b>13,4%</b>
Anteil AA bei Personalleasingfirmen	9,2%	15,4%	6,8%	19,0%	18,8%	<b>13,7%</b>
Anteil AA 1.Arbeitsmarkt ohne Personalbereitstellungsunternehmen	65,8%	68,6%	64,6%	80,3%	75,4%	<b>70,4%</b>
Anteil Selbständiger, Mithelfender	4,5%	5,7%	0,5%	0,0%	1,1%	<b>2,5%</b>

Basis: Unternehmenslisten der Beratungsorganisationen, die mit dem Abschlussbericht an das AMS, Landesgeschäftsstelle Wien ergingen. Zuordnungen der Unternehmen zu einer Kategorie durch Prospect Unternehmensberatung. Basis für die Identifikation: [http://www.ams.or.at/wien/sfa/14340\\_10176.html](http://www.ams.or.at/wien/sfa/14340_10176.html) sowie <http://hilfe.wien.gv.at/content/de/10/Institutions.do?Alpha=b&senseid=941> und Suchabfragen zu den angeführten Unternehmensnamen mittels Google.



## 5 ANALYSE DER ARBEITSMARKTPERFORMANCE

Bislang konnte die Frage beleuchtet werden, ob und in welchem Ausmaß die vertraglich vereinbarten Zielsetzungen durch die Beratungsorganisationen erreicht werden konnten und in welchen Unternehmen die KundInnen der hier untersuchten Organisationen Arbeit fanden. In diesem Abschnitt wird der Frage nachgegangen, ob die unterschiedlichen Ergebnisse der Beratungsorganisationen auf unterschiedliche Zielgruppen oder eben auf unterschiedlich wirksame Unterstützungsangebote zurückzuführen sind. Dabei wird auf Basis des Data Warehouse des Arbeitsmarktservice Österreich eine Analyse der Arbeitsmarktpformance der TeilnehmerInnen vorgenommen. Bedingt durch die Struktur des Data Warehouse des Arbeitsmarktservice können - anders als im voran dargestellten Kapitel nicht der gesamte Beobachtungszeitraum von 18 Monaten – sondern nur 12 Monate vor und nach Beratungsbeginn in die Betrachtung einbezogen werden.<sup>21</sup>

Die folgende Übersicht zeigt eine Darstellung der in Beschäftigung verbrachten Zeitanteile im ersten Jahr nach Beratungsbeginn differenziert nach Beratungsorganisation. Weiters wurden die Daten nach jenen Personen- und Qualifikationsmerkmalen differenziert, die sich in der Arbeitsmarktforschung als zentrale Einflussfaktoren auf die Arbeitsmarktintegrationschancen herauskristallisierten.

### **Ausbildung verliert/verlor an Bedeutung**

Wie folgende Tabelle zeigt, können für alle angeführten Personen- und Qualifikations- sowie Zielgruppenmerkmale mit Ausnahme der Dimension Ausbildung deutliche Einflüsse auf die Reintegrationschancen ausgemacht werden. Vorhandene Ausbildungen scheinen für diese Zielgruppe entweder schon vor der Phase der Langzeitbeschäftigungslosigkeit durch andere arbeitsmarktrelevante Rahmenbedingungen überdeckt worden zu sein oder aber eben durch die lange Abwesenheit vom Arbeitsmarkt vergleichsweise an Bedeutung verloren zu haben.

---

<sup>21</sup> Eine Ausweitung des Beobachtungszeitraums im Data Warehouse des AMS Österreich hätte erheblichen Programmierungsmehraufwand bedeutet.

**Tabelle 10: Beschäftigungsanteil<sup>22</sup> im 1. Jahr nach Beratungsbeginn nach arbeitsmarktrelevanten Personen- und Qualifikationsmerkmalen**

		„Alpha“	„Beta“	„Gamma“	„Delta“	„Epsilon“	Gesamt
<b>Geschlecht</b>	<b>Frauen</b>	16,3	18,4	25,1	17,2	19,9	18,3
	<b>Männer</b>	11,4	14,8	19,5	13,1	14,9	14,1
	<b>Gesamt</b>	13,2	16,0	21,0	14,5	16,4	15,5
<b>Alter</b>	<b>Bis 25</b>	0*	0*	0*	31,3	0*	26,5
	<b>26 bis 45</b>	15,6	17,3	23,6	16,3	19,1	17,7
	<b>älter als 45</b>	10,1	13,0	16,7	8,8	11,3	11,1
<b>Ausbildung</b>	<b>PS</b>	13,0	16,6	21,6	15,6	17,3	16,2
	<b>Lehre</b>	11,0	16,4	24,3	14,1	13,8	14,8
	<b>Mittlere Schule</b>	10,8	16,9	6,9	11,4	31,1	15,5
	<b>Höhere Ausbildung</b>	16,0	12,8	15,5	7,5	2,1	11,7
	<b>Universität</b>	20,5	6,4	18,5	8,3	0,3	13,5
<b>Nationalität</b>	<b>ÖsterreicherInnen</b>	12,0	14,8	20,6	13,8	15,8	14,6
	<b>Nicht-ÖsterreicherInnen</b>	18,4	24,7	22,6	22,0	20,6	21,3
<b>Behinderung</b>	<b>Keine Behinderung</b>	14,2	17,1	21,7	15,5	18,6	17,0
	<b>Behinderung</b>	9,2	8,0	17,0	14,1	8,8	12,4
<b>Zielgruppen- (codierung)</b>	<b>Keine/ LZBL</b>	19,4	21,5	23,1	0*	24,4	<b>22,3</b>
	<b>KINT-Codierung</b>	7,7	8,1	19,0	7,4	9,5	<b>9,0</b>
	<b>REHA</b>	14,7	11,7	0**	16,3	7,9	<b>16,1</b>
	<b>LZAL</b>	14,9	16,8	13,6	0*	19,9	<b>16,5</b>
	<b>N (Anzahl Tage)</b>	<b>174.216</b>	<b>180.072</b>	<b>71.370</b>	<b>234.240</b>	<b>175.680</b>	<b>835.578</b>
	<b>Anzahl Personen</b>	<b>476</b>	<b>492</b>	<b>195</b>	<b>639</b>	<b>480</b>	<b>2.279</b>

Basis: Data Warehouse des AMS Österreich, Verbleibsmonitoring Datenwürfel mon\_ind\_uebersicht, Abfrage 19.12.2007, eigene Berechnungen

\* N= kleiner als 15 Personen – Prozentwert daher nicht vergleichbar

\*\* „Gamma“ betreuten keine REHA codierten KundInnen

Die Ergebnisse, die sich auf diesem Wege zeigen, sprechen eine recht eindeutige Sprache: So zeigt sich, dass „Gamma“ sehr durchgängig und damit recht unabhängig davon, ob Männer oder Frauen, Jüngere oder Ältere, ÖsterreicherInnen oder Nicht-ÖsterreicherInnen betreut wurden, die vergleichsweise besten Arbeitsmarktintegrationswerte aufweist. Einzig die Zielgruppe der Langzeitarbeitslosen und gleichzeitig langzeitbeschäftigungslosen KundInnen weist nach Betreuung durch „Beta“, „Alpha“ und vor allem „Epsilon“ höhere Zeitanteile in Beschäftigung im 1. Beratungsjahr auf.

<sup>22</sup> Anteil der Tage in geförderter oder ungeförderter Beschäftigung oder Lehre an allen 365 Tagen des Nachbeobachtungszeitraums

Die These, dass die beobachteten Unterschiede in der Arbeitsmarktperformance der TeilnehmerInnen in unmittelbarem Zusammenhang mit der konkreten Ausgestaltung der Beratung stehen, wird weiters dadurch genährt, dass auch jene Organisationen, deren KundInnen am Arbeitsmarkt am wenigsten erfolgreich waren, dies weitgehend unabhängig von konkreten Personenmerkmalen oder Zielgruppen waren: Dabei ist neben der Zielgruppe der langzeitarbeits- und langzeitbeschäftigungslosen KundInnen die Zielgruppe der zusätzlich REHA codierten Personen auszunehmen: Bei diesen erzielen „Delta“ und „Alpha“ die höchsten Zeitanteile in Beschäftigung. Ins Treffen zu führen ist hier jedoch die hohe Bedeutung von Beschäftigung am 2. Arbeitsmarkt bei diesen beiden Organisationen.

Die nach Personenmerkmalen differenzierte Darstellung der Ergebnisse zeigt aber auch, dass die „Epsilon“ nach „Gamma“ oft die – zwar mit etwas Abstand – aber doch 2. Position einnimmt: bei Frauen, bei Personen ohne Behinderung, bei Personen, die „nur“ langzeitbeschäftigungslos oder langzeitbeschäftigungslos und langzeitarbeitslos sind.

Dieses Ergebnis ist insofern interessant, als „Epsilon“ und „Gamma“ allem Anschein nach – siehe auch hier bspw. KundInnenbefragung – die größten Unterschiede in der Umsetzung des Ansatzes gehabt haben dürften.

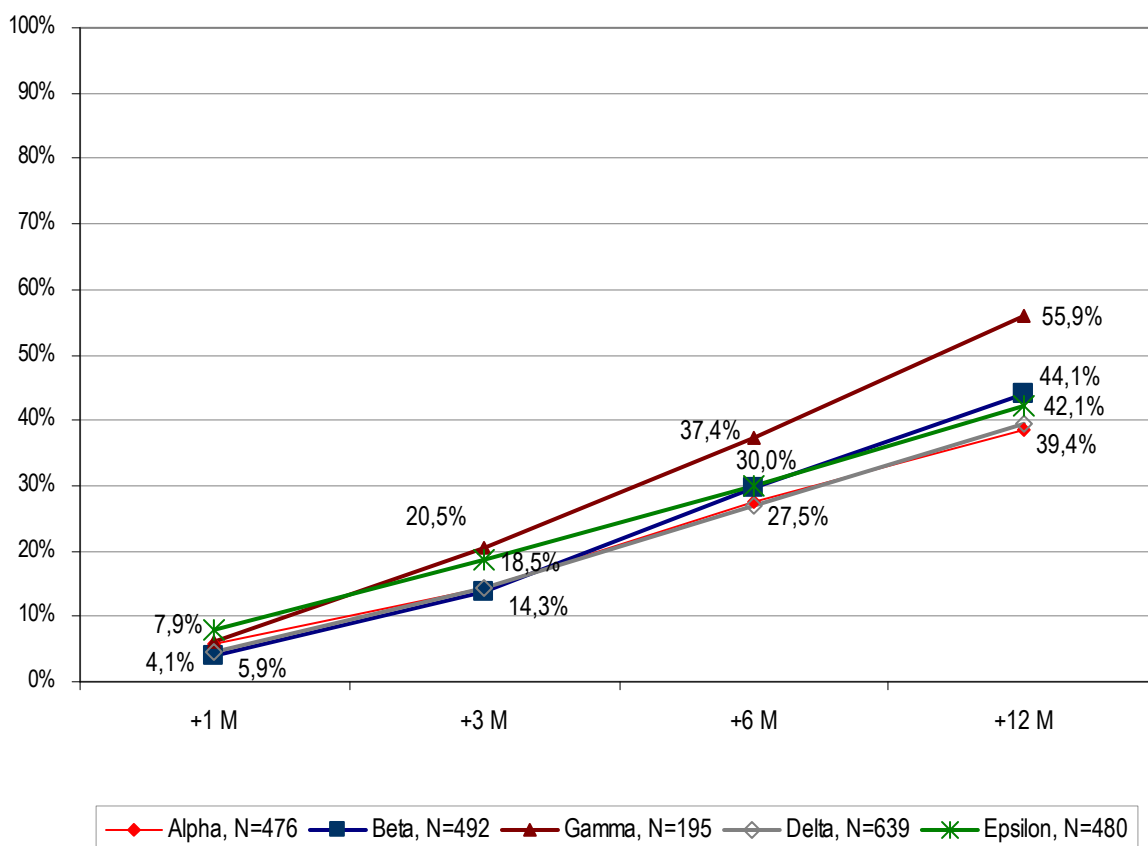
## 5.1 Beratungsdauer bis zur Arbeitsaufnahme

Der Ansatz der Aufsuchenden Arbeitsvermittlung ist unter anderem dadurch charakterisiert, dass die KundInnen grundsätzlich vom ersten Beratungstag an auf freie Stellen vermittelt werden. Folgende Grafik zeigt den Anteil der TeilnehmerInnen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt Zugang zum Beschäftigungssystem fanden, differenziert nach Beratungsorganisationen: Dabei wird evident, dass drei Monate nach Beratungsbeginn bereits zwischen 15% und 20% der TeilnehmerInnen ein Dienstverhältnis aufgenommen hatten. Dieser Anteil steigert sich bis zum Ende des ersten Jahres bei der erfolgreichsten Beratungsorganisation auf 56% aller von diesen Organisationen betreuten TeilnehmerInnen.

Geht man auf die Unterschiede zwischen den Organisationen ein, so fällt auf, dass sich die Werte der Organisationen in den ersten drei Monaten wenig unterscheiden. Nach diesen ersten drei Beratungsmonaten jedoch zeigen sich bei den Organisationen „Gamma“ und „Beta“ stärkere Zunahmen als bei den anderen Organisationen.

Angesichts der Tatsache, dass 564 der insgesamt 639 KundInnen von „Delta“ vor dieser hier untersuchten Form der Begleitung bereits einen intensiven Beratungsprozess durch so genannte REHA BBEs durchliefen, ist die mit den anderen Beratungsorganisationen gleichartig verlaufende Kurve beachtenswert: Ganz offensichtlich musste trotz vieler Vorabklärungen ein neuer Beratungsprozess aufgebaut werden, dessen Wirkung zumindest bezogen auf den Zugang zum Arbeitsmarkt sich ähnlich gestaltete wie bei TeilnehmerInnen ohne vorgeschaltete Beratungsleistungen.

**Abbildung 9: Anteil der BeratungskundInnen, die zumindest einen Tag in Beschäftigung waren an allen BeratungskundInnen nach Beratungsorganisation im Verlauf des 1. Beratungsjahres**



Basis: Data Warehouse des AMS Österreich, Abfrage 19.12.2007, eigene Berechnungen

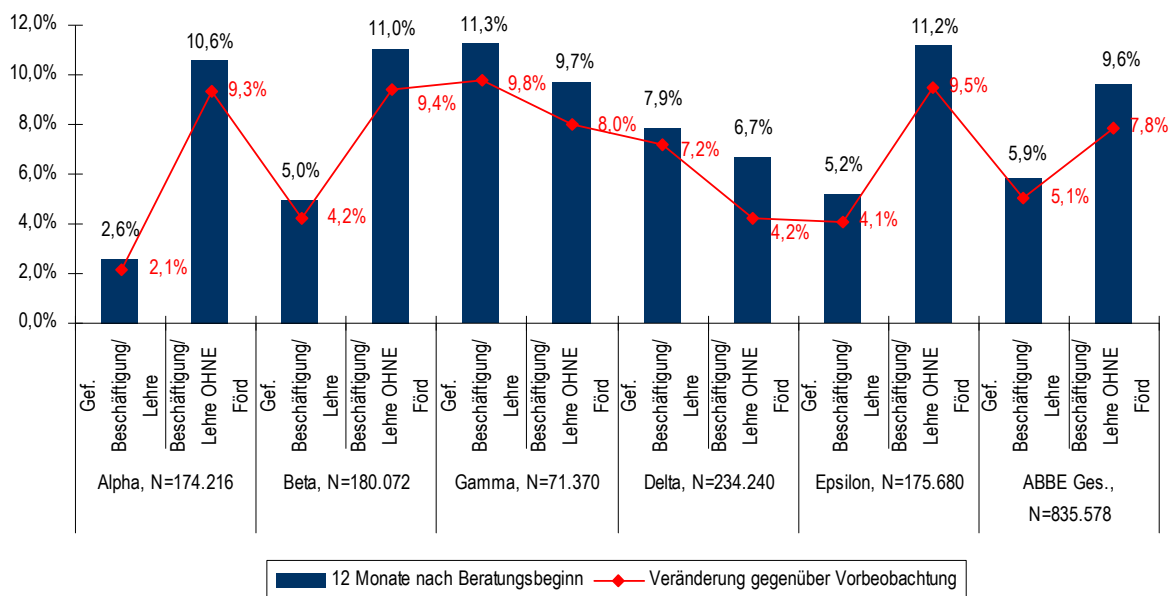
## 5.2 Die Veränderung der Arbeitsmarktpositionierung im 1. Jahr nach Beratungsbeginn

Folgende Abbildung zeigt die Veränderung der (geförderten und nicht geförderten) Beschäftigungsanteile ein Jahr nach Beratungsbeginn im Vergleich zu einem Jahr vor Beratungsbeginn. Dabei wird zwischen geförderter und nicht geförderter Beschäftigung differenziert. Die Säulen der folgenden Abbildung drücken die Zeitanteile in geförderter oder nicht geförderter Beschäftigung/Lehre in den ersten 12 Monaten des Beratungsprozesses aus. Die Linie zeigt die Veränderung der Beschäftigung gegenüber dem Vergleichszeitraum vor Beratungsbeginn. Die Tatsache, dass die Linie ein sehr ähnliches Niveau erreicht wie die Säulen, ist Resultat des äußerst geringen Zeitanteils in Beschäftigung im Vorbeobachtungszeitraum (vgl. Tabelle 5)

Neben den merklichen Beschäftigungszuwächsen zeigt diese Betrachtungsweise auch, dass insbesondere KundInnen der Organisation „Gamma“ sehr hohe Zeitanteile in geförderter Beschäftigung aufweisen – immerhin 50% der in Beschäftigung verbrachten Zeiten des Nachbeobachtungszeitraums sind geförderte Beschäftigungszeiten.

Konnte in der Analyse der Unternehmen, in denen KundInnen der Aufsuchenden Vermittlungsunterstützung Beschäftigung finden, festgestellt werden, dass „Gamma“ die Beschäftigungsangebote des 2. Arbeitsmarktes so gut wie gar nicht nützte, so kann die Tatsache des intensiven Förderungseinsatzes bei Dienstverhältnissen am 1. Arbeitsmarkt durchaus als Alternativstrategie eines erfolgreichen Placements der Zielgruppe am Arbeitsmarkt begriffen werden. Offensichtlich nutzte diese Organisation die unterschiedlichen Förderungsinstrumente des AMS jedenfalls am stärksten. Am anderen Ende steht „Alpha“ mit der geringsten Nutzung geförderter Beschäftigung. Wieweit diese Unterschiede im Förderungseinsatz mit den Beratungsorganisationen oder den für die TeilnehmerInnen zuständigen Regionalen Geschäftsstellen des Arbeitsmarktservice Wien zu tun haben, kann an dieser Stelle nicht beurteilt werden.

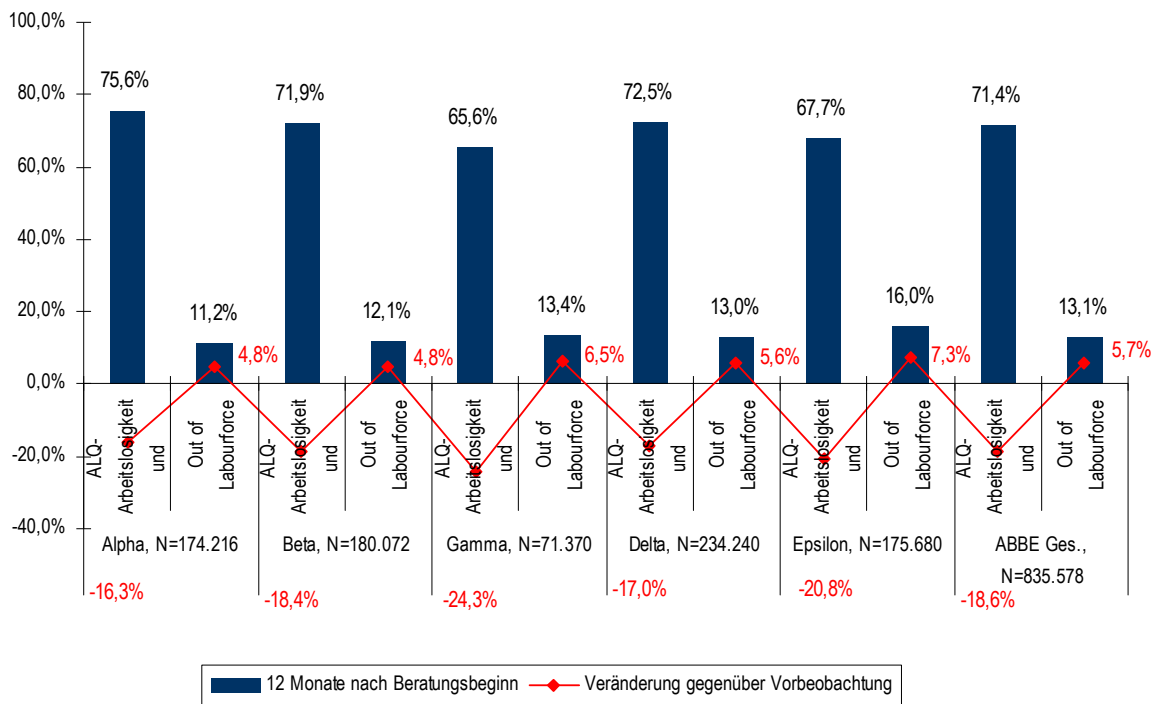
**Abbildung 10: Die Veränderung von Beschäftigungszeiten im Nachbeobachtungszeitraum gegenüber dem Vorbeobachtungszeitraum nach Beratungsorganisation (N= Anzahl der Tage im Nachbeobachtungszeitraum)**



Basis: Data Warehouse des AMS Österreich, Abfrage 19.12.2007, eigene Berechnungen

Diese Beschäftigungszuwächse wurden begleitet von leichten Zuwächsen in erwerbsfernen Statuspositionen (OLF) sowie Rückgängen an Zeiten in Arbeitslosigkeit. Im Vergleich zu vorangegangenen Evaluierungen von Beratungsangeboten des AMS Wien fällt die vergleichsweise geringe Bedeutung erwerbsferner Statuspositionen auf.

**Abbildung 11: Die Veränderung der Bedeutung von Arbeitslosigkeit und erwerbsfernen Statuspositionen im 1.Jahr nach Beratungsbeginn im Vergleich zum Jahr vor Beratungsbeginn (N= Anzahl der Tage wie in voriger Abbildung)**



Basis: Data Warehouse des AMS Österreich, Abfrage 19.12.2007, eigene Berechnungen

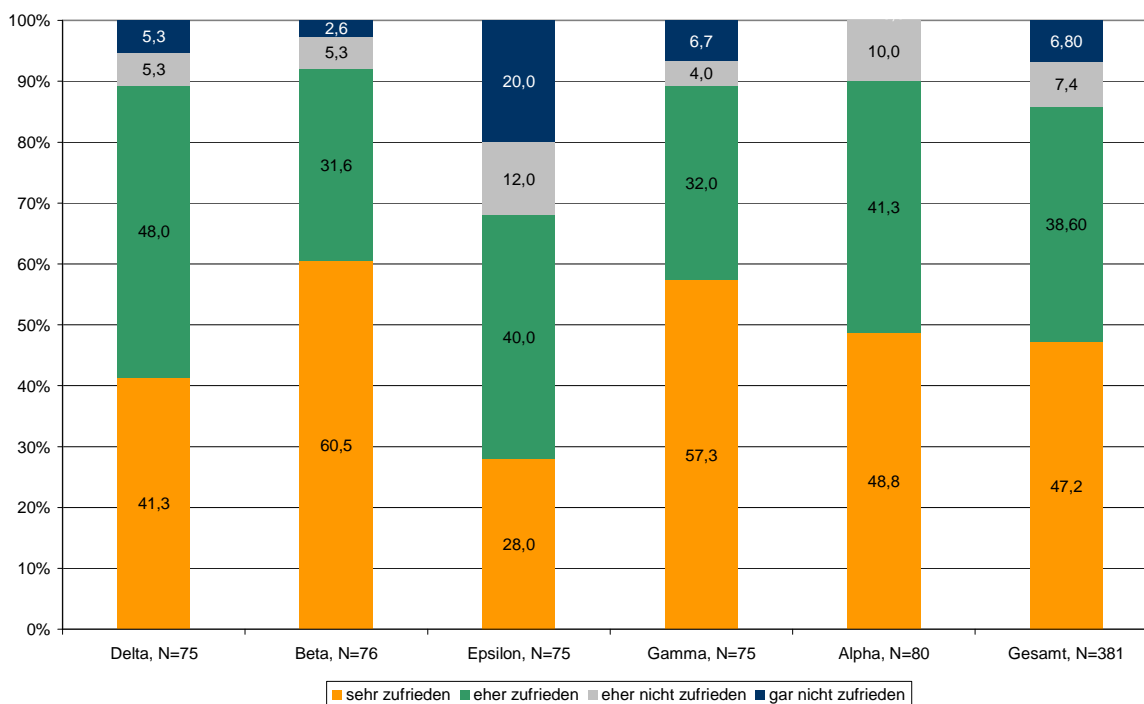
## 6 KUNDINNENZUFRIEDENHEIT

Eine letzte, aber nicht weniger bedeutsame Ebene der Evaluierung ist die Bewertung der Unterstützungsangebote durch jene Personen, die von diesen profitieren sollten. In diesem Sinne fand im Zeitraum 19.02.2007 bis 9.03.2007 eine telefonische KundInnenbefragung statt.<sup>23</sup> Die detaillierten Ergebnisse dieser Befragung wurden bereits im Zwischenbericht vom Juni 2007 präsentiert; hier werden daher nur noch die zentralen Ergebnisse dargestellt.<sup>24</sup>

### 6.1 Ergebnisse der KundInnenbefragung

Insgesamt gaben 86% der befragten KundInnen an, eher oder sehr zufrieden mit den Hilfestellungen zu sein. Zwischen den einzelnen Organisationen zeigten sich deutliche Unterschiede, die bei Betrachtung des Anteiles sehr zufriedener KundInnen noch deutlicher hervortreten: So sind beispielsweise 61% der KundInnen von „Beta“ aber nur 28% der KundInnen von „Epsilon“ sehr zufrieden mit den angebotenen Hilfestellungen.

Abbildung 12: Antworten auf die Frage: "Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit den Hilfestellungen?" nach Beratungsorganisation



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

<sup>23</sup> Je Beratungsorganisation wurden 75 Interviews (eine Beratungsorganisation 79) realisiert. Die Stichprobe war eine geschichtete Zufallsstichprobe – geschichtet wurde nach dem Kriterium der Arbeitsaufnahme bis 31.1.2007.

<sup>24</sup> Vgl: Hausegger, Trude, Hager, Isa: Evaluierung „Aufsuchende Arbeitsvermittlung“ – Ergebnisse der KundInnenbefragung. Unveröffentlichter Zwischenbericht an das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien. Wien, 2007.

Differenziert man die Ergebnisse nach Geschlecht so zeigt sich, dass Frauen bei „Beta“, „Alpha“ und „Epsilon“ einen deutlich höheren Anteil sehr zufriedener aber auch einen tendenziell höheren Anteil eher nicht und gar nicht zufriedener KundInnen aufweisen. „Beta“ geht dabei offensichtlich auf die Bedarfe von Frauen in besonderer Weise ein – sind hier doch 3 von 4 Kundinnen mit den Leistungen insgesamt sehr zufrieden.

**Tabelle 11: Antworten auf die Frage: „Sie haben unterschiedliche Hilfestellungen zur Suche nach geeigneten Arbeitsplätzen erhalten. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit diesen Hilfestellungen?“ - nach Geschlecht und Beratungsorganisation**

		sehr zufrieden		eher zufrieden		nicht zufrieden		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
„Delta“	männlich	21	45,7	22	47,8	3	6,5	46	100
	weiblich	10	35,7	14	50,0	4	14,3	28	100
„Beta“	männlich	23	50,0	21	45,7	2	4,3	46	100
	weiblich	22	75,9	3	10,3	4	13,8	29	100
„Epsilon“	männlich	12	25,0	21	43,8	15	31,3	48	100
	weiblich	9	33,3	9	33,3	9	33,3	27	100
„Gamma“	männlich	34	61,8	15	27,3	6	10,9	55	100
	weiblich	9	45,0	9	45,0	2	10,0	20	100
„Alpha“	männlich	19	42,2	22	48,9	4	8,9	45	100
	weiblich	20	57,1	11	31,4	4	11,4	35	100
Gesamt	männlich	109	45,4	101	42,1	30	12,5	240	100
	weiblich	70	50,4	46	33,1	23	16,5	139	100
<b>Gesamt</b>		<b>179</b>	<b>47,2%</b>	<b>147</b>	<b>38,8%</b>	<b>53</b>	<b>14,0%</b>	<b>379</b>	<b>100</b>

Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

Anschließend an die Bewertung dieser Allgemeinzufriedenheit wurden die KundInnen eingeladen, ihre Bewertung kurz zu begründen. Von insgesamt 163 getätigten positiven Beschreibungen bezogen sich mehr als 1/3 auf das Eingehen auf die individuelle Situation. „Der Berater/die Beraterin ging sehr gut auf mich, meine Situation ein“ (64 Nennungen dieses Inhalts) war der Tenor in diesen Aussagen. Weitere Gründe waren:

- Gute Stellenangebote respektive kurze Dauer bis zu einer Beschäftigungsaufnahme (28 Aussagen)
- Gute Unterstützungsleistungen (wie beispielsweise bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen, im Vorfeld von Bewerbungen etc. – 26 Aussagen)
- Kompetente Beratung (18 Aussagen)

Genannt werden aber auch Dimensionen wie: „ausreichend Zeit, kein unnötiger Druck“ (6 Aussagen) oder Berücksichtigung der individuellen Situation in der Termingestaltung (4 Aussagen).



## Bedingungsfaktoren für Unzufriedenheit

Am stärksten wurde bestehende Unzufriedenheit mit „Sinnlosigkeit“ des Beratungsangebotes begründet. 58 Personen betonen diese oder sagen aus, dass es sich beim Angebot um „nichts Neues“ handle. Gleich nach der Begründung „sinnlos“ folgte die Aussage, dass die vorgeschlagenen Stellenangebote nicht gepasst hatten (38 Nennungen).

Weitere Beschreibungen:

- „Gingen nicht auf meine Wünsche ein.“ (8 Aussagen)
- „Viel Druck“ (8 Aussagen)
- „Die Begleitung bei Bewerbungsgesprächen war unangenehm.“ (6 Aussagen)
- „Fühlte mich schlecht behandelt.“ (6 Aussagen)

## 6.2 Bewertung der einzelnen Hilfestellungen

In der Erhebung wurde detailliert auf einzelne Hilfestellungen eingegangen. Abgefragt wurde zum einen, ob für die KundInnen die unterschiedlichen Angebotsebenen als Angebote wahrnehmbar waren. Jene KundInnen, die einzelne Angebote nutzten, wurden um eine Bewertung dieser Angebote gebeten. Bei den abgefragten Angeboten handelte es sich um:

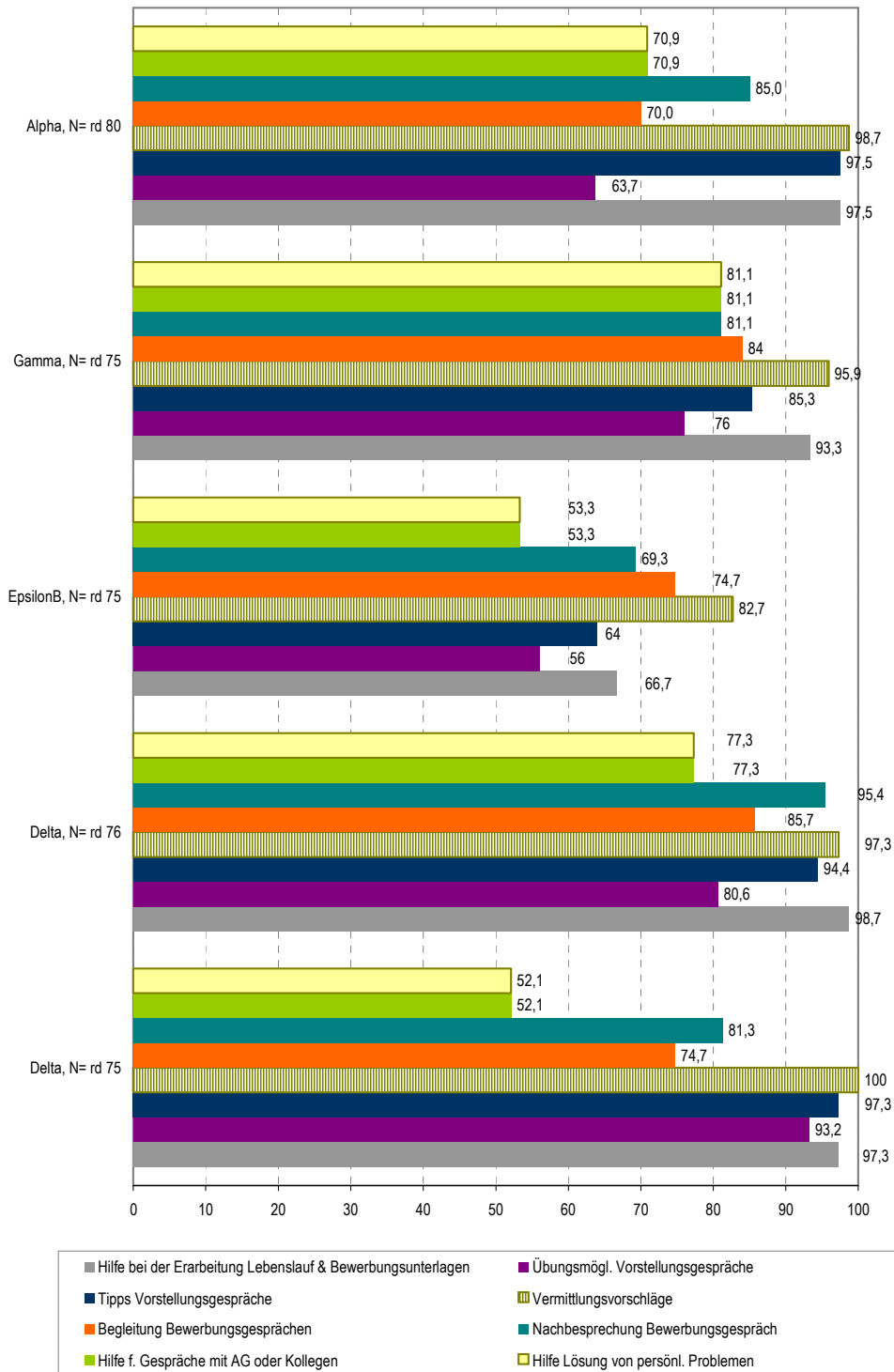
- Hilfe bei der Erarbeitung von Lebenslauf und Bewerbungsunterlagen
- Übungsmöglichkeiten für Vorstellungsgespräche
- Tipps für Vorstellungsgespräche
- Vermittlungsvorschläge
- Begleitung bei Bewerbungsgesprächen durch einen Mitarbeiter, eine Mitarbeiterin der Beratungsorganisation
- Nachbesprechung von Bewerbungsgesprächen
- Hilfe für Gespräche mit ArbeitgeberIn oder mit KollegIn
- Hilfe bei der Lösung von persönlichen Problemen (Familie, Wohnung, Krankheit, Schulden, ...)

Folgende Abbildung zeigt, dass nicht alle KundInnen aller Organisationen auch alle unterschiedlichen Angebote als solche wahrnahmen. Dabei wird die gesamte Palette der Hilfestellungen am stärksten durch KundInnen von „Gamma“ und am wenigsten von KundInnen von „Epsilon“ als konkrete Unterstützungsmöglichkeiten realisiert. Am ehesten noch von allen KundInnen wahrgenommen wird die Hilfestellung bei der Erarbeitung von Lebenslauf und Bewerbungsunterlagen. Übungsmöglichkeiten für Vorstellungsgespräche werden dagegen zwar von 93% der „Delta“-KundInnen, aber nur von 56% der KundInnen von „Epsilon“ als solche realisiert.

Auffallend unterschiedlich wurden auch die Angebote zur Lösung von persönlichen Problemen und die Hilfestellungen für Gespräche mit ArbeitgeberInnen und KollegInnen wahrgenommen: Rund 80% der KundInnen von „Gamma“ und „Beta“ aber nur rund 50% jener von „Delta“ und „Epsilon“ realisierten in diesem Bereich Angebote.

Last but not least zeigt sich, dass nicht allen KundInnen Vermittlungsvorschläge unterbreitet worden waren – dies betrifft vor allem KundInnen von „Epsilon“, wo 17% der Befragten angaben, in diesem Bereich kein Angebot wahrgenommen zu haben.

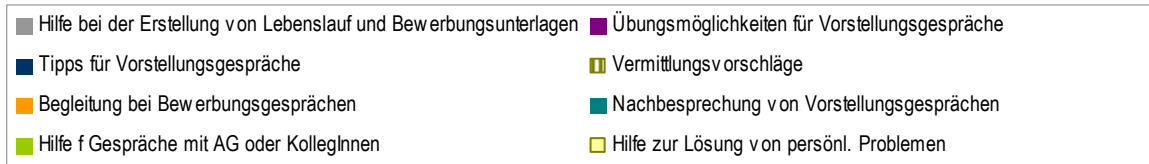
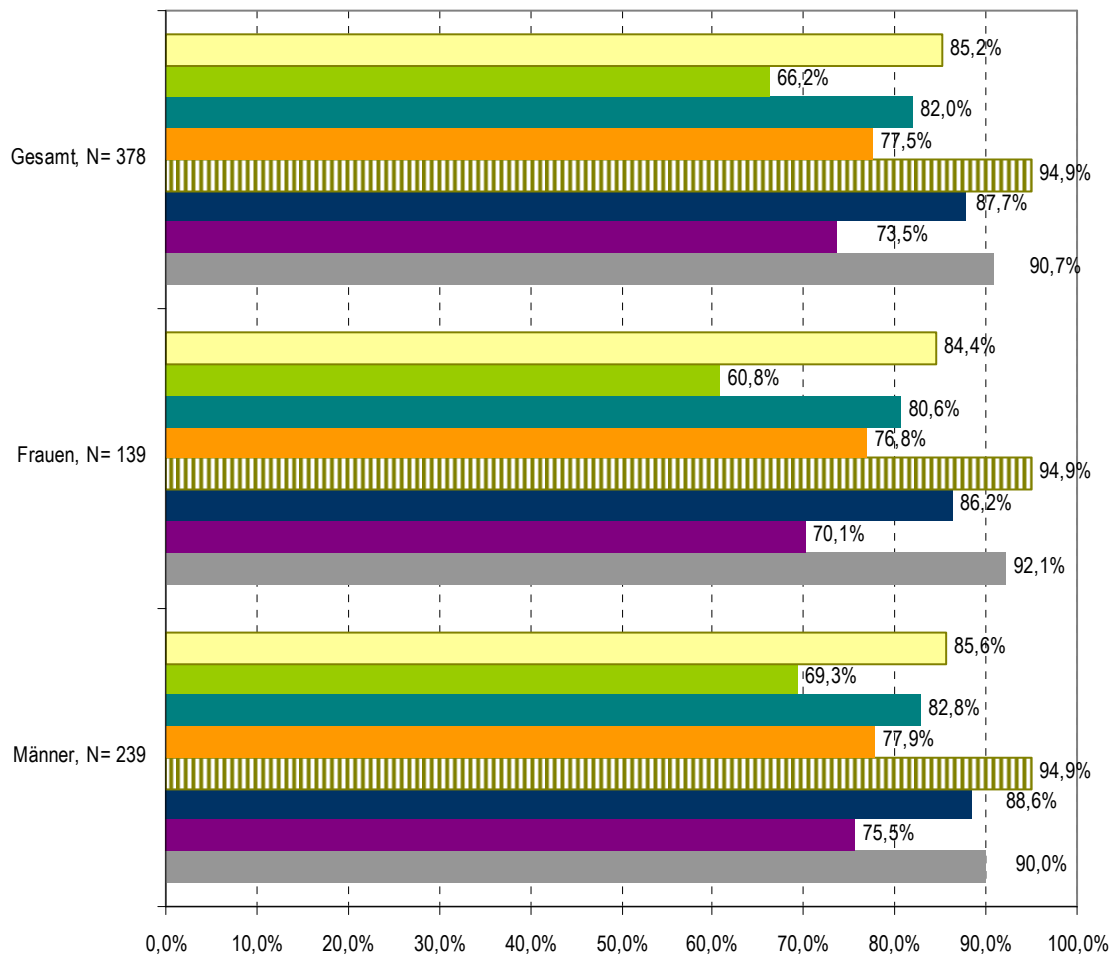
Abbildung 13: Das Angebotsprofil der Beratungsorganisationen auf Basis der Antwortausprägungen „Diese Unterstützungsleistung wurde angeboten“ als Anteil an allen Befragten



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

Folgende Abbildung zeigt die Wahrnehmung der Angebote durch Männer und Frauen. Mit Ausnahme der Unterstützungsformen „Übungsmöglichkeiten für Vorstellungsgespräche“ und „Hilfestellungen für Gespräche mit ArbeitgeberInnen und KollegInnen“ zeigen sich kaum geschlechtsspezifische Unterschiede. In diesen beiden Ebenen jedoch erhielten Männer offensichtlich eher Unterstützung als Frauen.

**Abbildung 14: Wahrnehmung des Angebotsprofils durch Männer und Frauen auf Basis der Antwortausprägungen „Diese Unterstützungsleistung wurde angeboten“ als Anteil an allen Befragten**



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

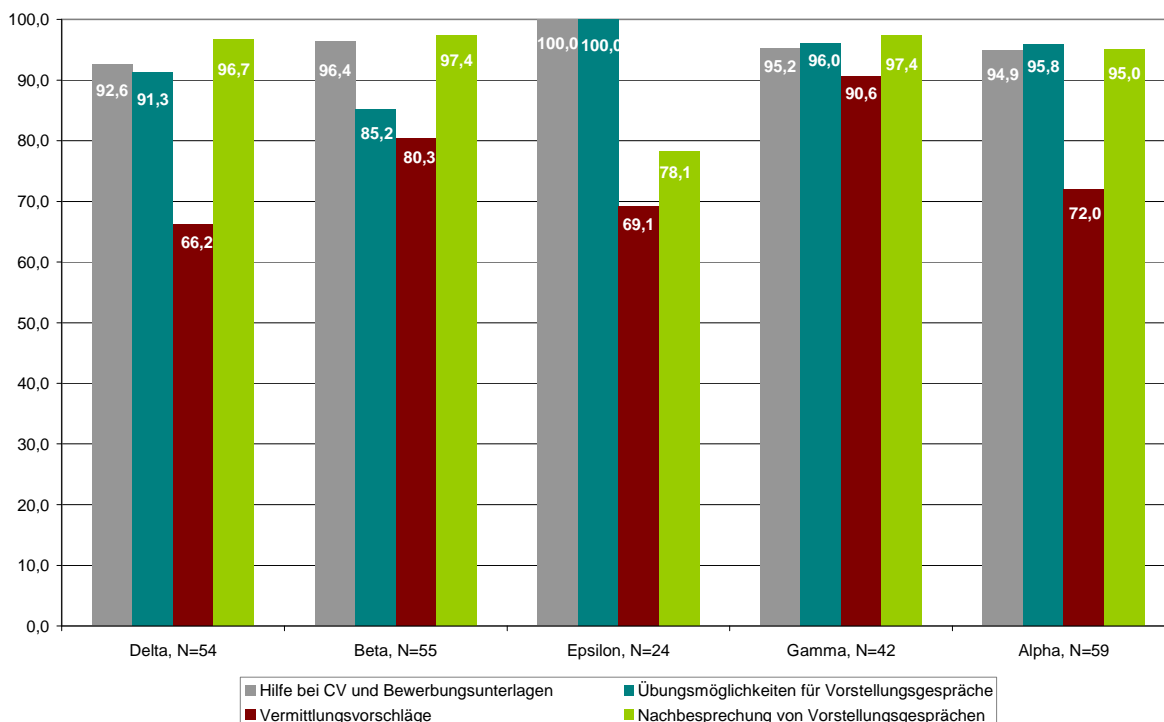
## Zufriedenheit mit den Unterstützungsleistungen

Wie folgende Abbildungen zeigen, sind KundInnen, wenn sie Hilfestellungen in Anspruch nehmen mit diesen auch in hohem Maße zufrieden. Dies gilt mit Ausnahme der Vermittlungsvorschläge für alle Angebote und – mit Ausnahme von „Epsilon“ – auch für alle Organisationen. „Epsilon“ wird zwar für die Angebote in den Bereichen Lebenslauf, Bewerbung und Übungsmöglichkeiten für Vorstellungsgespräche von den KundInnen sehr positiv bewertet, in der Nachbesprechung der Bewerbungssituation und vor allem auch in der Begleitung bei Bewerbungen werden kritische Anmerkungen laut.

Am interessantesten jedoch sind die Aussagen zur Zufriedenheit mit den Vermittlungsvorschlägen, der für die Gesamtzufriedenheit zentralsten Dimension: Während 90% der KundInnen von „Gamma“ mit dieser zumindest eher zufrieden sind, sind dies bei „Delta“ nur 66%.

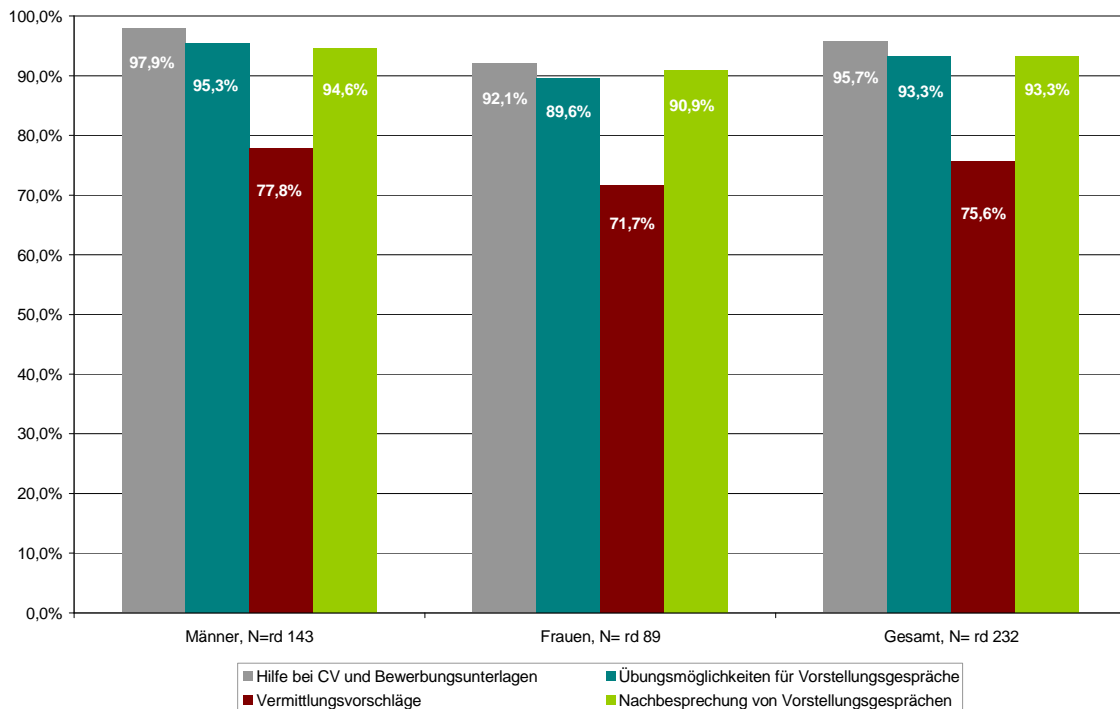
Bei hoher Grundzufriedenheit sind Frauen in den hier dargestellten Dimensionen etwas weniger zufrieden als Männer.

**Abbildung 15: Ausgewählte Unterstützungsleistungen: Anteil derer, die mit der Unterstützung sehr zufrieden oder eher zufrieden waren, an allen KundInnen, die die Unterstützung in Anspruch nahmen nach Beratungsorganisation**



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

**Abbildung 16: Ausgewählte Unterstützungsleistungen: Anteil derer, die mit der Unterstützung sehr zufrieden oder eher zufrieden waren, an allen KundInnen, die die Unterstützung in Anspruch nahmen nach Geschlecht**



### 6.3 Bedeutung und Bewertung des Aufsuchens

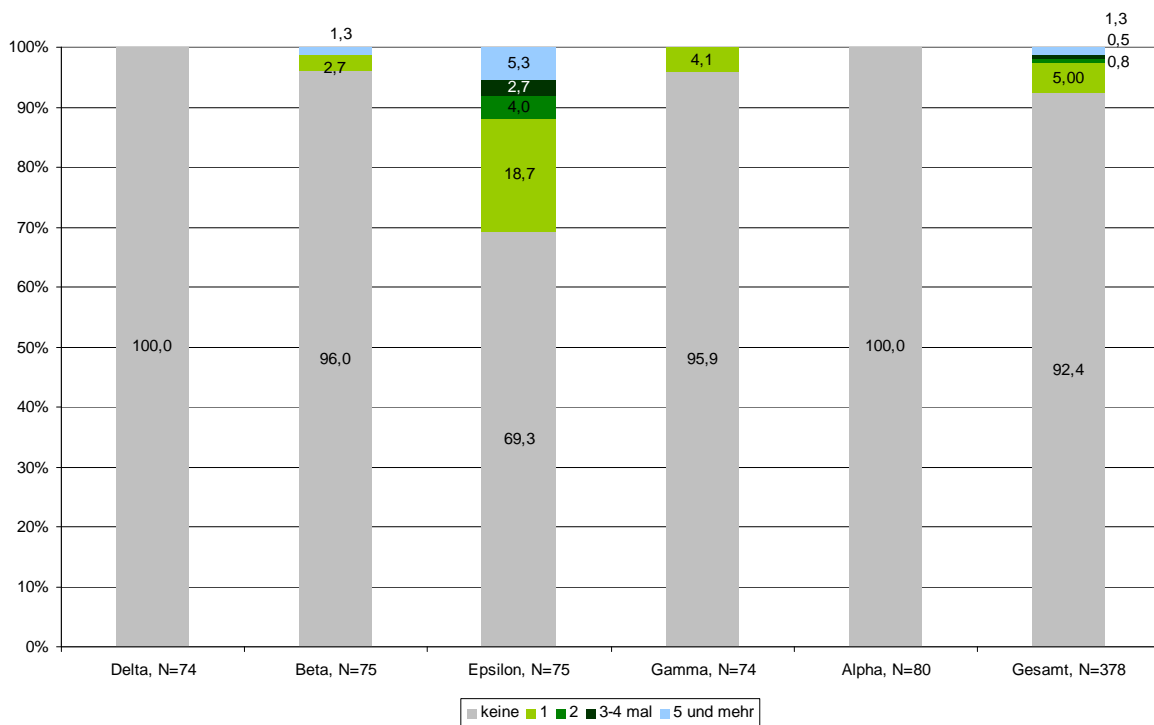
Namensgebend für die hier untersuchte Beratungsleistung ist das so genannte Aufsuchen von KundInnen vor allem zu Hause aber auch an anderen für die jeweilige Person zentralen Orten. Grundsätzlich wird dann aufgesucht, wenn Personen Beratungstermine nicht wahrnehmen, telefonisch oder schriftlich nicht erreicht werden können oder auch, wenn KundInnen kranke Angehörige zu pflegen haben.

Schon in den qualitativen Befragungen der ProjektleiterInnen zeigte sich, dass von diesem Aufsuchen – außer bei „Epsilon“ – sehr spärlich Gebrauch gemacht wurde. So wurde berichtet, dass das Aufsuchen vor allem zu Beratungsbeginn eine Rolle gespielt habe – in dieser Phase ging es darum, in Kontakt mit den zugewiesenen Personen zu kommen. In der laufenden Beratung wurde diese Interventionsform eigentlich nur noch von „Epsilon“ angewandt – alle anderen Beratungsorganisationen berichteten, dass die Termine von den KundInnen ohnehin wahrgenommen wurden und sich ein Aufsuchen daher erübrigte. Diese Beschreibung dokumentierte sich auch in den Angaben der KundInnen. Nicht so bei „Epsilon“ – hier wurden Termine in doch so substantieller Anzahl auch bei laufender Betreuung nicht wahrgenommen, dass ein Berater vor allem mit dem Aufsuchen von KundInnen beschäftigt wurde.

## 8% der KundInnen wurden zumindest einmal zu Hause aufgesucht

Insgesamt berichteten 8% der KundInnen (oder 29) davon, zumindest einmal im Laufe der bisherigen Beratung aufgesucht worden zu sein. 23 dieser 29 KundInnen waren KundInnen von „Epsilon“. Keine/r der befragten KundInnen von „Delta“ und „Alpha“ gaben an, Hausbesuche erhalten zu haben.

Abbildung 17: Häufigkeit des Aufsuchens seit Beratungsbeginn nach Beratungsorganisation



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

Auf die Frage „Wie war es für Sie, zu Hause von einem Berater/ von einer Beraterin besucht zu werden?“ wurden insgesamt 27 Aussagen getätigt. Am häufigsten (8 Mal) wurde ausgeführt, dass ein/e BeraterIn nach Hause kam, weil diese/er über keine aktuelle Telefonnummer verfügte. Diese Besuche wurden ebenso wie angemeldete Besuche (3 Mal) oder solche, die dazu dienten, die Person für ein Bewerbungsgespräch abzuholen (3 Mal), als grundsätzlich „ok“ beschrieben.

Weniger eindeutig waren Aussagen wie „war nicht zu Hause“ oder „habe ihn nicht reingelassen“ (3 Mal) oder „war egal, die machen das bei allen so“, „war überraschend, aber nicht unangenehm“.

Eindeutig als unangenehm beschrieben wurden diese Hausbesuche von insgesamt vier Personen.

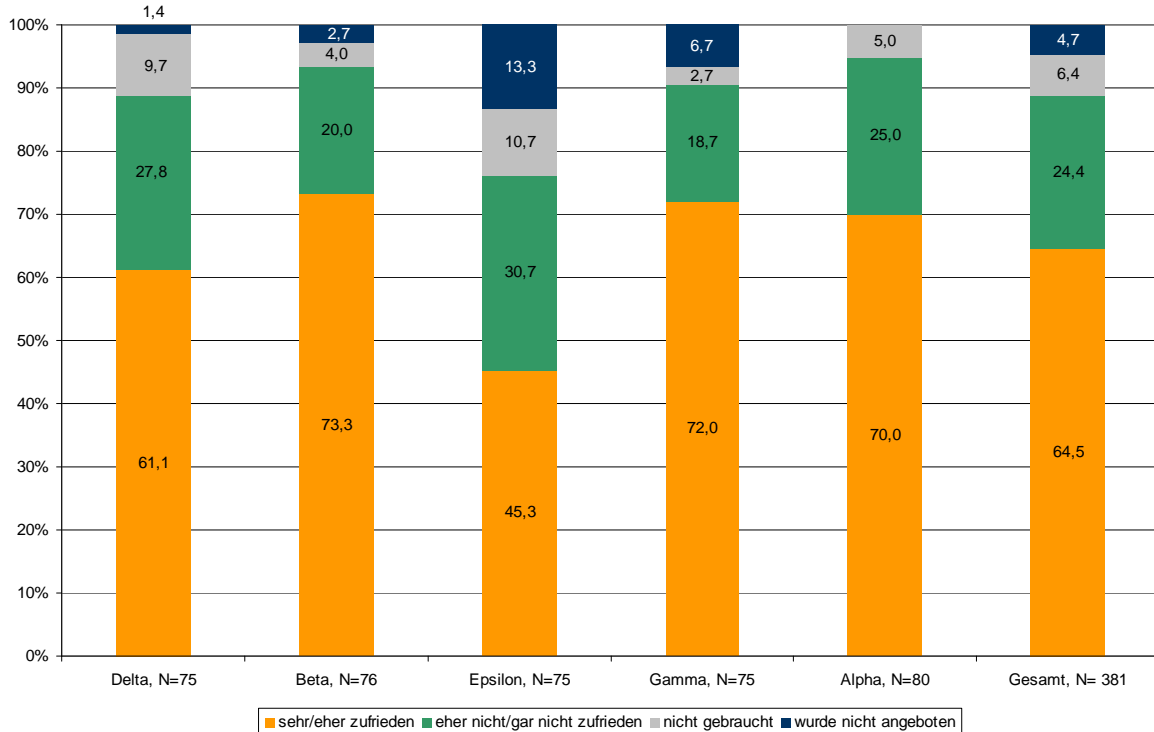
## 6.4 Zufriedenheit mit den JobworkerInnen

Beratungsleistungen zeichnen sich u.a. dadurch aus, dass die Zufriedenheit mit diesen sehr stark durch die Qualität der Beziehung zwischen BeraterInnen und BeratungskundInnen beeinflusst wird. Dazu kommt, dass die Leistung selbst Resultat der gemeinsamen Arbeit von BeraterInnen und KundInnen ist – also erst durch und in der Interaktion entsteht. Die folgenden Bewertungen zeigen die hohe Bedeutung dieser Ebene, in dem die Bewertungen der TrainerInnen grundsätzlich demselben Muster folgen wie die Gesamtzufriedenheitsbewertungen. Die InterviewerInnen berichteten auch, dass es den Befragten teilweise nicht ganz einsichtig war, diese Ebene extra abzufragen – haben sie diese Frage aus ihrer Sicht doch bereits beantwortet.

### „Beta“, „Gamma“ und „Alpha“ – höchste Zufriedenheiten

„Alpha“ fällt in dieser Bewertungsebene vor allem dadurch auf, dass kein/e einzige/r Kunde/in mit den Leistungen der TrainerInnen gar nicht zufrieden war – ein Wert der von keiner anderen Organisation erreicht wurde. Bei den drei in dieser Kategorie „besten“ Organisationen sind jeweils mehr als 70% der Befragten mit der Arbeitsweise der BeraterInnen sehr zufrieden. „Beta“ und „Alpha“ weisen darüber hinaus auch die niedrigsten Werte in der Unzufriedenheit mit den TrainerInnen/ BeraterInnen auf. Bei „Delta“ und „Epsilon“ scheint es weniger Begeisterung für die BeraterInnen gegeben zu haben: Der Anteil der Unzufriedenen beträgt bei „Delta“ 28%, jener bei „Epsilon“ 31%.

Abbildung 18: Zufriedenheit mit der Arbeit der JobworkerInnen nach Beratungsorganisation



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

Während insgesamt 2/3 der Männer mit der Arbeit der TrainerInnen und BeraterInnen sehr zufrieden waren, sind es bei Frauen „nur“ 61%. Und: 9% der Männer, aber immerhin fast 15% der Frauen waren mit der Arbeitsweise der BeraterInnen weniger zufrieden.

#### „Epsilon“ und „Delta“ große Bewertungsdifferenzen zwischen Männern und Frauen

Nachdem die „Epsilon“ für die Beratung ausschließlich Männer einsetzte, sei hier - trotz der Problematik geringer Fallzahlen - eine geschlechtsspezifische Auswertung innerhalb der Organisationen präsentiert. Diese zeigt, dass Kundinnen von „Epsilon“ unzufriedener mit den BeraterInnen waren als bei den anderen Beratungsorganisationen. Wieweit dies mit dem Geschlecht der BeraterInnen oder mit anderen Faktoren zu tun hat, kann ausgehend von vorliegenden Daten nicht beurteilt werden – Tatsache ist jedoch, dass sich Kundinnen von „Epsilon“ deutlich weniger gut unterstützt sahen als Kundinnen in den anderen Organisationen.

#### „Alpha“ und „Gamma“: geringste Differenzen zwischen Männern und Frauen

Die geringsten Unterschiede in den Bewertungen zwischen Männern und Frauen zeigen sich bei „Alpha“ und „Gamma“. „Beta“ fällt durch wenig Differenz in der Dimension „sehr zufrieden“ aber – bei sehr geringen Fallzahlen – deutlich höherer Bedeutung von Unzufriedenheit bei Frauen auf.

**Tabelle 12: Zufriedenheit mit JobworkerInnen nach Beratungsorganisation und Geschlecht**

		sehr zufrieden		eher zufrieden		nicht zufrieden		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
„Delta“	männlich	29	67,4	11	25,6	3	7,0	43	100
	weiblich	15	53,6	9	32,1	4	14,3	28	100
„Beta“	männlich	34	73,9	11	23,9	1	2,2	46	100
	weiblich	20	71,4	4	14,3	4	14,3	28	100
„Epsilon“	männlich	23	47,9	15	31,3	10	20,8	48	100
	weiblich	11	40,7	8	29,6	8	29,6	27	100
„Gamma“	männlich	40	72,7	9	16,4	6	10,9	55	100
	weiblich	14	70,0	5	25,0	1	5,0	20	100
„Alpha“	männlich	31	68,9	13	28,9	1	2,2	45	100
	weiblich	25	71,4	7	20,0	3	8,6	35	100
Gesamt	männlich	157	66,2%	59	24,9%	21	8,9%	237	100
	weiblich	85	61,6%	33	23,9%	20	14,5%	138	100
	<b>Gesamt</b>	<b>242</b>	<b>64,5%</b>	<b>92</b>	<b>24,5%</b>	<b>41</b>	<b>10,9%</b>	<b>375</b>	<b>100</b>

Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

Die Befragten wurden auch eingeladen, ihre Bewertungen zu begründen. Dabei wurden von den Befragten 256 Begründungsmotive für ihre Bewertung der TrainerInnen genannt:



## „Bemüht sich sehr“ und „geht auf mich ein“

Allen voran standen mit 125 Nennungen Aussagen wie: „bemüht sich sehr“, „ist sehr nett“, „ist sehr freundlich“ und „nimmt sich Zeit“.

An zweiter Stelle standen auch hier Aussagen, die sich darauf bezogen, dass der/die BeraterIn besonders gut auf die eigenen Wünsche einging (46 Nennungen) und Betonungen einer kompetenten Beratung.

Schließlich wurden unerwartete Angebotsmomente besonders hervorgehoben – dies waren zum Beispiel Anrufe der BeraterInnen bei Vorhandensein passender Stellen oder in der Phase der Beschäftigung, um nachzufragen, wie es den KundInnen im Dienstverhältnis geht sowie hohe Flexibilität in der Termingestaltung.

## Unzufriedenheitsfaktoren

Unzufriedenheit entstand,

- wenn nicht auf die Person/individuelle Situation der KundInnen eingegangen wurde oder die KundInnen den Eindruck hatten, die BeraterInnen seien nicht ausreichend kompetent (24 Nennungen),
- wenn die BeraterInnen/TrainerInnen als unfreundlich und/oder verständnislos erlebt wurden,
- wenn keine oder aus Sicht der Befragten unpassende Stellenangebote gemacht wurden,
- und wenn eine ungewollte Begleitung bei einem Bewerbungsgespräch stattfand.

## 6.5 Anzahl der Beratungstermine pro Monat

Als letzte Bewertungsebene werden in diesem Bericht die Aussagen der KundInnen zum Beratungsintervall präsentiert. Dabei wird zunächst auf die Frage eingegangen, wie oft pro Monat Beratungstermine stattfanden. In einem zweiten Schritt wurde untersucht, ob die Anzahl der bis zur Befragung absolvierten Beratungstermine aus subjektiver Sicht gepasst hat oder nicht.

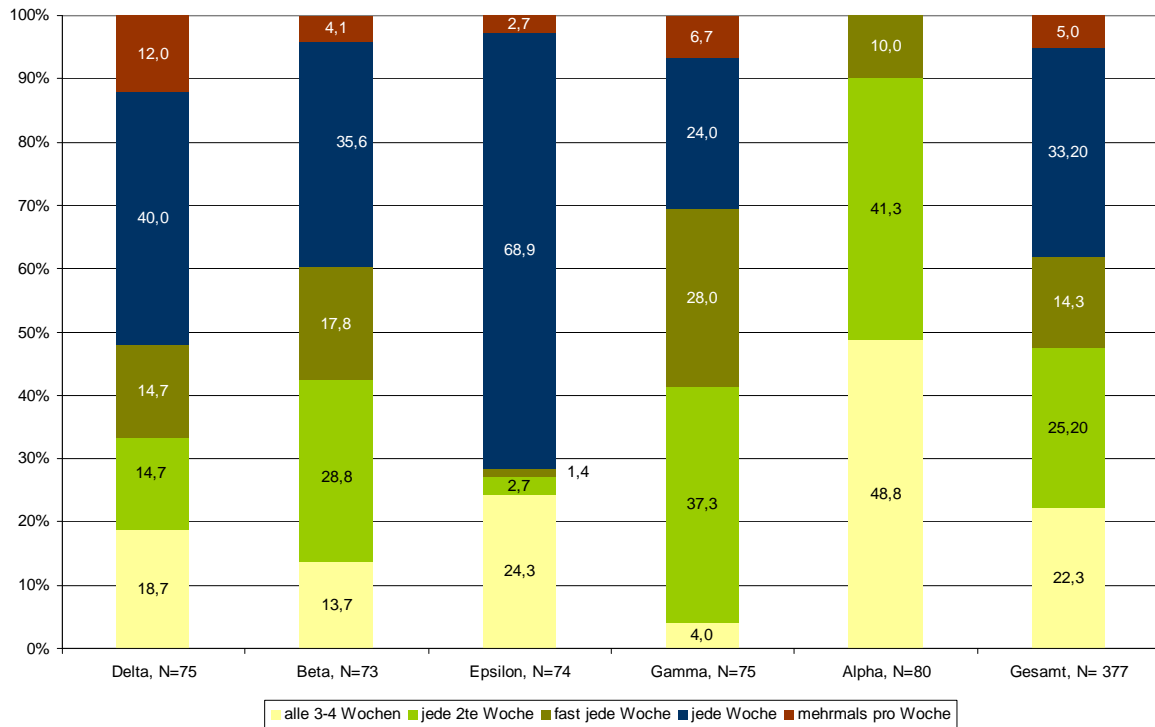
Zwischen den einzelnen Beratungsorganisationen und auch zwischen Männern und Frauen zeigen sich recht deutliche Unterschiede in der Anzahl der Beratungstermine. So fallen „Beta“ und „Gamma“ dadurch auf, dass sie zwischen ein und vier Termine pro Monat vergaben – dies vor dem Hintergrund der anderen Rückmeldungen der KundInnen offensichtlich sehr auf die individuellen Bedarfe abgestimmt.

Am anderen Ende steht „Alpha“ - mit fast 50% der KundInnen, die angaben „alle drei bis vier Wochen“ einen Beratungstermin gehabt zu haben – hier sind ausgehend von den Rückmeldungen der Befragten vergleichsweise geringe Unterschiede in der Gestaltung der Beratungsdichte feststellbar.

Interessant ist auch, dass Frauen eher längere Beratungsintervalle aufwiesen als Männer: So gibt mehr als jede vierte Frau an, nur alle 3 bis 4 Wochen einen Beratungstermin gehabt zu haben. Dies galt nur für jeden fünften Mann.

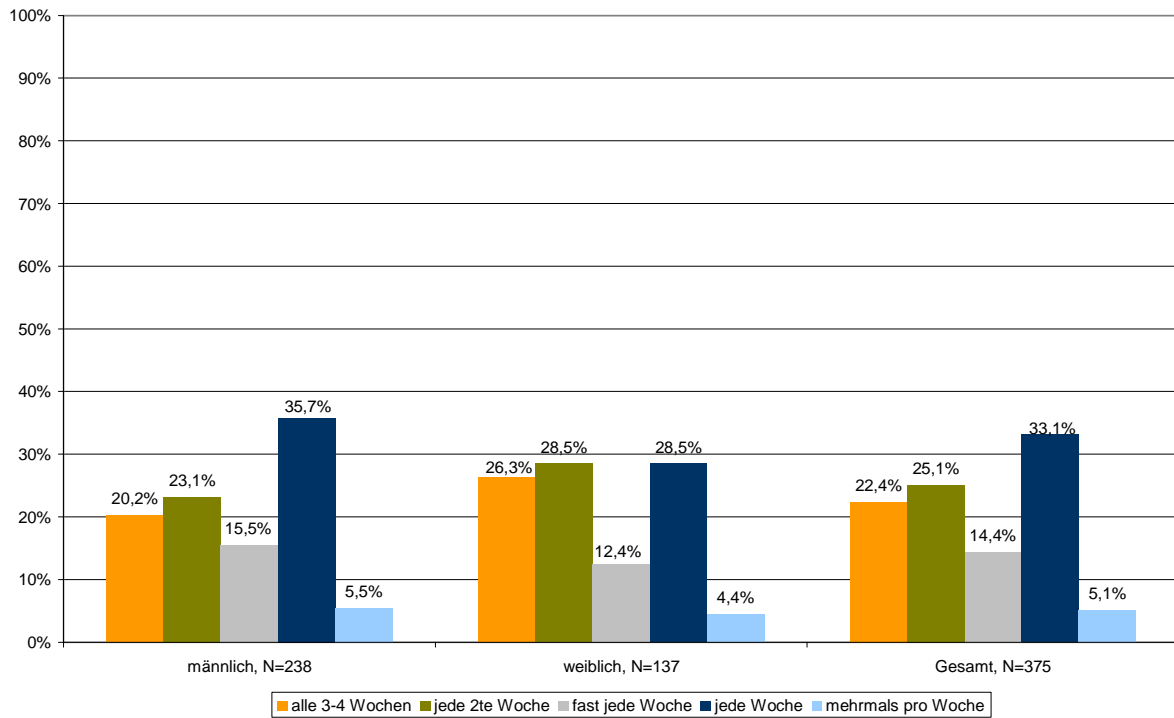
Umgekehrt gaben 36% der Männer, aber nur 29% der Frauen an, wöchentliche Termine gehabt zu haben.

**Abbildung 19: Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Beratungsorganisation**



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

**Abbildung 20: Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Geschlecht**



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

Zu lange Intervalle zwischen den Terminen wirken sich tendenziell negativ aus: So sind unter jenen KundInnen, die mit zumindest einem Leistungsangebot nicht oder eher nicht zufrieden waren, vermehrt Befragte mit Beratungsterminen, die nur alle 3-4 Wochen stattfanden. Optimal erscheint eine individuelle und flexible Planung der Terminhäufigkeit zwischen mehrmals pro Woche und alle 14 Tage.

**Tabelle 13: Unzufriedenheit mit zumindest einer Leistungsebene und der Anzahl der Beratungstermine pro Monat**

		Alle 3-4 Wochen		Jede 2te Woche		Fast jede Woche		Jede Woche		Mehrals pro Woche		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Unzu- frieden- heit	Keine	49	58,3	71	74,7	41	75,9	79	63,2	14	73,7	254	67,4
	Zumind. eine	35	41,7	24	25,3	13	24,1	46	36,8	5	26,3	123	32,6
<b>Gesamt</b>		<b>84</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>125</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>377</b>	<b>100</b>

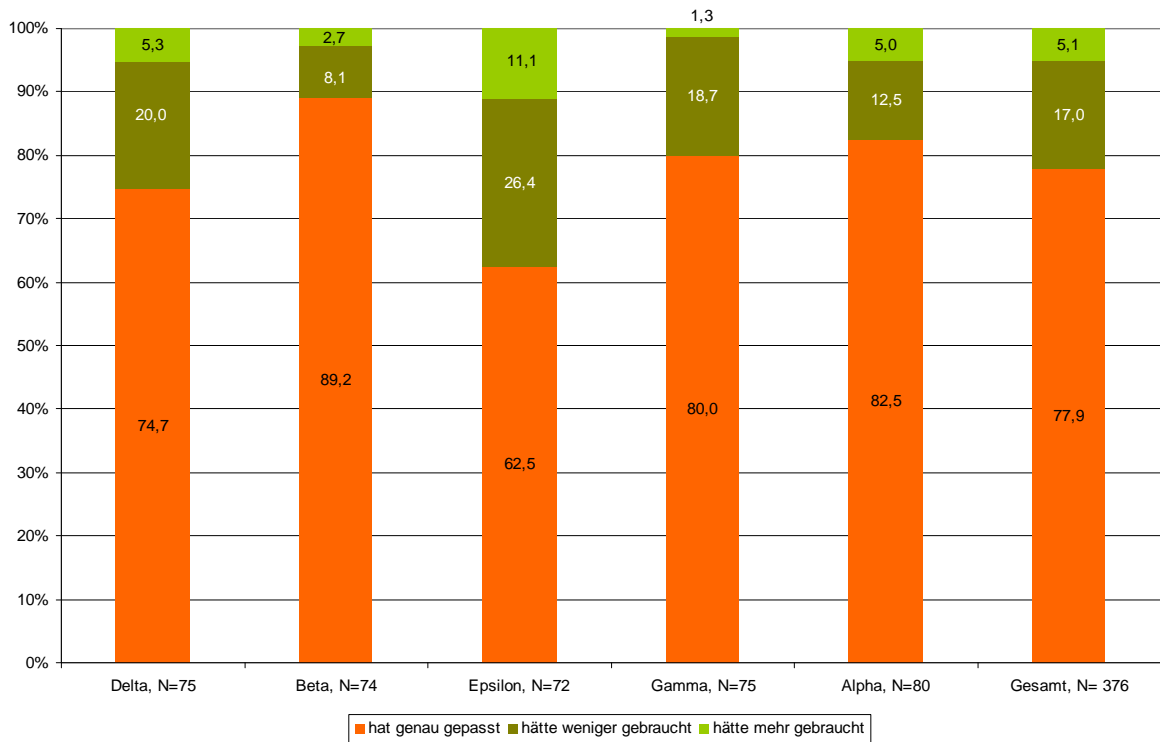
Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

### 6.5.1 Zufriedenheit mit der Anzahl der Beratungstermine

Zwischen 62% und 89% der Befragten gaben an, dass die Anzahl der Beratungstermine genau gepasst hat. Auch hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Organisationen. An niedrigsten war auch in dieser Bewertungsebene der Wert von „Epsilon“ – hier wurde auch die Anzahl der Beratungstermine am wenigsten mit den Bedarfen, wie sie sich aus Sicht der KundInnen darstellten, abgestimmt.

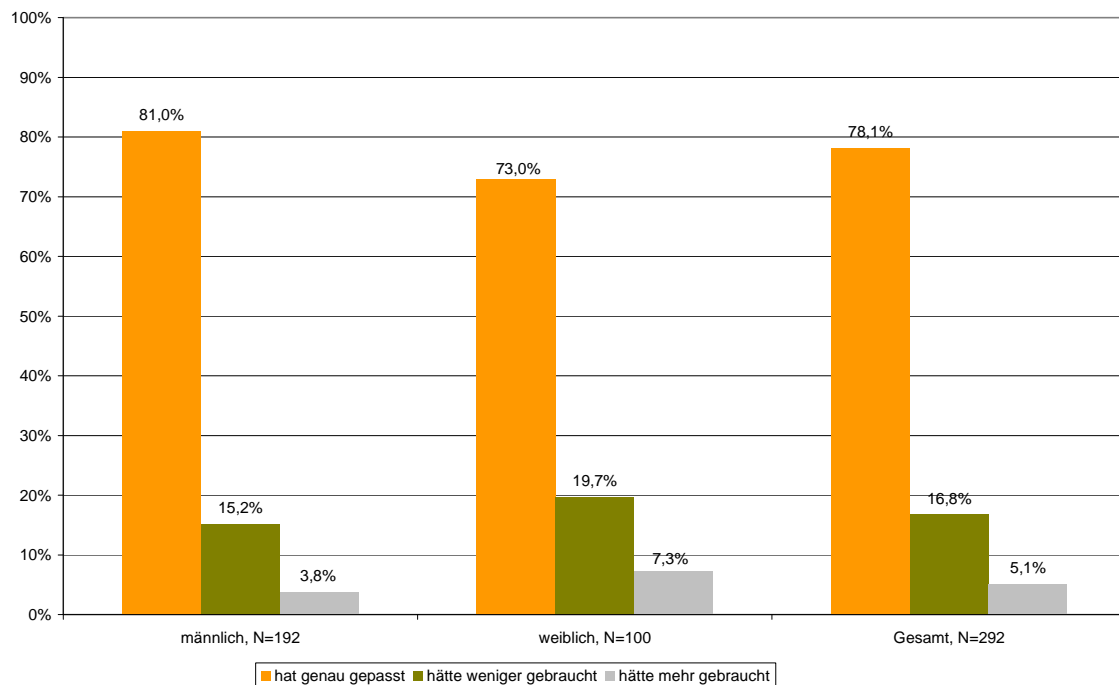
Frauen sahen sich weniger in ihren Terminwünschen befriedigt als Männer – auch dies am stärksten bei „Epsilon“. Hier gaben nur 55% der betreuten Frauen an, dass die Anzahl der Beratungstermine genau gepasst hat. Zum Vergleich: Bei „Alpha“ und „Beta“ betonten dies rund 82% der Frauen.

**Abbildung 21: Zufriedenheit mit der Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Beratungsorganisation**



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

**Abbildung 22: Zufriedenheit mit der Anzahl der Beratungstermine pro Monat nach Geschlecht**



Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

### Personen, für die die Anzahl der Beratungstermine nicht passte sind eher auch mit anderen Ebenen unzufrieden

Für die große Mehrheit der zufriedenen Befragten (mehr als 90%) hatten Anzahl und Intervalle der Termine genau gepasst. Unter den Unzufriedenen fand sich ein Drittel der Befragten, die lieber weniger Termine gehabt hätten bzw. denen die Intervalle zwischen den Terminen zu kurz waren. (beides hochsignifikant)

Eine individuell abgestimmte Termingestaltung trägt entscheidend zur Zufriedenheit der KundInnen bei: Von jenen Befragten, für die die Terminplanung genau gepasst hat, sind 78% mit allen erhobenen Hilfeleistungen zufrieden. In der Gruppe jener, die zu wenige oder zu viele Termine in Anspruch nehmen konnten/mussten, liegt der Anteil der durchgängig Zufriedenen vergleichsweise bei lediglich rund 30%.

**Tabelle 14: Unzufriedenheit mit zumindest einer Leistungsebene und Aussagen zur Frage, ob die Anzahl der Beratungstermine gepasst hat**

		Hat genau gepasst		Hätte weniger gebraucht		Hätte mehr gebraucht		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Unzufriedenheit	Keine	228	77,8	19	29,7	6	31,6	253	67,3
	Zumind. eine	65	22,2	45	70,3	13	69,4	123	32,7
<b>Gesamt</b>		<b>293</b>	<b>100</b>	<b>64</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

Basis: File "KundInnenbefragung ABBE 07"

## 7 ZUSAMMENFASSUNG UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE

Wiewohl die fünf in gegenständlicher Evaluierung untersuchten Beratungsorganisationen „Aufsuchende Vermittlungsunterstützung“ nach dem Basiskonzept der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung umsetzten, zeigten sich in der konkreten Ausgestaltung dieses Basiskonzeptes erhebliche Unterschiede.

### Ausdifferenzierung in Richtung Case Management

Das Ursprungskonzept wurde nur von der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung ohne Abänderungen umgesetzt. Alle anderen Organisationen nahmen Veränderungen am Basiskonzept vor, die – folgt man der wissenschaftlichen Diskussion im Themenfeld der Arbeitsvermittlung – mehr oder weniger stark in Richtung Case- oder Fall-Management in der Arbeitsvermittlung weisen.

Case Management wird dadurch charakterisiert, in einem „kooperativen Prozess“ die individuelle Bedarfslage eines/r Hilfesuchenden zu erheben und entsprechende Dienstleistungen zu planen, zu implementieren, zu koordinieren, zu überwachen und schließlich zu evaluieren. Der Versorgungsbedarf des/r KlientIn soll dabei insbesondere durch Rückgriff auf die vorhandenen Ressourcen abgedeckt werden.<sup>25</sup>

Die ganzheitliche Ausrichtung des Case Managements, die im Fall gravierender und oft diffuser Problemlagen als Unterstützungsstrategie der Wahl beschrieben wird, verfolgt immer das Ziel einer Arbeitsmarktintegration, bleibt also nicht unspezifisch und grenzt sich somit von der weniger zweckrationalen Sozialarbeit ab.

In der konkreten Umsetzung kann Case Management letztlich sehr unterschiedlich realisiert werden. Dies zeigte sich in gegenständlicher Untersuchung darin, dass die untersuchten Organisationen u.a. in folgenden Bereichen divergierende Vorgangsweisen wählten:

- Bandbreite der angebotenen Beratungsinhalte und -settings
- Häufigkeit der Beratungskontakte
- Anlass und Häufigkeit des „Aufsuchens“ und Begleitens von KundInnen bei Bewerbungsgesprächen
- Ausmaß der Kooperation mit Arbeitskräfteüberlassungsunternehmen und mit Organisationen des 2. Arbeitsmarktes
- Alter und Qualifikation der „BeraterInnen“ oder „JobworkerInnen“
- Umsetzung von Gender Mainstreaming

### Unterschiedliches Vorgehen ist unterschiedlich erfolgreich

Diese Unterschiede in der Gestaltung der konkreten Unterstützungsleistungen bewirkten sowohl messbare Unterschiede in der Arbeitsmarktperformance der BeratungskundInnen als auch in der Zufriedenheit der KundInnen. Dabei konnte ausgeschlossen werden, dass sich die Differenzen in den Ergebnissen ausschließlich darauf zurückführen lassen, dass von den Organisationen unterschiedliche Personengruppen betreut wurden.

<sup>25</sup> vgl. hierzu u.a. Reis, Claus: Case-Management – ein Instrument zur Integration benachteiligter Jugendlicher, Manuskript zum Vortrag vom 29.7.2003, Offenbach a.M. 2003, S.2

Der deutlichste Beleg dafür, dass die beobachtbaren Unterschiede in der Arbeitsmarktperformance in unmittelbarem Zusammenhang mit den untersuchten Unterstützungsleistungen stehen, manifestiert sich darin, dass die erfolgreichste Beratungsorganisation weitestgehend unabhängig von konkreten Personenmerkmalen am erfolgreichsten war. Mit umgekehrten Vorzeichen galt dies auch für die Organisation mit den niedrigsten Beschäftigungsanteilen.

### **Basiskonzept bei einer Subgruppe etwas höhere Beschäftigungsanteile**

Weiters kristallisierte sich in der Analyse der Ergebnisse heraus, dass das Ursprungskonzept bei der Subgruppe langzeitarbeits- und gleichzeitig langzeitbeschäftigungsloser KundInnen etwas höhere Beschäftigungsanteile aufwies als die adaptierten Vorgangsweisen der anderen vier Organisationen. Diese KundInnengruppe ist laut AMS Wien dadurch zu charakterisieren, dass sie mit unterschiedlichen Schulungsangeboten des AMS nicht erreicht werden konnte und deshalb nicht nur langzeitbeschäftigungs-, sondern gleichzeitig auch langzeitarbeitslos ist.

Die Tatsache, dass KundInnen einer anderen Beratungsorganisation - auch wenn sie dieser Subgruppe angehörten - bei deutlich höherer KundInnenzufriedenheit nur geringfügig niedrigere Arbeitsmarktintegrationswerte aufweisen als KundInnen der Gesellschaft für Aus- und Weiterbildung, sollte zu einer Überprüfung der Ausgangsannahmen und Vorgangsweisen genutzt werden. Allem Anschein nach dürften in der Qualifikation der JobworkerInnen sowie auch in der zugrunde liegenden Philosophie, die sich unter anderem darin ausdrückt, ausschließlich männliche Jobworker einzusetzen, zentrale Ansatzpunkte zur Erreichung höherer KundInnenzufriedenheit liegen.

### **Hohe KundInnenzufriedenheit und erfolgreiche Arbeitsmarktperformance**

Eine weitere Aussage dieser Untersuchung, bezieht sich auf den Zusammenhang von KundInnenzufriedenheit und Arbeitsmarkterfolg: Jene beiden Beratungsorganisationen - „Beta“ und „Gamma“ - die in der KundInnenzufriedenheitsbefragung durchgängig die besten Werte erzielten, sind auch jene Organisationen, deren KundInnen im Gesamtbeobachtungszeitraum von 1,5 Jahren seit Beratungsbeginn die höchsten und auch die nachhaltigsten Arbeitsmarktintegrationswerte erreichten.

Der von der konkreten Problemlage der Personen weitgehend unabhängige Erfolg von „Gamma“ ist allen Befunden nach auf eine hochgradige und auf vielen Ebenen gelebte Individualisierung der Angebote bei gleichzeitig abgestimmter Kommunikation mit allen Beteiligten (KundIn – Unternehmen – AMS) zurückzuführen.

Diese Grundorientierungen manifestieren sich allem Anschein nach auf allen Ebenen von der Gestaltung der Beratungsinhalte über die Gestaltung des Beratungssettings und die Auswahl geeigneter Vermittlungsvorschläge bis zum gezielten Einsatz von Förderungsinstrumenten. Dabei war die Fokussierung durchgängig auf eine Integration in den 1. Arbeitsmarkt gerichtet.

Dreh- und Angelpunkt der KundInnenzufriedenheit ist die Zufriedenheit mit den Vermittlungsvorschlägen. Hier konnte gezeigt werden, dass es durchaus auch bei arbeitsmarktfernen Zielgruppen gelingen kann, Vermittlungsvorschläge anzubieten, die den Vorstellungen der KundInnen weitgehend entsprechen: So betonten 90% der KundInnen von „Gamma“ mit den Vermittlungsvorschlägen sehr oder eher zufrieden zu sein.

## **Gemeinsames Bild von der passenden Stelle entwickeln**

Die Chance, eine geeignete Stelle zu finden und anbieten zu können, dürfte ganz wesentlich auch davon abhängen, ob und wie weit es gelingt, im Beratungsprozess ein von BeraterIn und KundIn gemeinsam getragenes Bild der aktuellen Arbeitsmarktpositionierung und des für diese Situation möglichst optimalen Zugangs zum Arbeitsmarkt zu erarbeiten. Bei dieser Aussage handelt es sich weniger um einen Befund als vielmehr um eine Hypothese. Diese Hypothese fußt vor allem auf mündlichen Aussagen in der KundInnenbefragung. Diese ließen erkennen, dass das „Verstehen und In-Beziehung-zur-eigenen-Situation-Setzen-Können“ von Interventionen und Vorschlägen besonders hohen Stellenwert für KundInnen und vor allem für deren Commitment hat.

## **Breite Palette an Unternehmen**

Die Analyse jener Unternehmen, in denen KundInnen der Aufsuchenden Arbeitsvermittlung tätig sind zeigte, dass es sich um eine Vielzahl unterschiedlichster Unternehmen handelt. Die Palette reicht von Personaldienstleistungsunternehmen (durchschnittlich 14% der Arbeitsaufnahmen während des Beratungszeitraums erfolgten bei einem Personaldienstleistungsunternehmen) über kleinere und mittlere Dienstleistungsunternehmen (in der Gastronomie, im Handel, in der Reinigung, im Callcenter, ...) bis zu - allerdings vereinzelt - renommierten Großunternehmen oder Organisationen.

Auffallend ist an dieser Stelle, dass jene Beratungsorganisation mit der größten Distanz zur angepeilten Arbeitsmarktintegrationszielsetzung (60% der TeilnehmerInnen sind 90 Tage beschäftigt) auch den geringsten Anteil an Stellenantritten bei Personaldienstleistungsunternehmen aufwies. An diesen Umstand sowie an die Tatsache, dass bei sehr hoher Zufriedenheit mit den Stellenangeboten 19% der Stellenantritte von „Gamma“ bei einem Personalbereitstellungsunternehmen erfolgten, lassen sich ein Resümee und eine Vermutung knüpfen: Festgestellt werden kann, dass auch Personalbereitstellungsunternehmen für die betreute Zielgruppe bedeutsam sind. Und vermuten lassen die Befunde, dass es bei diesen Stellen ganz genauso wie bei allen anderen angebotenen Arbeitsstellen im Kern darum geht, dass sie für die jeweilige Person passend sind und dass die KundInnen im Vorfeld des Stellenantrittes Gelegenheit dazu hatten (und dabei unterstützt wurden), sich aktiv für eine Beschäftigung in diesem Feld zu entscheiden.

## **Sonderzielgruppe REHA codierte langzeitbeschäftigungslose KundInnen**

Wiewohl alle fünf untersuchten Beratungsorganisationen vereinzelt auch KundInnen zu betreuen hatten, die neben bestehender Langzeitbeschäftigungslosigkeit auch eine so genannte REHA Codierung aufwiesen, konzentrierte sich diese KundInnengruppe auf die Organisation „Delta“. Erwartungsgemäß wurden bei dieser Zielgruppe auch von „Delta“ die höchsten Arbeitsmarktintegrationswerte erreicht. Auffallend waren hier etwas zurückhaltende KundInnenzufriedenheitswerte sowie die Tatsache, dass – allerdings zielkonform – recht intensiv auf Stellen des 2. Arbeitsmarktes vermittelt wurde.



## Erfolgskritische Faktoren in der Beratungsgestaltung

Schließlich konnten in der Untersuchung weitere Faktoren herausgearbeitet werden, die einer erfolgreichen Verbindung von nachhaltiger Arbeitsmarktintegration mit hoher KundInnenzufriedenheit zuträglich sind:

- Einschlägig erfahrene JobworkerInnen und BeraterInnen: Wie wohl unterschiedliche professionelle Hintergründe und Berufserfahrungen durchaus Vorteile für die Erbringung dieser Dienstleistungen aufweisen, bedarf die Ausübung der Tätigkeit offensichtlich zumindest einschlägiger (Zusatz-) Ausbildungen im Beratungs-/ Trainingsbereich.
- Eher kurze, auf die individuelle Situation der KundInnen abgestimmte Beratungsintervalle: So zeigte sich in der Analyse der KundInnenrückmeldungen, dass KundInnen mit 3-4-wöchigem Beratungsintervall signifikant eher mit einer Unterstützungsform unzufrieden waren als KundInnen mit kürzeren Intervallen. Eine bedarfsorientierte Beratungshäufigkeit, die zwischen mehrmals in der Woche und 14 Tagen liegt, scheint optimal zu sein.<sup>26</sup>
- Bei derartigen Angaben handelt es sich um Richtwerte und Orientierungen, keinesfalls um normative Vorgaben. Denn alle befragten OrganisationsvertreterInnen wiesen darauf hin, dass gerade in der Möglichkeit, Beratungsinhalte und – settings dem jeweiligen individuellen Bedarf anpassen zu können, der große und sehr geschätzte Vorteil dieses Ansatzes liegt. Ein hohes Maß an Gestaltbarkeit der Rahmenbedingungen und Inhalte – eine geringe Steuerung über Inputfaktoren also – setzt jedoch voraus, dass Strukturen vorhanden sind, die sicherstellen, dass sich die konkrete Ausformulierung der Angebote und Rahmenbedingungen tatsächlich am höchsten KundInnennutzen orientiert. Eine systematische Beobachtung von Arbeitsmarktintegrations- und KundInnenzufriedenheitsdaten sowie deren laufende Rückkoppelung an die umsetzenden Stellen durch den Auftraggeber könnte eine derartige Struktur sein.

Auch Erfahrungen in einschlägigen deutschen Projekten<sup>27</sup> verdeutlichen die Relevanz der Handlungsautonomie und Entscheidungskompetenz des/r Case ManagerIn für einen erfolgreichen Fallmanagementprozess, um wirklich nachhaltige Verbesserungen der Beschäftigungsfähigkeit der KlientInnen zu erreichen.

- Eine wertschätzende Grundhaltung der JobworkerInnen, um die notwendige Balance von Fördern und Fordern respektvoll und für die KundInnen nachvollziehbar gestalten zu können.
- Die Begleitung der KundInnen während der ersten Beschäftigungsmonate und vor allem die rasche Entwicklung eines neuerlichen Stellenangebotes, wenn eine Arbeitsaufnahme nicht erfolgreich war.
- Das Angebot von Unterstützungsleistungen auch im persönlichen Bereich: Dabei scheint bedeutsam zu sein, auch in der Gestaltung dieser Unterstützungsleistungen den „roten Beratungsfaden“ und das Beratungsziel nicht aus den Augen zu verlieren.

<sup>26</sup> Die Dauer der einzelnen Beratungstermine sowie deren Inhalte konnten in dieser Untersuchung nicht analysiert werden – diesbezüglich können daher auch keine Aussagen getätigt werden.

<sup>27</sup> bspw. „Arbeitsplus“ Bielefeld, EQUAL-Projekt IN.OWL, „Integrierte Hilfe zur Arbeit“, EQUAL-Projekt MARE

## 8 VERWENDETE LITERATUR

Arbeitsmarktservice Wien, Landesgeschäftsstelle: Arbeitsbehelf zu den aufsuchenden BBEs 2006 vom 27.2.2006

Burkhard, Walter: Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung und Arbeitsvermittlung, Sozialamt Kassel

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.: Empfehlungen des Deutschen Vereins zu Qualitätsstandards für das Fallmanagement, März 2004

„Epsilon“: Zwischenbericht Phönix Wien per 31.10.2006. Unveröffentlichter Tätigkeitsbericht an das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien. Ohne Datum

Göckler, Rainer (Bundesagentur für Arbeit) (Hrsg): Fachkonzept „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II“, Abschlussfassung des Arbeitskreises, April 2005

Hausegger, Trude: Evaluierung Aufsuchende Vermittlungsunterstützung. Unveröffentlichter Zwischenbericht an das AMS Wien. Wien, Juli 2006

Hausegger, Trude, Hager, Isa: Evaluierung „Aufsuchende Arbeitsvermittlung“ – Ergebnisse der KundInnenbefragung. Unveröffentlichter Zwischenbericht an das Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien. Wien, 2007.

IN-OWL – Innovationsnetzwerk für Beschäftigung in Ostwestfalen-Lippe (EQUAL): Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung. Qualitätsstandards und Anforderungen an Arbeitsberatung und Arbeitsvermittlung, Dokumentation des Innovationsforums am 12. Mai 2004, Bielefeld 2004.

Lechner, Ferdinand; Willsberger, Barbara: Ergebnisse der Begleitforschung zu den IRMKA-Modellprojekten, Wien März 2005

MARE – Migration und Arbeit Rhein-Main (EQUAL): Hartz IV – Bessere Chancen für Arbeitslose? Implementierung von Fallmanagement in der Arbeitsförderung. Konzepte und Erfahrungen, Tagungsdokumentation der Fachtagung, 12. Juli 2004

Radloff, Rainer: Entwicklung des Fallmanagements zur Integration in Arbeit – Arbeitsplus in Bielefeld GmbH, in: G.I.B.-Info 2/2006, online [http://www.gibinfo.de/gibinfo/sgb-ii/entwicklung-des-fallmanagements-zur-integration-in-arbeit/article\\_view](http://www.gibinfo.de/gibinfo/sgb-ii/entwicklung-des-fallmanagements-zur-integration-in-arbeit/article_view) (26.07.2006)

Reis, Claus: Case Management – ein Instrument zur Integration benachteiligter Jugendlicher, Manuskript zum Vortrag vom 29.07.2003 anlässlich der Fachtagung „Case Management“, Offenbach a.M. 2003

Reis, Claus; Freyberg, Thomas v.; Kinstler, Hans-Joachim; Wende, Lutz: Pilotprojekt „Integrierte Hilfe zur Arbeit“, Endbericht der wissenschaftlichen Begleitung, im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft und Arbeit des Landes Nordrhein-Westfalen, Fachhochschule Frankfurt am Main, September 2003

Tafel, Gerlinde: Arbeitssuchende kompetent beraten und fördern. Eine Weiterbildungskonzeption für Fallmanagement und Arbeitsmarktberatung, Bielefeld November 2004

Trukeschitz, Birgit: Im Dienst sozialer Dienste. Ökonomische Analyse der Beschäftigung in sozialen Dienstleistungseinrichtungen des Nonprofit Sektors. Frankfurt am Main 2006.