

# Hindernisse beim Zugang zu und der Nutzung von Dienstleistungen des Arbeitsmarktservice

Zentrale Ergebnisse einer umfassenden Fragebogenerhebung mit AMS-Mitarbeiter:innen und kooperierenden Einrichtungen im Auftrag des AMS Österreich

## 1 Ausgangslage und Problemstellung

Die gleichberechtigte Teilhabe am Arbeitsleben stellt ein zentrales Element gesellschaftlicher Inklusion dar. Gleichzeitig zeigen zahlreiche Studien sowie arbeitsmarktpolitische Analysen, dass Menschen mit Behinderungen bzw. psychischen und/oder physischen Einschränkungen nach wie vor mit erheblichen Barrieren beim Zugang zum Arbeitsmarkt konfrontiert sind. Diese betreffen sowohl strukturelle Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes als auch institutionelle Prozesse, betriebliche Anforderungen und individuelle Ausgangslagen.

Vor diesem Hintergrund wurde das vorliegende Projekt beauftragt, um Hindernisse beim Zugang zu und bei der Nutzung von Dienstleistungen des Arbeitsmarktservice (AMS) systematisch zu erfassen und aus unterschiedlichen Perspektiven zu analysieren.<sup>1</sup>

Ein besonderer Fokus lag dabei auf der Verschränkung unterschiedlicher Systemebenen – insbesondere zwischen AMS, Einrichtungen der beruflichen Integration, dem Gesundheits- und Sozialwesen sowie den Anforderungen des Arbeitsmarktes. Die Untersuchung zielte darauf ab, ein differenziertes Bild der bestehenden Herausforderungen zu gewinnen und praxisnahe Hinweise für die Weiterentwicklung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen zu liefern.

## 2 Methodisches Vorgehen

Zur Beantwortung der Fragestellungen wurde ein multiperspektivischer Zugang gewählt. Zentrales Element bildeten zwei Online-

Fragebögen, die sich an unterschiedliche Akteur:innengruppen richteten, nämlich a) ein Fragebogen für AMS-Mitarbeiter:innen und b) ein Fragebogen für Einrichtungen, die Beratungs-, Bildungs- und Begleitungsangebote im Bereich der Arbeitsmarktintegration bereitstellen.

Beide Instrumente folgten einem modularen Aufbau und kombinierten geschlossene sowie offene Frageformate. Geschlossene Fragen dienten der strukturierten Erfassung von Einschätzungen zu zentralen Themenfeldern, während offene Fragen Raum für vertiefende Beschreibungen, Begründungen und Praxisbeispiele boten. Inhaltlich orientierten sich beide Fragebögen an zentralen Themenbereichen der Arbeitsmarktintegration, darunter:

- allgemeine Herausforderungen bei der Arbeitsmarktintegration;
- Zugang zu und Nutzung von AMS-Dienstleistungen;
- Arbeitsfähigkeit;
- Kooperation und Zusammenarbeit;
- Weiterentwicklungsbedarfe.

Ein Teil der Fragen wurde in beiden Erhebungen identisch formuliert, um einen direkten Vergleich der Perspektiven zu ermöglichen.

Die Auswertung erfolgte mittels quantitativer Analysen (deskriptive Auswertungen, Mittelwertvergleiche) sowie einer qualitativen Inhaltsanalyse der offenen Antworten. Letztere wurde systematisch kategoriengeleitet durchgeführt und erlaubt eine differenzierte Einordnung der quantitativen Ergebnisse.

## 3 Stichprobe und Fallzahlen

Insgesamt füllten 536 Personen den Fragebogen für AMS-Mitarbeiter:innen aus. Davon waren 92 Prozent Mitarbeiter:innen einer Regionalen Geschäftsstelle (RGS) des AMS und acht Prozent Mitarbeiter:innen einer Landesgeschäftsstelle des AMS. Die Stichprobe ist regional unterschiedlich stark verteilt, umfasst jedoch Rückmeldungen aus allen Bundesländern. Hinsichtlich der Funktion zeigt sich, dass der überwiegende Teil der

<sup>1</sup> Durchgeführt wurde die mit erstem Quartal 2026 finalisierte Studie vom Institut queraum. kultur- und sozialforschung ([www.queraum.org](http://www.queraum.org)). Download der Langfassung der Studie in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes unter <https://forschungsnetzwerk.ams.at/elibrary/publikation/ams-forschungsberichte/2026/hindernisse-beim-zugang-zu-und-der-nutzung-von-dienstleistungen-des-arbeitsmarktservice.html>.

Befragten im Beratungsbereich SfA<sup>2</sup> tätig ist. Daneben nahmen auch Mitarbeiter:innen in Führungsfunktionen, Berater:innen im Bereich SfU<sup>3</sup> sowie Personen aus weiteren Aufgabenbereichen teil.

Den Fragebogen für Einrichtungen, die Beratungs-, Bildungs- und Begleitungsangebote im Bereich der Arbeitsmarktintegration bereitstellen, füllten insgesamt 810 Personen aus. Die Rückmeldungen verteilen sich auf alle Bundesländer, wobei Niederösterreich, Wien und die Steiermark besonders stark vertreten sind. Die befragten Personen kommen aus sehr unterschiedlichen Angeboten bzw. Maßnahmen. Besonders häufig vertreten sind Arbeitsassistenten, Jugendcoaching sowie BBRZ-Angebote<sup>4</sup>. Darüber hinaus beteiligten sich auch Personen aus BAS,<sup>5</sup> AusbildungsFIT, Jobcoaching, Qualifizierungsprojekten, fitzwork, Integrativer Ausbildung sowie aus weiteren Angeboten.

Insgesamt zeigt sich in beiden Befragungen eine breite und erfahrungsbasierte Stichprobe, die unterschiedliche regionale, institutionelle und fachliche Perspektiven auf die Arbeitsmarktintegration von Menschen mit Behinderungen bzw. psychischen und/oder physischen Einschränkungen abbildet.

## 4 Zentrale Ergebnisse

### 4.1 Einschätzung zu allgemeinen Herausforderungen

Die Auswertung der geschlossenen Fragen zeigt, dass AMS-Mitarbeiter:innen und Einrichtungen zentrale Herausforderungen der Arbeitsmarktintegration in sehr ähnlicher Weise bewerten. In mehreren Bereichen liegen die Zustimmungswerte in beiden Befragungen auf einem hohen Niveau, was auf ein deutlich geteiltes Problembewusstsein hinweist.

Besonders hervorzuheben sind betriebliche Rahmenbedingungen. Hohe Leistungsanforderungen sowie eine geringe Toleranz gegenüber reduzierter Produktivität werden von beiden Gruppen sehr häufig als Hindernis eingeschätzt. In der Befragung der AMS-Mitarbeiter:innen liegt die Zustimmung hier bei über 85 Prozent, ähnliche Tendenzen zeigen sich auch bei den Einrichtungen. Auch der Mangel an betrieblichen Unterstützungsstrukturen sowie an flexiblen Arbeitsmodellen wird von jeweils rund drei Viertel der Befragten als relevant bewertet. Ergänzend zeigt sich, dass AMS-Mitarbeiter:innen etwas häufiger auf Informationsdefizite bei Arbeitgeber:innen verweisen, während Einrichtungen stärker konkrete Umsetzungsprobleme im betrieblichen Alltag betonen.

Im Bereich individueller und sozialer Faktoren werden insbesondere Vorurteile gegenüber Menschen mit Behinderungen sowie Unsicherheiten im Bewerbungsprozess von beiden Gruppen als zentrale Hürden eingeschätzt. Die Zustimmung liegt hier jeweils im Bereich von über 70 Prozent. Auch Aspekte wie geringes Selbstvertrauen oder Angst vor Offenlegung der Behinderung werden mehrheitlich als relevant bewertet.

<sup>2</sup> SfA = Service für Arbeitsuchende.

<sup>3</sup> SfU = Service für Unternehmen.

<sup>4</sup> BBRZ = Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum.

<sup>5</sup> BAS = Berufsausbildungsassistenten.

Besonders deutlich ist die Übereinstimmung bei arbeitsmarktbiographischen Faktoren. Lange Erwerbsunterbrechungen zählen zu den am stärksten bewerteten Hindernissen (AMS: rund 88 Prozent an Zustimmung), auch fehlende Berufserfahrung sowie Qualifikationsdefizite werden von einer klaren Mehrheit beider Gruppen als integrationshemmend eingeschätzt.

### 4.2 Passung und Hindernisse bei AMS-Dienstleistungen

Auch im Hinblick auf den Zugang zu und die Nutzung von AMS-Dienstleistungen zeigen die quantitativen Ergebnisse eine hohe Übereinstimmung zwischen den beiden Befragungsgruppen.

Im Bereich der barrierefreien Zugänglichkeit werden bauliche Barrieren von beiden Gruppen mehrheitlich nicht als zentrales Problem eingeschätzt. Gleichzeitig zeigt sich jedoch bei der digitalen Zugänglichkeit ein differenzierteres Bild: Während AMS-Mitarbeiter:innen diesen Aspekt eher zurückhaltend bewerten, sehen Einrichtungen hier häufiger ein Hindernis.

Deutlich relevanter wird von beiden Gruppen die Verwendung einfacher bzw. Leichter Sprache eingeschätzt. Mehr als die Hälfte der Einrichtungen bewertet dies als Hindernis.

Im Bereich der strukturellen Rahmenbedingungen zeigen sich besonders hohe Zustimmungswerte. Der Zeitdruck im AMS-System wird von beiden Gruppen klar als zentrales Hindernis eingeschätzt. Ähnlich hohe Werte zeigen sich bei regionalen Unterschieden im Angebot sowie bei der mangelnden Flexibilität von Förderprogrammen. Auch die Befristung von Maßnahmen wird von einer Mehrheit als problematisch bewertet.

Schnittstellenprobleme zwischen Institutionen werden ebenfalls von einem relevanten Anteil als Hindernis gesehen, wobei Einrichtungen diese etwas häufiger betonen.

Im Bereich individueller Unterstützungsbedarfe zählen die Einschätzungen zu den höchsten im gesamten Vergleich. Die Überforderung von Betroffenen mit AMS-Prozessen wird von über 80 Prozent der Einrichtungen als Hindernis eingeschätzt – einer der höchsten Zustimmungswerte der gesamten Erhebung. Auch die Komplexität von Mehrfachdiagnosen wird von beiden Gruppen sehr deutlich hervorgehoben.

Diese Befunde werden durch die offenen Antworten ergänzt, in denen insbesondere digitale Hürden, bürokratische Komplexität und mangelnde Passung von Maßnahmen detailliert beschrieben werden.

### 4.3 Arbeitsfähigkeit

Das Thema der Arbeitsfähigkeit zeigt sich sowohl in den quantitativen als auch in den qualitativen Ergebnissen als besonders zentraler Einflussfaktor.

Während die geschlossenen Fragen bereits eine hohe Relevanz des Themas anzeigen, verdeutlichen die offenen Antworten vor allem strukturelle Herausforderungen in der Anwendung. Besonders häufig wird auf mangelnde Transparenz von Entscheidungsgrundlagen sowie auf widersprüchliche Einschätzungen zwischen Institutionen hingewiesen. Die Ergebnisse zeigen, dass Arbeitsfähigkeit in der Praxis häufig nicht als eindeutig nachvollziehbare Kategorie erlebt wird.

In beiden Befragungen wird zudem der Bedarf nach einer stärkeren Individualisierung und Kontextualisierung der Ein-

schätzung sichtbar. Arbeitsfähigkeit wird weniger als statischer Zustand verstanden, sondern als Ergebnis eines Zusammenspiels von gesundheitlichen, sozialen und arbeitsmarktlichen Faktoren.

#### 4.4 Kooperationen und Zusammenarbeit

Die quantitative Bewertung der Zusammenarbeit zeigt ein insgesamt differenziertes Bild. Die Mehrheit der Einrichtungen bewertet die Zusammenarbeit mit dem AMS als sehr gut oder eher gut (über 50 Prozent), gleichzeitig gibt rund ein Drittel eine mittlere Bewertung ab.

Die offenen Antworten verdeutlichen, dass positive Zusammenarbeit insbesondere dort entsteht, wo klare Kommunikation, stabile Ansprechpersonen und gegenseitiges Vertrauen vorhanden sind. Gleichzeitig werden strukturelle Herausforderungen sichtbar, die die Zusammenarbeit erschweren. Besonders häufig werden Zeitdruck und hohe Fallzahlen als zentrale Belastungsfaktoren genannt. Diese wirken sich direkt auf die Qualität der Abstimmung und die Möglichkeit zur individuellen Fallbearbeitung aus. Auch mangelnde Kontinuität von Ansprechpersonen sowie unterschiedliche fachliche Zugänge werden als hinderlich beschrieben.

In beiden Perspektiven wird deutlich, dass Kooperation vor allem dann gut funktioniert, wenn strukturelle Rahmenbedingungen ausreichend Zeit, Abstimmung und Flexibilität ermöglichen.

#### 4.5 Weiterentwicklung und Empfehlungen aus Sicht der Befragten

Die quantitativen und qualitativen Ergebnisse zeigen ein klar gerichtetes Bild zentraler Entwicklungsbedarfe. Im AMS-Kontext stehen insbesondere folgende Punkte im Vordergrund:

- mehr zeitliche und personelle Ressourcen;
- stärkere Individualisierung der Betreuung;
- flexiblere Gestaltung von Maßnahmen;
- bessere Abstimmung zwischen Institutionen;
- höhere Transparenz von Entscheidungen.

Diese Aspekte knüpfen direkt an die zuvor dargestellten Befunde an, und zwar insbesondere an die hohe Relevanz von Zeitdruck, Passungsproblemen und Schnittstellen. Darüber hinaus wird deutlich, dass Arbeitsmarktintegration nicht ausschließlich innerhalb des AMS gestaltet werden kann. Die Befragten verweisen auf zentrale Rahmenbedingungen außerhalb des Systems, darunter:

- die Rolle von Arbeitgeber:innen;
- die Notwendigkeit flexibler Arbeitsmodelle;
- die Gestaltung sozialer Sicherungssysteme;
- sowie den Ausbau unterstützender Angebote.

Die Ergebnisse verdeutlichen damit, dass Arbeitsmarktintegration als gesamtgesellschaftliche Aufgabe verstanden wird, die mehrere Systeme gleichzeitig betrifft.

## 5 Fazit

Unterschiede zeigen sich vor allem in der Gewichtung einzelner Aspekte und spiegeln unterschiedliche Rollen und Erfahrungszugänge wider. Einrichtungen betonen tendenziell stärker praktische Umsetzungsprobleme, während AMS-Mitarbeiter:innen einzelne systeminterne Aspekte stärker hervorheben.

Insgesamt wird Arbeitsmarktintegration als ein vielschichtiger Prozess sichtbar, der von strukturellen Rahmenbedingungen, institutionellen Schnittstellen und individuellen Ausgangslagen gleichermaßen geprägt ist. Die Ergebnisse machen deutlich, dass Verbesserungen vor allem dort ansetzen müssen, wo Systeme ineinandergreifen, Handlungsspielräume geschaffen und individuelle Unterstützungsbedarfe stärker berücksichtigt werden.

Zugleich wird deutlich, dass eine weiterführende Forschung notwendig ist, die gezielt die Perspektiven von Menschen mit Behinderungen selbst einbezieht. Erst durch die systematische Ergänzung dieser Perspektive kann ein umfassendes Verständnis der tatsächlichen Zugangsbedingungen und Integrationsverläufe entstehen.



---

<https://forschungsnetwork.ams.at>

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

---

#### **Anschrift der AutorInnen**

queraum. kultur- und sozialforschung  
Giedenbacher Stadler-Vida OG  
Obere Donaustraße 59/7a, 1020 Wien  
Tel.: 01 9580911  
E-Mail: [office@queraum.org](mailto:office@queraum.org)  
Internet: [www.queraum.org](http://www.queraum.org)

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Praxis-handbücher) zur Verfügung – [www.ams.at/forschungsnetwork](http://www.ams.at/forschungsnetwork).

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Mai 2026 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

