



Arbeitsmarktservice

Evaluierung des Betreuungsformat für Personen mit multiplen Vermittlungshindernissen (BBEN)

Endbericht

Projektleitung AMS:
Eva Auer, Petra Tamler

Projektleitung prospect Unternehmensberatung:
Friederike Weber

Projektmitarbeit prospect Unternehmensberatung:
Isa Hager, Tobias Krüse, Christine Reidl



Wien, Jänner 2019

Impressum

Arbeitsmarktservice

Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts

Treustraße 35-43

1200 Wien

Telefon: +43 1 33178-0

UID: ATU 38908009

prospect Unternehmensberatung GmbH

Siebensterngasse 21/4

1070 Wien

Telefon: +43 1 523 72 39 - 0

office@prospectgmbh.at

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	5
1 Ausgangslage	15
2 Zielsetzung und übergeordnete Fragestellungen	17
3 Studiendesign	18
4 Betreuungsablauf und Angebote der BBEN	21
5 Die BBEN aus Sicht des AMS und der Träger	26
5.1 Hintergründe, Ziele und Besonderheiten der BBEN.....	26
5.2 Selektion und Zubuchung.....	29
5.3 Bisherige Umsetzungserfahrungen und Bewertung des Angebotes	30
5.4 Entlastung der AMS-BeraterInnen durch BBEN.....	33
5.5 Erfolgsrelevante Faktoren für erfolgreiche Umsetzung	36
5.6 Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen AMS und Träger.....	37
5.7 Anpassungsbedarfe bzw. Optimierungsmöglichkeiten	38
6 Die Sicht der TeilnehmerInnen	40
6.1 Sozialstruktur und Teilnahmedauer der Befragten	41
6.2 Informationen zur Nutzung der BBEN	43
6.3 Zufriedenheit mit der BBEN.....	44
6.4 Beurteilung des Betreuungsansatzes und der Gestaltungselemente der BBEN	49
6.5 Problemlagen der TeilnehmerInnen	50
6.6 Problembearbeitung in der Beratungsstelle	54
6.7 Die Nutzung und Bewertung der BBEN-Angebote	57
6.8 Auswirkungen der BBEN-Teilnahme	61
6.9 Problembelastung in Zusammenhang mit Wirkungen.....	67
6.10 Offene Rückmeldungen und Verbesserungs- bzw. Veränderungsvorschläge	70
7 Resümee und Handlungsempfehlungen	71
8 Anhang	74

Abbildungen

Abbildung 1: Bewertung der Freiwilligkeit durch AMS-BeraterInnen	28
Abbildung 2: Bisherige Erfahrung mit den BBEN durch AMS-BeraterInnen	31
Abbildung 3: Von den AMS-BeraterInnen wahrgenommene Entlastungseffekte nach Region.....	35
Abbildung 4: Wichtigkeit der weiteren Verfügbarkeit des Angebots BBEN nach Region	35
Abbildung 5: Einflussfaktoren für erfolgreiche BBEN Umsetzung aus Sicht der AMS-VertreterInnen (n=14)	36
Abbildung 6: Häufigkeit der Besuche der BBEN nach Teilnahmedauer, Staatsbürgerschaft und Alter	43
Abbildung 7: Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen der BBEN	47
Abbildung 8: Zufriedenheit mit den BeraterInnen.....	48
Abbildung 9: Wichtigkeit zentraler Gestaltungselemente und Betreuungsansätze der BBEN	49
Abbildung 10: Information/Unterstützung zur Problembearbeitung in der BBEN bzw. Information durch BBEN über spezialisierte Einrichtungen bzw. Unterstützung bei deren Inanspruchnahme in den genannten Problembereichen (Basis: Befragte, die zumindest einen Problembereich genannt haben, n=294).....	54
Abbildung 11: Information zur Problembearbeitung in der BBEN erhalten nach Problembereichen	55
Abbildung 12: Informationen der BBEN zu spezialisierten Einrichtungen bzw. Unterstützung bei deren Inanspruchnahme nach Problembereichen.....	55

Abbildung 13: Gedeckte und offene Informations- und Unterstützungsbedarfe hinsichtlich genannter Problembereiche (Basis: Befragte, die zumindest einen Problembereich genannt haben, n=294).....	56
Abbildung 14: Inanspruchnahme von Gruppenangeboten.....	59
Abbildung 15: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag, Zukunft	61
Abbildung 16: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht.....	65
Abbildung 17: Wirkung der BBEN-Teilnahme im Bereich persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft nach Problembelastung	67
Abbildung 18: Wirkung der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht nach Problembelastung	68
Abbildung 19: Wirkung der BBEN-Teilnahme auf Alltagsbewältigung und Zukunftsperspektive nach Problemkombination.....	69
Abbildung 20: Wirkung der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht nach Problemkombination.....	69

Tabellen

Tabelle 1: Informationen zur den Interviewten im Rahmen der qualitativen Erhebung.....	19
Tabelle 2: Zuweisungs- und Ausschlusskriterien für eine BBEN-Teilnahme aus Sicht der AMS-BeraterInnen.....	29
Tabelle 3: Gründe für Unzufriedenheit aus Sicht der AMS-BeraterInnen	31
Tabelle 4: Einschätzung des zeitlichen Beratungsaufwands durch RGS-LeiterInnen und -BeraterInnen nach Bundesland	33
Tabelle 5: Entlastungsaspekte aus Sicht der befragten RGS-LeiterInnen und -BeraterInnen	34
Tabelle 6: Verbesserungsoptionen aus Sicht der AMS-BeraterInnen.....	39
Tabelle 7: Verteilung soziodemografische Merkmale der BefragungsteilnehmerInnen und der Grundgesamtheit.....	40
Tabelle 8: Soziodemografische Merkmale und Teilnahmedauer nach Geschlecht	42
Tabelle 9: Zufriedenheit mit der BBEN insgesamt nach ausgewählten Merkmalen.....	44
Tabelle 10: Zufriedenheitsbegründungen der Sehr-Zufriedenen	45
Tabelle 11: Begründungen der Eher-Zufriedenen.....	46
Tabelle 12: Begründungen der (eher) Unzufriedenen.....	46
Tabelle 13: Angeführte Problembereich der Befragten.....	50
Tabelle 14: Problemkombinationen der Befragten.....	51
Tabelle 15: Problemkombinationen nach ausgewählten Merkmalen	52
Tabelle 16: Anzahl der Problembereiche.....	53
Tabelle 17: Begründungen der Befragten, die mit der Einzelberatung sehr zufrieden waren	58
Tabelle 18: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft nach ausgewählten Merkmalen (1)	63
Tabelle 19: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft nach ausgewählten Merkmalen (2)	64
Tabelle 20: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht nach ausgewählten Merkmalen	66
Tabelle 21: Wichtigkeit zentraler Gestaltungselemente und Betreuungsansätze der BBEN nach ausgewählten Merkmalen	75
Tabelle 22: Anteile der mit den BeraterInnen der BBEN Sehr Zufriedenen nach ausgewählten Merkmalen	76
Tabelle 23: Anzahl der genannten Problembereiche nach ausgewählten Merkmalen	77

Management Summary

Die Beratungs- und Betreuungseinrichtung Neu (BBEN) bietet ein breit gefächertes Angebot von sehr niederschweligen Beratungs- und Betreuungsleistungen, wie einen Offenen Raum, Workshops oder Einzelberatungstermine.

Zielgruppe der BBEN sind Personen mit multiplen Vermittlungshindernissen¹, die koordinierte Interventionen im Sinne eines Case-Managements benötigen.

Das arbeitsmarktpolitische Ziel der BBEN ist das Wahren der Chancen auf Integration in den Arbeitsmarkt.² Beratungs- und Betreuungsziele sind:

- persönliche Stabilisierung und Unterstützung bei der Alltagsbewältigung
- Stärkung und Aktivierung des Selbsthilfepotentials (Empowerment) und Förderung des Selbstwertes
- Erhöhung der Chancen für eine perspektivische Integration in den Arbeitsmarkt
- Unterstützung beim Übergang in das adäquate Sozial- und Versorgungssystem³

Implementierung über Pilotprojekte

Die Pilotierung der BBEN erfolgte im letzten Quartal 2017 in den Bundesländern Burgenland, Steiermark, Tirol und Vorarlberg. 2018 erfolgte eine Ausweitung der Implementierung auf weitere Träger in sieben Bundesländer.

Nachdem inzwischen ein rund einjähriger Umsetzungszeitraum vorliegt, wurde dieser im Rahmen der Evaluierung genutzt, um die bisherigen Erfahrungen in strukturierter Art und Weise zu sammeln, zu analysieren und in Hinblick auf die Zukunftsperspektive zu bewerten.

Evaluation der Umsetzung in der Praxis

Da es sich bei der BBEN um ein relativ neues Betreuungsformat handelt, zielte die Evaluation vor allem darauf ab, zu untersuchen:

- ob und wie sich dieses Format in der Praxis bewährt, um davon ausgehend
- Veränderungsoptionen abzuleiten.

Im Zentrum stand dabei das Instrument der BBEN an sich und nicht der Vergleich der Umsetzung unterschiedlicher Trägereinrichtungen.

Evaluationsdesign

Zur Erreichung der Evaluationsziele wurden folgende Erhebungsschritte durchgeführt:

- Telefonische Interviews mit insgesamt 14 AMS-LeiterInnen bzw. -BeraterInnen und TrägervertreterInnen aus den vier Pilotierungsbundesländern.
- Online-Befragung aller AMS-BeraterInnen der Beratungszone aus allen Bundesländern, in denen eine BBEN angeboten wird⁴, zu ihren Erfahrungen mit dem neuen Angebot. 515 AMS-BeraterInnen beteiligten sich an der Online-Befragung. Die im Bericht präsentierten Ergebnisse beruhen auf den Rückmeldungen von 375 AMS-BeraterInnen, die zumindest eine BBEN Zubuchung hatten und zumindest eine Frage beantwortet hatten.

¹ Zuweisungskriterien sind eine Geschäftsfall-Nettodauer von mindestens zwei Jahre und zusätzlich mindestens zwei der folgenden Kriterien: ≥ 45 Jahre alt, maximal Pflichtschule, gesundheitliche Einschränkungen.

² Vgl. AMS Österreich: Bundesrichtlinie Arbeitsmarktpolitische Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE), Wien, September 2017; S. 5

³ Vgl. AMS Österreich: Bundesrichtlinie Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen, Wien, Jänner 2018, S. 42

⁴ In Kärnten und Wien gibt es derzeit keine BBEN.

- Österreichweite telefonische Befragung von 304 BBEN-TeilnehmerInnen, die seit mindestens 6 Monaten eine BBEN in Anspruch nehmen oder genommen haben.
- Eine Dokumentenanalyse basierend auf Trägerkonzepten und übermittelten Trägerauswertungen.

Betreuungsablauf und Angebote der BBEN

Entsprechend der vom AMS formulierten Anforderungen gibt es folgende Eckpunkte in der BBEN Umsetzung:

- Informationsveranstaltung bzw. Informationsgespräch sowie Erstgespräch bzw. Clearing
- Offener Raum und Spontanberatung
- Vertiefte Beratung im Einzel- und Gruppensetting
- Aktivierende Workshops
- Flankierende Qualifizierungs- und Gesundheitsangebote

Der Ablauf und die Umsetzung, die Inhalte und verfolgten Ziele der BBEN-Angebote Informationsveranstaltung, Erstgespräch, Spontanberatung, vertiefte Beratung sowie aktivierende Workshops zeigen hohe Übereinstimmung zwischen den umsetzenden Trägern.

Die umsetzenden Träger stellen die Angebote der BBEN im Rahmen der verpflichtenden Informationsveranstaltung zumeist in der Großgruppe vor. Alternativ erfolgt die Informationsweitergabe an potentielle BBEN-TeilnehmerInnen im persönlichen Einzelgespräch, bei vereinzelt Trägern auch mittels virtuellem Erstkontakt bzw. einer Online-Erstberatung.

Das Erstgespräch oder Clearing findet im Einzelsetting, häufig unmittelbar im Anschluss an die Informationsveranstaltung oder auch zu einem später vereinbarten Termin, statt. Dabei erfolgt eine Erhebung der Ist-Situation, von Berufswünschen und Interessen und die Erstellung eines Aktivitätsplans. Danach entscheidet der/die TeilnehmerIn über eine weitere Inanspruchnahme der BBEN.

Vielfältiges Unterstützungsangebot steht zur Verfügung

Der/Die TeilnehmerIn entscheidet letztlich auch selbst, welche der vielfältigen Unterstützungsangebote er/sie nutzen will. Zur Verfügung steht das niederschwellige Angebot Offener Raum, das TeilnehmerInnen während der Öffnungszeiten ohne vorherige Terminvereinbarung aufsuchen können. Diesen wohnlich gestalteten Raum - häufig auch mit einer Küche, Sofas und Computerarbeitsplätzen versehenen - können TeilnehmerInnen nach eigenem Bedarf in Anspruch nehmen. Sie können sich beispielsweise mit anderen treffen, an einem dort stattfindenden Angebot (z.B. Repair Cafe, Vortrag, aktivierender Workshop) teilnehmen, Bewerbungen erstellen oder sich spontan von den dort anwesenden BetreuerInnen beraten lassen.

Neben der Spontanberatung im Offenen Raum wird BBEN-TeilnehmerInnen auch eine vertiefte Beratung zur Bearbeitung individueller Problemlagen angeboten. Neben Vermittlungsunterstützung und Abklärung passender AMS-Förderangebote, dient die vertiefte Beratung auch zur Klärung, Abstimmung und Unterstützung bei der Inanspruchnahme von benötigten Leistungen bzw. Angeboten relevanter Einrichtungen und NetzwerkpartnerInnen, wie z.B. SMS, PVA, Krankenversicherungen oder Sozialhilfebehörden.

Trägerspezifische Unterschiede in der Umsetzung zeigen sich bei den Öffnungszeiten des Offenen Raums, der insbesondere in ländlichen Regionen aufgrund des geringeren BesucherInnen-Andrangs eingeschränkter zur Verfügung stand oder durch eine mobile Betreuung ersetzt wurde.

Ebenso differieren die Rückmeldungen der Trägerorganisationen zur Vermittlung an andere spezialisierte Einrichtungen. Während manche Träger dies intensiv betreiben, scheint es bei anderen

eine eher untergeordnete Rolle zu spielen. Teilweise könnte dies auch mit einer geringen Verfügbarkeit entsprechender Einrichtungen in der Region oder einer schlechten öffentlichen Verkehrsanbindung, die die Erreichbarkeit spezialisierter Einrichtungen erschwert, zusammenhängen.

Die BBEN aus Sicht des AMS und der Träger

Aus Sicht der interviewten RGS-LeiterInnen bildet die vorgesehene Fokussierung der AMS-Beratung auf Personen mit besseren Chancen am Arbeitsmarkt den Hintergrund für die Pilotierung eines neuen Betreuungs- und Beratungsformates für Personen mit geringen Arbeitsmarktintegrationschancen. Vor der Implementierung der BBEN war die Angebotssituation für diese Zielgruppe laut den Rückmeldungen der befragten AMS-VertreterInnen unzureichend.

Ein weiterer Grund, der angeführt wird, ist die Entlastung der AMS-BeraterInnen, die den hohen und teils auch außerhalb des Zuständigkeitsbereichs des AMS liegenden Beratungs- und Unterstützungsbedarf der BBEN-Zielgruppe mit den ihnen verfügbaren Zeitressourcen nicht ausreichend abdecken können.

BBEN: Gute und notwendige Ergänzung zum bestehenden Angebot

AMS-VertreterInnen und TrägervertreterInnen sehen das Angebot BBEN als gute und notwendige Ergänzung zum Bestehenden.

Die Neuartigkeit bzw. Besonderheit des Angebot BBEN wird von den Befragten vor allem an der freiwilligen Inanspruchnahme sowie der Themenoffenheit festgemacht.

Die interviewten AMS-LeiterInnen räumten der freiwilligen Teilnahme eine zentrale Bedeutung ein, ebenso einige interviewte AMS-BeraterInnen. In der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen stimmten hingegen nur 47% der Aussage: „*Es ist wichtig, dass die BBEN ein freiwilliges Angebot ist*“ sehr/eher zu.

Aus Erfahrung der TrägervertreterInnen fördert die freiwillige Entscheidung zur BBEN-Teilnahme Selbständigkeit, Eigenmotivation und Selbstbestimmtheit der Zielgruppe. Diese lassen sich rascher auf den Beratungsprozess ein, gestalten diesen zumeist auch aktiv mit und übernehmen Eigenverantwortung. Die freiwillige Teilnahme reduziert damit Widerstände.

Die Deskriptor-Kriterien⁵ für eine BBEN-Zubuchung werden überwiegend als passend bewertet. AMS- sowie TrägervertreterInnen regen dennoch an, Zuweisungsvorschläge des Deskriptors einer Überprüfung durch den/die betreuende/n AMS-Berater/in zu unterziehen und eine flexiblere Handhabung zu ermöglichen, da diese Kriterien in manchen Fällen potenzielle Zielpersonen von einer Teilnahme ausschließen, z.B. weil (noch) keine zweijährige Geschäftsfalldauer vorliegt.

Umsetzungserfahrungen durchwegs positiv

Die bisherigen Umsetzungserfahrungen sind aus Sicht der AMS- sowie der TrägervertreterInnen durchgängig positiv. Von den Trägern werden aber auch Herausforderungen und Probleme angeführt, die es im Zuge der Umsetzung zu bewältigen galt, wie beispielsweise ein Finanzrahmen, der auf die Angebotspalette begrenzend wirken kann, oder die schwankende Auslastung des Offenen Raumes.

⁵ Zweijähriger Geschäftsfalldauer sowie zwei der folgenden drei Kriterien - 45 Jahre und älter, gesundheitlich eingeschränkt und/oder maximal Pflichtschulabschluss

BBEN ruft positive Resonanz hervor

Die im Zuge der qualitativen Interviews zumeist guten bisherigen Umsetzungserfahrungen von Seiten des AMS und die positive Sicht auf dieses Angebot bestätigen sich in der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen. 79% meldeten positive Erfahrungen mit diesem Angebot rück (gut ein Viertel stufte diese als sehr positiv ein, gut die Hälfte als eher positiv).

Von den TrägervertreterInnen wird als Beleg für die positive Rezeption der Angebotspalette die hohe Auslastung, die regelmäßige Inanspruchnahme, die bis zum Zeitpunkt der Interviews erzielten Arbeitsaufnahmen sowie die niedrige Drop-Out-Quote angeführt.

Die guten bisherigen Umsetzungserfahrungen verdeutlicht auch die hohe Zustimmung der online befragten BeraterInnen zur Aussage: „Die BBEN ist für diese KundInnen ein sinnvolles Angebot“. 86% stimmten der Aussage sehr oder eher zu.

BBEN wird als Entlastung wahrgenommen

Ein explizites Ziel der BBEN ist auch die Entlastung der AMS-BeraterInnen. Neben zeitlicher Entlastung nennen interviewte AMS-LeiterInnen und -BeraterInnen inhaltliche und psychische Entlastungseffekte.

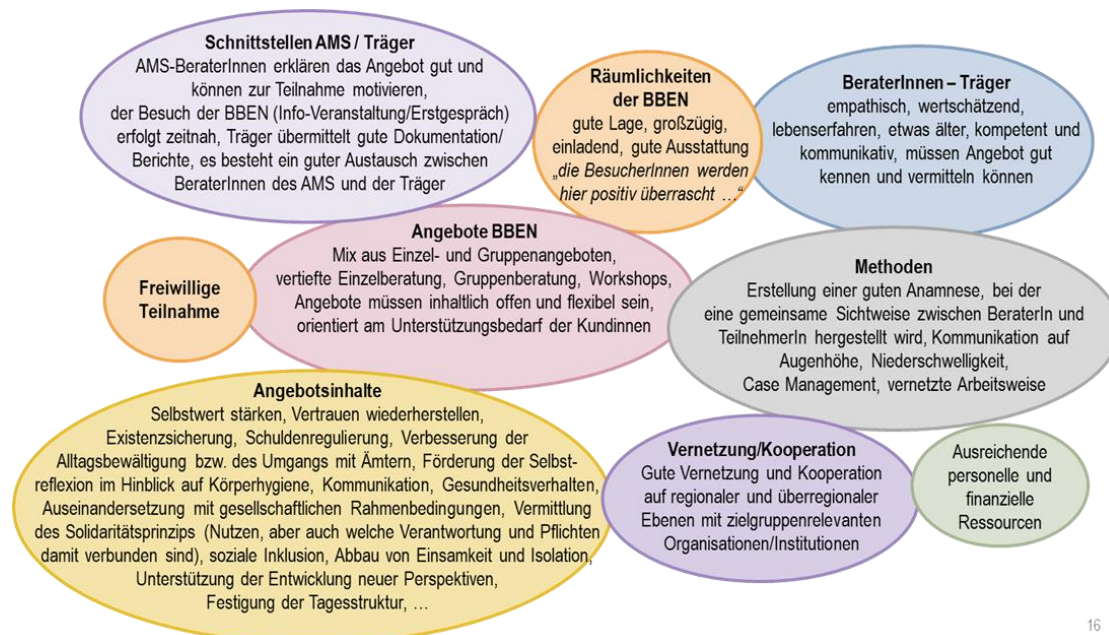
Auch in der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen stimmten 86% der AMS-BeraterInnen sehr/eher zu, dass die Zubuchung von KundInnen zu einer BBEN eine Entlastung ist. 78% haben mehr Zeit für die Beratung anderer KundInnen. 70% sprachen sich für einen Ausbau der Betreuungskapazitäten der Projektträger aus.

84% ist es sehr/eher wichtig, dass das Angebot BBEN auch in Zukunft bestehen bleibt.

Relevante Faktoren für eine erfolgreiche Umsetzung

Die in nachfolgender Grafik dargestellten Faktoren gewährleisten aus Sicht der 14 qualitativ befragten AMS-VertreterInnen eine erfolgreiche Umsetzung einer BBEN. Die Rückmeldungen interviewter TrägervertreterInnen sowie der befragten KundInnen bestätigen diese Sichtweise.

Einflussfaktoren für erfolgreiche BBEN Umsetzung aus Sicht der interviewten AMS-VertreterInnen (n=14)



Quelle: eigene Darstellung prospect

Optimierungsbedarfe aus Sicht des AMS und der Träger

Verbesserungsbedarfe wurden im Rahmen der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen hinsichtlich der Teilnahmeverbindlichkeit, des Informationsaustauschs zwischen AMS und umsetzenden Trägern sowie der Flexibilisierung der Deskriptor-Kriterien geäußert. Seitens der interviewten AMS-VertreterInnen wurden z.B. noch folgende Optimierungsbedarfe eingebracht:

- Stärkere Nutzung von Beschäftigungsmöglichkeiten am 2. Arbeitsmarkt
- Erweiterung um Nachbetreuungsangebote während des Übergangs in Beschäftigung bzw. aus der Betreuung in die Eigenständigkeit.
- Klarheit über die Fortsetzung des Angebotes sowie Ermöglichung einer Verweildauer von über 12 Monaten.

TrägervertreterInnen äußerten ähnliche Veränderungsvorschläge. Darüber hinaus gab es den Wunsch nach einem aufsuchenden Angebot und Outdooraktivitäten. Auch sollten intern Lernangebote, wie etwa die Befähigung für digitale Services gesetzt werden können und extern, in Abstimmung mit dem AMS, beispielsweise Deutschkurse für Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft ermöglicht werden.

Die Sicht der TeilnehmerInnen

Etwas über ein Drittel der 304 telefonisch befragten BBEN-TeilnehmerInnen waren Frauen und knapp zwei Drittel Männer. Die Mehrheit war 50 Jahre und älter. Knapp zwei Drittel verfügten maximal über einen Pflichtschulabschluss und bei knapp 80% lagen gesundheitliche Einschränkungen oder eine begünstigte Behinderung vor. 85% waren österreichische StaatsbürgerInnen.

Die meisten Befragten leben in der Steiermark (34%), gefolgt von Niederösterreich (22%), Burgenland (15%) und Oberösterreich (13%). 8% bzw. 9% kommen aus Tirol bzw. Salzburg.

Eine Gegenüberstellung der Verteilungen ausgewählter soziodemografischer Merkmale der Befragten und der Grundgesamt zeigte nur geringe Abweichungen.

Durchschnittlich wurde die BBEN von den Befragten 236 Tage besucht (das entspricht knapp 8 Monaten), von Frauen durchschnittlich 239 Tage und von Männern durchschnittlich 235 Tage.

Die meisten Befragten (91%) nahmen zum Befragungszeitpunkt noch an der BBEN teil, lediglich 28 Personen hatten die Teilnahme beendet (9%).

31 Befragte (11%), die aktuell eine BBEN besuchten, gingen einer geringfügigen Beschäftigung nach, Frauen und Männern in ähnlichem Ausmaß. Sechs Personen gaben an, dass sie diese Beschäftigung durch die Teilnahme an der BBEN gefunden hatten.

Gut ein Drittel der Befragten gab an, die BBEN mehrmals im Monat aufzusuchen (34%), 53% besuchten diese einmal im Monat und 13% seltener. Personen der Altersgruppe 50 bis 54 Jahre, Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft sowie Personen mit einer Teilnahmedauer von über 8 Monaten nutzten die BBEN signifikant häufiger mehrmals im Monat.

Auffallend hohe Zufriedenheit mit der BBEN

Die Zufriedenheit mit dem Angebot BBEN fiel auffallend hoch aus: 83% der befragten BBEN-TeilnehmerInnen waren sehr und 12% eher zufrieden, lediglich 3% waren explizit unzufrieden.

Befragte, die mit der BBEN sehr zufrieden waren, begründeten dies häufig mit der positiv erlebten Beratung. Sie fühlten sich als „ganze Persönlichkeit“ wahrgenommen, auf ihre individuelle Situation wurde explizit eingegangen, diese wurde grundlegend betrachtet und erörtert. Sie hatten das Gefühl mit den BeraterInnen über alles reden und ihnen alle Probleme anvertrauen zu können.

Der Offene Raum wird von diesen als Ort bezeichnet, wo soziale Kontakte gefunden und gepflegt wurden, der Tagesstruktur stabilisierte und der neue Anregungen und Motivation abseits der fachlichen Beratung bot. Geschätzt wurde auch das bunte, vielfältige Angebot der BBEN. Etliche Male wurden positive Auswirkungen einzelner BBEN-Angebote erwähnt und die Unterstützung hinsichtlich Alltagsführung, Arbeitssuche und Bewerbung als sehr hilfreich erlebt.

Befragte, die mit der BBEN „nur“ eher zufrieden waren, schätzten das Beratungsangebot, erlebten dieses jedoch seltener als hilfreich. Eingeschränkte Jobaussichten aufgrund des Alters oder fehlende, passende Stellenangebote aufgrund gesundheitlicher Probleme wurden als kaum veränderbar beschrieben.

Jene zehn Befragten, die mit der BBEN nicht zufrieden waren, begründete dies zumeist mit dem Fehlen einer erhofften, jedoch nicht erzielten positiven Veränderung.

Neben der hohen Zufriedenheit mit der BBEN generell, fiel die Zufriedenheit mit den organisatorischen Rahmenbedingungen ebenfalls sehr hoch aus. Fast alle waren mit den Öffnungszeiten, Räumlichkeiten oder der Atmosphäre sehr zufrieden.

Sehr gute Rückmeldungen zu den BeraterInnen

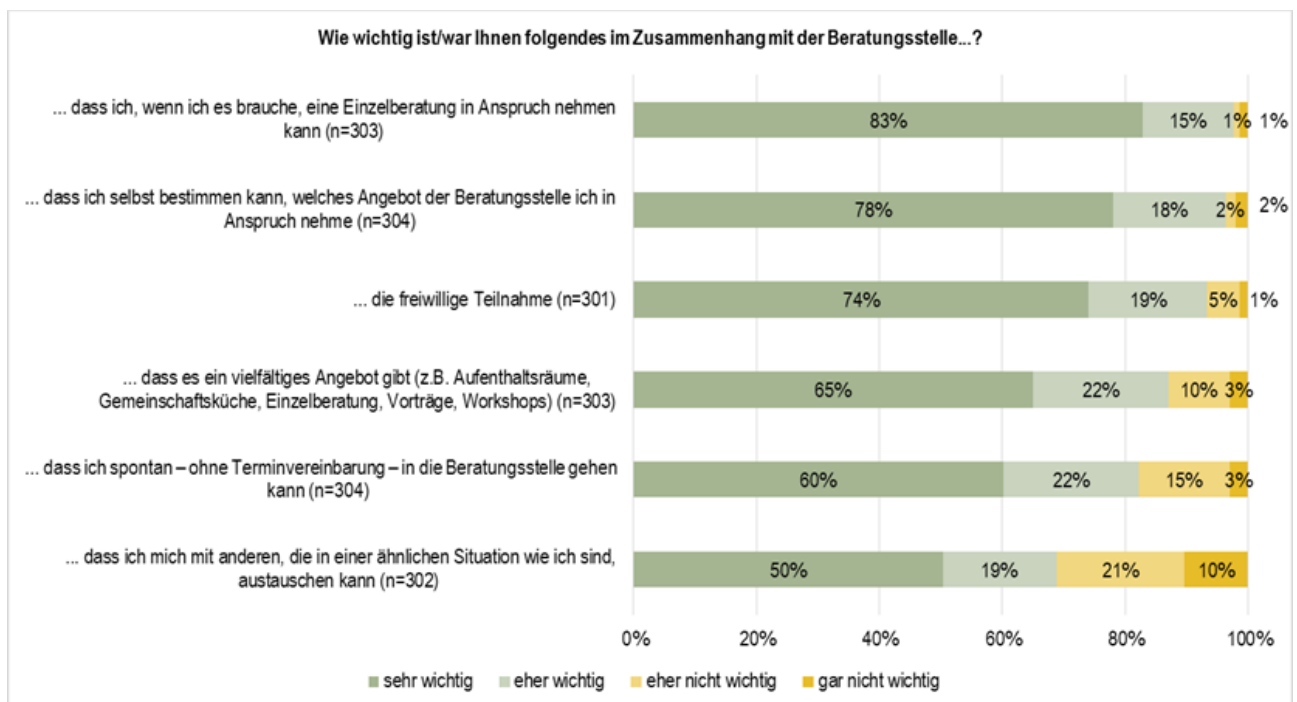
Die Rückmeldungen zu den BeraterInnen waren sehr gut:

- Jeweils über 90% der Befragten waren hinsichtlich des respektvollen Umgangs, des Einfühlungsvermögens, des Fachwissens, der Verständlichkeit und des Engagements der BeraterInnen sehr zufrieden.
- 81% waren mit deren Kenntnissen des Arbeitsmarkts und 73% mit deren Firmenkontakten sehr zufrieden, wobei 10% die Arbeitsmarktkenntnisse bzw. 17% die Firmenkontakte der BeraterInnen nicht beurteilen konnten.

TeilnehmerInnen schätzen den Gestaltungscharakter der BBEN

Die hohe Bedeutung der BBEN-Charakteristika für TeilnehmerInnen zeigt die folgende Grafik:

Wichtigkeit zentraler Gestaltungselemente und Betreuungsansätze der BBEN



Basis: Telefonbefragung 2018



Gute Problembearbeitung in den BBEN

Die hohe Problembelastung der Zielgruppe zeigt folgendes Befragungsergebnis: Die Hälfte der Befragten führte bis zu drei, 47% vier und mehr Problembereiche an. Im Durchschnitt wurden 3,5 Problembereiche genannt.

An häufigsten (81%) wurde von den Befragten eine angeschlagene körperliche bzw. psychische Gesundheit konstatiert. Zwei Drittel problematisierten Bewerbung und Arbeitssuche. 40% konstatierten Unklarheiten bezüglich passender beruflicher Tätigkeitsbereiche sowie Probleme hinsichtlich der Pensionsbeantragung. Etwas mehr als ein Viertel führte finanzielle Probleme an.

83% der Befragten bekamen ihrer Einschätzung nach in der BBEN alle für die Bearbeitung ihrer Probleme benötigten Informationen und Unterstützungsangebote. 73% erhielten alle benötigten Informationen zu Angeboten spezialisierter Einrichtungen und/oder Unterstützung bei deren Inanspruchnahme.

Vertiefte Einzelberatung wird am häufigsten genutzt und wird sehr positiv bewertet

Im Rahmen der Teilnahme an der BBEN stand den Befragten die Nutzung unterschiedlicher Unterstützungsangebote offen, die von diesen laut Selbstauskunft in folgendem Ausmaß beansprucht wurden: Einzelberatung (98%), der Offener Raum (63%), Gruppenangebote (48%), Arbeitstraining (7%)

Die Zufriedenheit der Befragten mit der Einzelberatung war sehr hoch: 90% waren mit dieser sehr zufrieden und lediglich 2% (7 Personen) explizit unzufrieden.

94% der Befragten, die die Einzelberatung genutzt hatten, gaben an, dass ihnen immer ein/eine BeraterIn zur Verfügung stand, wenn sie diese/n gebraucht hatten.

Rund die Hälfte hat bislang ein Gruppenangebot wahrgenommen

Knapp die Hälfte der Befragten (48%) hatte an zumindest einer Gruppenveranstaltung teilgenommen. Von diesen 141 Befragten taten 52% dies einmal und 48% zweimal und öfter. Am häufigsten (62%) besuchten die Befragten Vorträge (beispielsweise zu Gesundheitsthemen, Arbeitsrecht oder Umgang mit Geld), gefolgt von der Teilnahme an gemeinsamen Aktivitäten in der Beratungsstelle, wie z.B. gemeinsames Kochen oder Frühstücken (40%) oder den Besuch eines Kursangebots wie Deutsch- oder Basisbildungskurse, usw. (35%). Die besuchten Gruppenveranstaltungen wurden überwiegend als sehr oder teilweise hilfreich eingestuft. Die Anteile der sehr und eher positiven Bewertung lagen zwischen 80% und 90%.

Offener Raum wird genutzt

89% der Befragten stand nach eigenen Angaben ein Offener Raum zur Verfügung. Von diesen nutzten 71% dieses Angebot. 24% der NutzerInnen des Offenen Raums taten dies mehrmals im Monat, 31% einmal im Monat und 45% seltener.

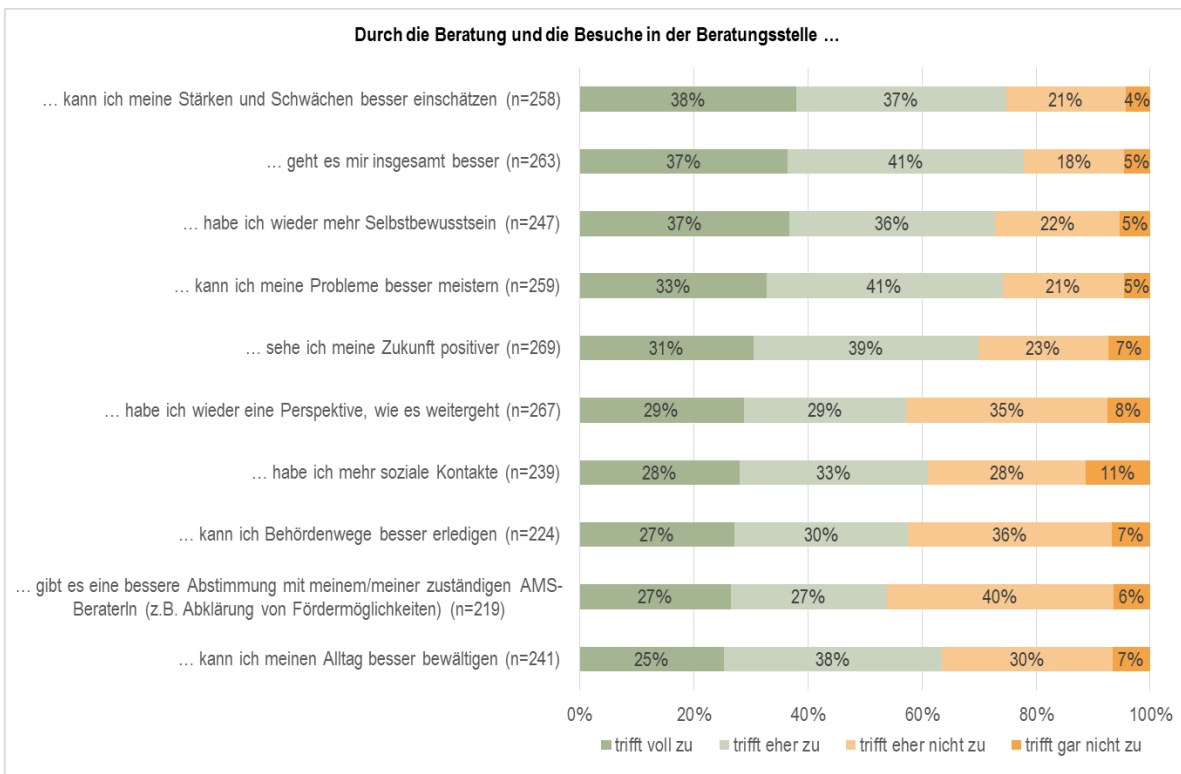
Tendenziell machten Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft von der Möglichkeit des Offenen Raums häufiger Gebrauch (86% versus 68%).

Für insgesamt 61% aller Befragten war die Möglichkeit des Verweilens und des Austausches im Offenen Raum sehr bis eher wichtig. 27% der Befragten fanden dies sehr wichtig.

TeilnehmerInnen nehmen positive Wirkungen der BBEN-Teilnahme auf mehreren Ebenen wahr

Die TeilnehmerInnenbefragung zeigt vielfältige Wirkungen einer BBEN-Teilnahme. Die subjektive Einschätzung der Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft sieht folgendermaßen aus:

Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag, Zukunft



Basis: Telefonbefragung 2018

Arbeitssuch- und Bewerbungskompetenz sowie Motivation sind gestiegen

Beim Thema Arbeit und Beruf konstatierten beinahe 70%, dass sie nun besser wüssten, wie sie Arbeit suchen und sich bewerben sowie motivierter sind, eine Arbeit zu suchen. Im Bereich berufliche Orientierung und Zuversicht nahmen über die Hälfte der Befragten Verbesserungen wahr.

Anteile der erzielten Verbesserungen in allen relevanten Bereichen variiert nach Problemkombination

Die Wirkung der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft wurde darüber hinaus nach Problemkombinationen untersucht. Verbesserungen in allen relevanten⁶ Aspekten nannten 51% der Befragten, die von privaten Problemen oder Einsamkeit betroffen waren. In der großen Gruppe der Befragten, deren Problematik im Bereich Gesundheit/Pensionsbeantragung lag, war das nur bei 35% der Fall, war die Problematik Ausdrucksfähigkeit Deutsch, traf es nur auf 28% zu.

Verbesserungen in allen relevanten Aspekten im Bereich Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht konstatierten 47% der Befragten mit Problemen im Feld „Arbeitssuche/Tätigkeitsbereich/Umschulung/Reha“ und 46% der Befragten, die von privaten Problemen und Einsamkeit betroffen waren. Wurde ein Verbesserungsbedarf im Bereich Ausdrucksfähigkeit in Deutsch angegeben, waren es nur 38% und in der Gruppe der Befragten mit Kinderbetreuungs- oder Pflegeaufgaben nur 28%, die in allen relevanten Aspekten Verbesserungen wahrnahmen.

⁶ Das sind alle Bereiche, bei denen nicht angegeben wurde „War bei mir kein Thema/Problem“.

Resümee und Handlungsempfehlungen

Aus Sicht der Evaluation wurde mit dem Beratungs- und Betreuungsformat BBEN eine bestehende Lücke in der Betreuung von Personen mit multiplen Problemlagen geschlossen.

Freiwilligkeit und Selbstbestimmung als wesentliche Faktoren

Diese Freiwilligkeit sollte aus Sicht der Evaluation unbedingt beibehalten werden.

Im Zusammenhang mit der Frage der Freiwilligkeit findet beispielsweise in Deutschland aktuell ein Diskurs über befähigende Arbeitsmarktpolitik statt. Eine solche setzt auf den Wunsch nach Teilhabe. Dementsprechend beruhen diesem Ansatz entsprechende Projekte auf der freiwilligen Teilnahme von langzeitarbeitslosen Menschen und es wurde die Erfahrung gemacht, dass Zielvereinbarungen auch ohne Sanktionsmittel eine hohe Verbindlichkeit erreichen.⁷

Aber es geht nicht nur um die freiwillige Entscheidung zur Teilnahme generell, sondern auch um die offene, selbstbestimmte Nutzung der Angebote mit bedarfsorientierter Unterstützung durch BeraterInnen bzw. der „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Diese Selbstbestimmung ist vor allem bei Menschen zentral, die schon länger keine Arbeit haben, weil sich diesen weniger Möglichkeiten bieten, selbstbestimmt an der Gesellschaft teilzuhaben. Einerseits fehlt das Geld, andererseits ist Arbeit auch an gesellschaftlichen Status, Selbstwert und soziale Kontakte geknüpft.

Bedarfsorientiert, flexibel, themenoffen

Die bereits angesprochene befähigende Arbeitsmarktpolitik setzt auf den Wunsch nach Teilhabe. Die verstärkte soziale Teilhabe ist auch ein erster wichtiger Schritt in Richtung Arbeitsmarktintegration. Für die soziale Teilhabe ist in der BBEN der Offene Raum zentral, zu dem man spontan hingehen kann und wo es vielfältige Möglichkeiten gibt, wie Leute zu treffen, zu kochen, Bewerbungen zu schreiben, einen Vortrag zu besuchen oder eine Spontanberatung zu nutzen.

Damit der hinter dem Offenen Raum stehende Ansatz sein volles Potenzial entfalten kann, braucht es die entsprechende räumliche Infrastruktur, die ein Wohlfühlen und eine vielfältige Nutzung gewährleistet.

Diese flexible, am Bedarf der Zielgruppe orientierte Entwicklung von Unterstützungsangeboten und die Themenoffenheit sind in den Augen der Evaluation weitere Stärken der BBEN und stoßen auch auf entsprechende Resonanz bei den TeilnehmerInnen.

Um all die genannten Stärken der BBEN zu unterstützen, ist ein entsprechender Handlungsspielraum bei den Trägern notwendig.

Partizipation wird ermöglicht

Im Sinne der Partizipation sehr zu begrüßen ist, dass viele Träger die vorhandenen Kompetenzen der TeilnehmerInnen aufgreifen und mit ihnen gemeinsam Angebote gestalten. Dadurch verändert sich der Blick auf die Betroffenen: weg von Defiziten hin zu Ressourcen.

Einige der zentralen Elemente der BBEN (z.B. Selbstbestimmtheit, Partizipation) sind Faktoren, die einen Einfluss auf die Selbstwirksamkeitswahrnehmung von Menschen, eine wichtige personale Ressource, haben. Gerade Langzeitarbeitslose, die sich häufig als Opfer und in einer Situation der Hilflosigkeit erleben, brauchen eine Stärkung ihrer Selbstwirksamkeitserwartung. Eigene Erfolgserlebnisse, wie sie durch partizipative Möglichkeiten entstehen können, sind dabei ganz wichtig.

⁷ Vgl. <http://proarbeit-sozial.de/index.php/download-dokumente>. Download am 15.07.2018.



SoziallotsInnenfunktion mit Bedacht

Da sich nicht alle Problemlagen der TeilnehmerInnen im Rahmen der BBEN bearbeiten lassen, übernehmen BeraterInnen eine SoziallotsInnenfunktion in dem sie VertreterInnen anderer Einrichtungen in die BBEN für Vorträge u. ä. eingeladen und Personen an spezialisierte Organisationen weiterverwiesen. Aus Sicht der Evaluation ist es wichtig, hier mit Bedacht vorzugehen, weil gerade diese Personengruppe aufgrund ihrer multiplen Problematik in der Vergangenheit häufig zwischen unterschiedlichen Institutionen hin und her geschickt wurde und solche Erlebnisse sich keinesfalls wiederholen sollten.

Entsprechend dem Ansatz von Case Management sollte daher die zentrale Koordination und Verantwortung beim Träger liegen. In diesem Sinne ist auch die Zusammenarbeit mit dem AMS gut abzuklären und abzustimmen, wie die Rollen und Zuständigkeiten während der Teilnahme an der BBEN genau aufgeteilt sind.

Wenn die Personen zurück in die intensivierete AMS-Beratung kommen, ist ein guter Übergabeprozess mit ausreichendem Informationsaustausch zwischen BBEN und AMS wichtig.

1 Ausgangslage

Ein fortgeschrittenes Erwerbsalter, eine gesundheitliche Einschränkung und eine geringe Qualifikation lassen sich als die drei zentralen Risikofaktoren für längerfristige Erwerbsausgrenzung identifizieren. Die große Mehrheit der sogenannten längerfristig arbeitsmarktfernen Personen weist mindestens eines dieser Merkmale auf. Dazu kommen noch weitere Faktoren wie beispielsweise Kinderbetreuungspflichten bei Frauen oder Familienstand „geschieden“.

Multiple Vermittlungshindernisse brauchen....

Trotz dieser Gemeinsamkeit stellt sich die Gruppe der „Arbeitsmarktfernen“ als sehr heterogen dar. Sie umfasst Personen, bei denen nur ein Integrationshindernis besteht sowie Personen, die eine Vielzahl an Problemen zu bewältigen haben. Um diesen unterschiedlichen Bedarfen gerecht werden zu können, braucht es ganz spezifische Unterstützungsleistungen und vor allem eine fundierte Anamnese und Re-Anamnese, um Vermittlungsunterstützungen, die nicht zum Erfolg führen, frühzeitig durch passende zu ersetzen. Nur so kann eine ausreichende, auf individuelle Potenziale und Hemmnisse zugeschnittene Unterstützung gewährleistet werden.⁸

...zeitintensive Beratung und Betreuung

Anamneseprozesse, die diesen Ansprüchen gerecht werden und in Folge zu einer intensiven und individuellen Begleitung im Sinne eines Case-Managements (multiple Problemlagen bedürfen unterschiedlicher und vor allem koordinierter Interventionen) führen, brauchen Zeit. Dies ist in der AMS-Beratung aufgrund der hohen KundInnenanzahl pro Berater/in nicht ausreichend gewährleistet. Aus diesem Grund arbeitet das AMS mit externen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE) zusammen, denen Dienstleistungen, die das Arbeitsmarktservice selbst nicht bereitstellen kann oder deren Bereitstellung unzweckmäßig oder unwirtschaftlich wäre, übertragen werden.⁹

Ziel der BBEN: Wahren der Chancen auf Integration

Es gibt verschiedene BBE-Typen mit unterschiedlichen Ausrichtungen. Das arbeitsmarktpolitische Ziel des neuen Betreuungsformates BBEN ist das Wahren der Chancen auf Integration in den Arbeitsmarkt.¹⁰

Zielgruppe sind Personen mit multiplen Vermittlungshindernissen. Darunter werden Personen verstanden, deren Geschäftsfall-Nettodauer mindestens zwei Jahre beträgt und die zusätzlich mindestens zwei der folgenden Kriterien aufweisen: ≥ 45 Jahre alt, maximal Pflichtschule, gesundheitliche Einschränkungen.

Diese Gruppe wird durch vertiefte Beratung und Betreuung unterstützt. Ziele sind:

- persönlichen Stabilisierung und Unterstützung bei der Alltagsbewältigung
- Stärkung und Aktivierung des Selbsthilfepotentials (Empowerment) und Förderung des Selbstwertes
- Erhöhung der Chancen für eine perspektivische Integration in den Arbeitsmarkt
- Unterstützung beim Übergang in das adäquate Sozial- und Versorgungssystem¹¹

Bei letzterem bedarf es Vernetzungen mit den diesbezüglich relevanten Institutionen, Einrichtungen und AkteurlInnen.

⁸ Vgl. Rainer Eppel et.al: Arbeitsmarktferne Personen. Charakteristika, Problemlagen und Unterstützungsbedarf, Wien, März 2016, Seite III, XIV

⁹ Vgl. § 32 und § 34 Arbeitsmarktservicegesetz

¹⁰ Vgl. AMS Österreich: Bundesrichtlinie Arbeitsmarktpolitische Beratungs- und Betreuungseinrichtungen (BBE), Wien, September 2017; S. 5

¹¹ Vgl. AMS Österreich: Bundesrichtlinie Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen, Wien, Jänner 2018, S. 42

Implementierung über Pilotprojekte

Die BBEN wurden im letzten Quartal 2017 zunächst im Rahmen von Pilotprojekten in vier Bundesländern implementiert. 2018 erfolgte eine Ausweitung auf neun weitere Träger. Bis November 2018 haben rund 5.700 Personen an einer BBEN teilgenommen.

Es liegt dementsprechend ein rund einjähriger Umsetzungszeitraum vor, der genutzt wurde, um die bisherigen Erfahrungen in strukturierter Art und Weise zu sammeln, zu analysieren und in Hinblick auf die Zukunftsperspektive zu bewerten.

Letztendlich sollte mit den BBEN auch ein Angebot erprobt werden, das in Zukunft einem breiteren Kreis von AMS-KundInnen, nämlich jenen mit niedrigen Arbeitsmarktchancen¹², zur Verfügung gestellt werden kann.

Aus diesem Grund beauftragte das AMS Österreich eine Evaluierung der BBEN, die von prospect Unternehmensberatung umgesetzt wurde.

¹² Weniger als 25%-ige Wahrscheinlichkeit ein Volumen der (ungeförderten) Beschäftigung von zumindest 6 Monaten innerhalb von 24 Monaten zu erreichen.

2 Zielsetzung und übergeordnete Fragestellungen

Da es sich bei der BBEN um ein relativ neues Betreuungsformat handelt, zielte die Evaluation vor allem darauf ab, zu untersuchen:

- ob und wie sich dieses Format in der Praxis bewährt, um davon ausgehend
- Veränderungsoptionen abzuleiten.

Im Zentrum stand dabei das Instrument der BBEN an sich und nicht der Vergleich der Umsetzung unterschiedlicher Trägereinrichtungen.

Übergeordnete Evaluationsfragen leiteten den Forschungsprozess

Folgende übergeordnete Fragestellungen leiteten dabei die Evaluation:

- Was charakterisiert das neue Betreuungsformat BBEN? Worin besteht die besondere Qualität dieses Angebotes?
- Welche Erfahrungen haben AMS-BeraterInnen mit dem Angebot gemacht? Welche Personen nehmen es vor allem in Anspruch? Welche weniger?
- Welche personellen Entlastungs- und Einsparungseffekte von AMS-Ressourcen ergeben sich durch die Förderung von BBEN? Wie könnten diese optimiert werden?
- Wie bewerten die Trägerorganisationen dieses Betreuungsformat? Was muss gewährleistet sein, damit es sein volles Potenzial entfaltet? Welche Personengruppen profitieren am meisten? Wie wird die Qualität im Rahmen dieses Angebotes gesichert? Wie funktioniert die Vernetzung mit anderen relevanten Institutionen und Einrichtungen?
- Wie gestalten sich die Zusammenarbeit und die Schnittstellen zwischen AMS und BBEN?
- Wie nehmen TeilnehmerInnen der BBEN dieses Angebot wahr? Wie zufrieden sind sie mit der Betreuung und den Rahmenbedingungen? Was wird als hilfreich, was als weniger hilfreich wahrgenommen?
- Welche Wirkungen wurden aus Sicht der TeilnehmerInnen durch das Angebot erzielt? Worauf werden diese Wirkungen insbesondere zurückgeführt?
- Welche Verbesserungsoptionen sehen TeilnehmerInnen, Träger und AMS-MitarbeiterInnen für die BBEN?

Im Fokus der Evaluation standen demnach AMS-externe Fragestellungen, die sowohl Aspekte der Struktur, des Prozesses als auch der Ergebnisse dieses Betreuungsformates betreffen. AMS-interne Prozesse im Zusammenhang mit der BBEN waren nicht Gegenstand der Untersuchung.



3 Studiendesign

Im Rahmen der Evaluierungen wurden folgende Erhebungsschritte durchgeführt:

- Interviews mit AMS-LeiterInnen und BeraterInnen
- Interviews mit TrägervertreterInnen
- Online Befragung von AMS-BeraterInnen
- Telefonische Befragung der TeilnehmerInnen
- Dokumentenanalyse

Interviews mit AMS-LeiterInnen und BeraterInnen

Der erste Erhebungsschritt bestand in leitfadengestützten telefonischen Interviews mit den LeiterInnen und ausgewählten AMS-BeraterInnen aus ausgewählten RGSen, die mit einer Pilot-BBEN zusammenarbeiten. Diese wurden gebeten, ihre Erfahrungen mit der Beratung und Betreuung der Zielgruppe zu schildern, welche Angebote es bisher für diese gab und wie sich das neue Beratungsformat bewährt. Ein Fokus lag auch auf wahrgenommenen Entlastungseffekten innerhalb des AMS durch das neue Beratungs- und Betreuungsangebot.

Ausgewählt wurden LeiterInnen und BeraterInnen aus RGSen in ländlichen und städtischen Gebieten sowie mit intensiver und weniger intensiver Nutzung des neuen Beratungs- und Betreuungsformats.

Interviews mit VertreterInnen der Trägerorganisationen

Um die bisherigen Umsetzungserfahrungen bei den BBEN-Trägerorganisationen zu erheben, wurden in einem nächsten Schritt die Projektleitungen und ausgewählte BeraterInnen der Träger der BBEN Pilotprojekte telefonisch befragt. Im Burgenland handelte es sich um Hanreich & Partner GmbH, itworks Personalservice und bfi Burgenland, in der Steiermark um die Arge Alea+Partner, in Tirol um itworks Personalservice und in Vorarlberg um die Arbeitsgemeinschaft Verband der sozialen Unternehmen Vorarlberg.

In den leitfadengestützten telefonischen Interviews ging es vor allem darum, auszuloten, welche Faktoren für einen Erfolg der BBEN wesentlich sind und wo es Anpassungsbedarf gibt. Im Zuge dessen wurde auch die Zusammenarbeit mit dem AMS, die Kooperation mit anderen Einrichtungen, die einzelnen Angebote innerhalb der BBEN sowie die Qualitätssicherung reflektiert.

Qualitative Erhebung umfasste 28 Interviews

Insgesamt wurden im Rahmen dieser qualitativen Erhebung 28 telefonische Interviews im Zeitraum Juli/August 2018 durchgeführt. Genaue Informationen zu den interviewten Personen bietet die folgende Tabelle:

Tabelle 1: Informationen zur den Interviewten im Rahmen der qualitativen Erhebung

Interviews	Steiermark			Burgenland		Tirol	VBG	Gesamt
	RGS Graz West-Umgebung	RGS Hartberg	RGS Liezen	RGS Eisenstadt	RGS Oberwart	RGS Innsbruck	RGS Bregenz	
AMS-Leitung	1	1	1	1	1	1	1	14
AMS-Beratung	1	1	1	1	1	1	1	
Projektleitung Träger	1	1	1	1	1	1	1	14
Beratung Träger	1	1	-	1	1	1	1	
Geschäftsführung Träger	1			-		-	-	
Anz. d. Interviews pro Bundesland	12			8		4	4	28

Online-Befragung AMS-BeraterInnen

Aufbauend auf den Ergebnissen der Interviews erfolgte im Oktober 2018 eine Online Befragung von BeraterInnen der Beratungszonen aus allen Bundesländern, die zu einer BBEN zubuchen können¹³.

Die Befragung wurde dafür genutzt, Aussagen aus den qualitativen Interviews zu untermauern oder zu relativieren. Insbesondere diente diese Befragung dazu, ein breites Bild zur Akzeptanz des neuen Betreuungs- und Beratungsformates einzuholen.

Zusätzlich wurde im Rahmen der Online-Befragung eine Einschätzung der Dauer eines Einzelberatungstermins inklusive Vor- und Nachbereitung sowie Vermittlungsvorschläge einer/eines mit „BBEN Deskriptor“ versehenen Kunden/Kundin erhoben. Diese Information wird dem Wifo zur Verfügung gestellt, das eine Amortisationsrechnung durchführt.

515 AMS-BeraterInnen beteiligten sich an der Online-Befragung. Von diesen hatten 407 zumindest eine/n Kunden/-in einer BBEN zugebucht und 375 Befragte beantworteten zumindest eine Frage. Die im Bericht präsentierten Ergebnisse beruhen auf den Rückmeldungen dieser 375 AMS-BeraterInnen. Die Ergebnisse wurden danach analysiert, ob sich die regionale Geschäftsstelle der Befragten in einer Großstadt befindet oder nicht, weil angenommen werden kann, dass sich die Aussagen von AMS-BeraterInnen hier unterscheiden.

Telefonische Befragung der TeilnehmerInnen

Der letzte Schritt im Rahmen der Evaluation war eine standardisierte TeilnehmerInnenbefragung. Im Fokus standen Fragen nach der Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Beratung, der Bearbeitung unterschiedlicher Problemfelder sowie den Veränderungen im Bereich Alltagsbewältigung, Empowerment, Selbstwert und Stabilisierung. Es wurden die Erfahrungen mit den BBEN und deren Unterstützung erhoben sowie eine subjektive Einschätzung zu deren Wirkungen und Nutzen.

¹³ In Kärnten und Wien gibt es derzeit keine BBEN

Befragt wurden österreichweit 304 Personen, die seit mindestens 6 Monate eine BBEN in Anspruch genommen hatten. Eine 6-monatige Teilnahme an einer BBEN lag bei insgesamt 2.675 TeilnehmerInnen vor. Aus diesen wurden eine Zufallsstichprobe von 1000 Personen gezogen, die brieflich über die Evaluierung vorinformiert wurden. Die Befragung wurde im November 2018 realisiert.

Die Ergebnisse der Befragung wurden nach Geschlecht, Alter, Ausbildung, Staatsbürgerschaft, Gesundheitszustand sowie Teilnahmedauer ausgewertet.

Sichtung Trägerkonzepte und ausgewählter Trägerdokumentation

Darüber hinaus fand eine Analyse ausgewählter Trägerkonzepte und -berichte statt, um den konzeptuellen Rahmen zu erfassen. Desweiteren wurden die Träger um Auswertungen dokumentierter Daten gebeten, um festzustellen, welche konkreten Angebote innerhalb der BBEN unterbreitet werden und wie sich deren Akzeptanz (Anzahl der Teilnehmern bei den unterschiedlichen Angeboten) gestaltet sowie um Informationen zur Überweisung an andere Organisationen/Institutionen/Einrichtungen zu erhalten.

4 Betreuungsablauf und Angebote der BBEN

Laut der Unterlage der AMS Bundesgeschäftsstelle zur Interessensbekundung zur Förderung einer BBEN des AMS soll dieses ein „an Intensität, Methodik und Verbindlichkeit unterschiedlich breit gefächertes Angebot an Beratung und Betreuung ermöglichen. Die Bandbreite des Beratungs- und Betreuungsangebotes hat ein sehr niederschwelliges Angebot in Form von offenen Anlaufstellen zu aktivierenden Workshops, bis hin zu Einzelberatungsterminen, die sich durch eine gewisse terminliche Verbindlichkeit auszeichnen, zu umfassen. Alle angebotenen Beratungs- und Betreuungsleistungen sollen eine optimistische Grundhaltung vermitteln und die KundInnen in ihrer Resilienz und in ihrer Problemlösungskompetenz stärken“.¹⁴

Abgesehen von Infotag und Erstgespräch erfolgt die Teilnahme an einer BBEN freiwillig. Angebote können – nach Wunsch des/der Teilnehmers/-in – zur Gänze oder teilweise beansprucht werden. Als Dienstleistungen sollen angeboten werden: Offener Raum, Offene Beratung vor Ort, Aktivierende Workshops sowie vertiefte Beratung. Darüber hinaus können die Kosten für kurzfristige, ergänzende arbeitsmarktpolitisch sinnvolle Qualifizierungsmaßnahmen und/oder kurzfristig ergänzende Gesundheitsangebote in der Höhe von max. Euro 100,- pro TeilnehmerIn pro Jahr von der BBEN übernommen werden.¹⁵

Entsprechend der vom AMS formulierten Anforderungen enthalten die BBEN-Konzepte sowie die Informationen zur Umsetzung der BBEN durch die Trägerorganisationen folgende Abläufe und Angebote:

- Eine verpflichtende Teilnahme an einer Informationsveranstaltung bzw. eines Informationsgesprächs sowie eines Erstgesprächs bzw. Clearings zur Erstellung einer Anamnese sowie zur Erhebung von Interessen und Berufswünschen inklusive Erstellung eines Aktivitätenplans
- Offener Raum und Spontanberatung
- Vertiefte Beratung im Einzel- und Gruppensetting
- Aktivierende Workshops
- Flankierende Qualifizierungs- und Gesundheitsangebote

Informationsveranstaltung und Erstgespräch in der Praxis

Die umsetzenden Träger stellen die Angebote der BBEN im Rahmen der verpflichtenden Informationsveranstaltung zumeist in der Großgruppe vor. Alternativ erfolgt die Informationsweitergabe an potentielle BBEN-TeilnehmerInnen im persönlichen Einzelgespräch, bei vereinzelt Trägern mittels virtuellem Erstkontakt bzw. einer Online-Erstberatung.

Das Erstgespräch oder Clearing erfolgt im Einzelsetting häufig unmittelbar im Anschluss an die Informationsveranstaltung oder auch zu einem später vereinbarten Termin. Im Erstgespräch werden Ausgangslage, Berufswünsche und Zukunftspläne des/der Teilnehmers/in erhoben und eine Sozialanamnese erstellt. Auf Basis dieser Informationen werden Beratungs- und Betreuungsziele sowie die für die Zielerreichung empfehlenswerten Angebote abgeklärt und in einem Aktivitätenplan dokumentiert. Um die Teilnahme-Verbindlichkeit zu erhöhen, unterzeichnen BeraterIn und TeilnehmerIn die festgehaltenen Vereinbarungen. Nach dem Erstgespräch entscheiden sich die TeilnehmerInnen – auf freiwilliger Basis – für oder gegen einen Eintritt in die BBEN.

¹⁴ Vgl. AMS BGS: Unterlage zur Interessensbekundung zur Förderung eines Projektes zu „Beratungs- und Betreuungsleistungen für Personen mit multiplen Vermittlungshindernissen („BetreuungskundInnen“) BBEN, Seite 3f.

¹⁵ Vgl. AMS BGS: Vorlage Förderungsvertrag zum Projekt „Beratungs- und Betreuungsleistungen für Personen mit multiplen Vermittlungshindernissen („BetreuungskundInnen“) BBEN, Seite 5

Offener Raum für Spontanberatung, Tagesstruktur und soziale Kontakte

Die Umsetzung der Offenen Räume zeigt das Bemühen, diese nach Möglichkeit attraktiv zu gestalten, diese Räume unterscheiden sich von den üblichen Beratungsräumlichkeiten. Bewährt haben sich Räumlichkeiten mit großer, flexibel gestalt- und nutzbarer Fläche, die sich für unterschiedliche Workshop-Anforderungen konfigurieren lässt, das Vorhandensein einer Küche inklusive Esstisch sowie Sofas oder Sitzecken als Begegnungsorte, die zum Verweilen einladen und Kommunikation, Austausch und Vernetzung fördern. Geachtet wurde auf eine gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, einem niederschweligen Zugang zum Offenen Raum sowie zu der dort angebotenen sozialpädagogischen Betreuung.

Die Öffnungszeiten hängen von der Nutzung des Offenen Raums durch die TeilnehmerInnen ab. Während Offene Räume in Ballungszentren fünf Tagen pro Woche zugänglich sind, reduziert sich dieses Ausmaß in ländlichen Regionen aufgrund des geringeren BesucherInnen-Andrangs auf zwei bis drei Tage pro Woche bis hin zu einmal alle 14 Tage. Fällt die Nachfrage unter ein kritisches Maß wird statt dem Offenen Raum eine mobile Betreuung nach Bedarf angeboten.

Während der Öffnungszeiten kann der Offene Raum ohne Terminvereinbarung jederzeit genutzt werden. BeraterInnen bzw. SoziallotsInnen stehen vor Ort für Spontanberatung zur Verfügung, deren Inanspruchnahme den TeilnehmerInnen frei steht.

Beratungsschwerpunkte im Offenen Raum sind:

- Arbeitswelt, der Zugang zum Arbeitsmarkt, Unterstützung bei Arbeitssuche sowie Erstellung und Übermittlung von Bewerbungsunterlagen.
- Information über Services des AMS (eAMS-Konto, eJob-Room, AMS-Jobroboter oder KundInnen-PCs, Beratungsangebote etc.) sowie Unterstützung bei deren Nutzung.
- Informationsvermittlung über spezialisierte Einrichtungen und NetzwerkpartnerInnen.
- Erstinformation über rechtliche Ansprüche, oder auch Hinweise zu Freizeitangeboten.

Die Umsetzung erfolgt im Einzel- oder Kleingruppen-Setting.

Darüber hinaus wird der Offene Raum auch für eine Vielzahl von aktivierenden Angeboten genutzt, die Selbsthilfe und soziale Vernetzung fördern sowie zur Verbesserung der Alltagsbewältigung beitragen sollen. Häufig stehen dort auch Selbstlerntools zur Verfügung, zur Verbesserung von Basis- oder Sprachkompetenzen.

Angebote des Offenen Raums – die inhaltlich teilweise auch den nachfolgend behandelten aktivierenden Workshops zugeordnet werden können, sind zum Beispiel:

- Wöchentliche Gruppentreffen
- Frauencafé, Brunch, Plauderfrühstück, Erzählcafé, Reparaturcafé,
- Smartphone und Computerhilfe
- Gesunde Küche
- Bewegungsangebote
- Musiktag
- Zugang zu Lernplattformen oder Selbstlernprogramme zur Verbesserung der Kenntnisse in den Bereichen EDV, Mathematik, Englisch, Deutsch, Geschichte/Politik, zu soziale Themen, Bewerbungen oder zur Vorbereitung auf die Führerscheinprüfung.

In Graz steht BesucherInnen beispielsweise eine Waschmaschine mit Wäschetrockner zur Verfügung und es gibt eine Besuchskarte als Incentive, die bei jedem Besuch gestempelt wird (nach einer bestimmten Anzahl von Besuchen erhält die Person einen Gutschein).



Aktivierende Workshops

Den Trägerkonzepten und Umsetzungsdaten kann entnommen werden, dass sich die Workshopinhalte an den Bedarfen und Wünschen der TeilnehmerInnen orientieren und dementsprechend breitgestreut sind. Angeboten werden Vorträgen zu Gesundheitsförderungsangeboten, zum Thema Pensionsbeantragung, Workshops zur Vermittlungsunterstützung, gemeinsame Betriebsbesuche, Gruppentrainings in sozialer Kompetenz, zum Umgang mit Geld oder Stilberatung.

Mehrere Träger geben an, dass vor allem Workshops zu Gesundheitsthemen bei den TeilnehmerInnen auf großes Interesse stoßen, beispielsweise zu psychischer Gesundheit, Umgang mit Stress, gesunde Ernährung, Bewegung oder Entspannung. Es werden aber auch Gesundheitseinrichtungen eingeladen, sich und ihr Angebot vorzustellen, wie z.B. Frauen- und Männergesundheitszentren oder fit2work. Hohe Resonanz haben auch Vorträge/ Workshops rund um sozialversicherungsrechtliche Fragen wie z.B. eine Pensionsbeantragung. Ein weiterer Fokus liegt auf dem Thema Bewerbung.

Darüber hinaus gibt es Workshops zur Stärkung des Selbstbewusstseins, der sozialen Kompetenzen, zur Verbesserung der Kommunikation, zur Wahrnehmung der eigenen Ressourcen bzw. Stärken- und Schwächen oder zum Umgang mit dem „Inneren Schweinehund“, etc.

Es werden aber auch solche zur Verbesserung der Alltagsbewältigung angeboten, wie z.B. gemeinsames Handwerken, Kochen, Repaircafés, Zielerreichung und Lebensgestaltung, Familie, Kinder, Erziehung und Beziehung oder Nutzung digitaler Medien.

Die Auslastung der Workshops scheint überwiegend gut zu sein, häufig werden von den Trägern zwischen 5 bis 15 TeilnehmerInnen angegeben.

Träger berichten vereinzelt von TeilnehmerInnen oder auch TeilnehmerInnen-Gruppen, die alle angebotenen Workshops besuchen. Anderen Rückmeldungen ist zu entnehmen, dass sich etwa ein Drittel der TeilnehmerInnen für Workshops interessiert oder dass TeilnehmerInnen im Durchschnitt etwa 3 Workshops besuchten.

Nutzung vorhandener Potenziale

Einige Male wird angeführt, dass die vorhandenen Kompetenzen der TeilnehmerInnen genutzt werden und diese – vom Beratungsteam entsprechend unterstützt – Beiträge zu gewissen Themen gestalten, beispielsweise zum Thema Resilienz.


Vertiefte Beratung zur Bearbeitung individueller Problemlagen

Die vertiefte Beratung soll vor allem der Bearbeitung individueller Problemlagen dienen. Diese erfreut sich laut Trägerrückmeldungen hoher Beliebtheit bei den BBEN-TeilnehmerInnen. Die Träger gaben an, dass fast alle BBEN-TeilnehmerInnen eine vertiefte Beratung in Anspruch nehmen. Aus den rückgemeldeten Angaben eines Trägers¹⁶ zeigt sich, dass die durchschnittliche Anzahl vertiefter Beratungen zum Stichtag 31.10.2018 bei 3,3 lag.

Die TeilnehmerInnen können vertiefte Beratungen bei einem Träger beispielsweise einmal monatlich beanspruchen, bei einem anderen bedarfsorientiert oder zu Beratungsbeginn bzw. im Krisenfall in kürzeren und später in größeren Zeitabständen.

Laut Konzepten und Trägerrückmeldungen liegt der Fokus der vertieften Beratung auf Stabilisierung, Vermittlungsunterstützung bzw. Unterstützung bei der Überleitung in das passende Sozial- bzw. Versorgungssystem.

¹⁶ Vgl. Beratungsstelle Gürtelturm, Steiermark




Ein Schwerpunkt in der vertieften Beratung ist die Weiterleitung der TeilnehmerInnen an andere Institutionen mit passenden Unterstützungsangeboten. Träger scheinen dies unterschiedlich intensiv zu nutzen, eine Quantifizierung ist aufgrund der Dokumentationsunterschiede jedoch nicht möglich.

Während einzelne Träger keine Angaben dazu machten, dokumentierten andere vereinzelt Weiterleitungen, weitere gaben eine Vielzahl von NetzwerkpartnerInnen an, an die TeilnehmerInnen bedarfsorientiert verwiesen wurden.

Manche Träger machten explizite Zahlenangaben, wie z.B. 51 Weitervermittlungen bei 140 TeilnehmerInnen oder 374 bei insgesamt 542 TeilnehmerInnen. Weitervermittelt wurde vor allem an folgende Institutionen:

- Psychosoziale Einrichtungen, wie z.B. Psychosozialer Dienst, Einrichtungen der Caritas, von pro mente, Rettet das Kind etc.
- FachärztInnen
- BBRZ
- PVA
- Gebietskrankenkasse
- Anlaufstelle für Personen mit im Ausland erworbenen Qualifikationen (AST)
- BH/Sozialamt/SMS
- fit2work
- Clearingstelle Psychotherapie
- Schuldnerberatung
- Wohnungsamt / Wohnungslosenhilfe
- Juristische Beratung (z.B. Arbeiterkammer, ÖGB, Konsumentenschutz)
- Familien- & Erziehungsberatung
- Kinderdrehscheibe
- Frauenberatung
- Gewaltschutzzentrum
- Männerberatung
- Lebenshilfe
- WKO
- Unternehmen
- Personalleasingfirmen
- ÖZIV
- KÖBV
- Rotes Kreuz
- Volkshochschule
- Fonds für Bildung und Arbeit der Diözese Graz-Seckau

Während manche Träger also sehr intensiv an andere spezialisierte Einrichtungen vermitteln, scheint das bei anderen eine eher untergeordnete Rolle zu spielen. Dies könnte mit einer geringen Verfügbarkeit entsprechender Einrichtungen in manchen Regionen zusammenhängen oder damit, dass entsprechende Einrichtungen aufgrund einer schlechten öffentlichen Verkehrsanbindung schwer erreichbar sind. Zu erwähnen ist an dieser Stelle auch, dass alle Träger relevante Einrichtungen zu Vorträgen, Workshop u.ä. eingeladen haben.



Externe Qualifizierungs- und Gesundheitsangebote

Die Möglichkeit die Kosten für externe Qualifizierungs- und Gesundheitsangebote in der Höhe von maximal EUR 100,- zu übernehmen, wurde von den meisten Trägern bis jetzt nicht genutzt bzw. war in Niederösterreich gar nicht vorgesehen.

Für die geringe Nutzung gibt es verschiedene Gründe, wie die Träger rückmelden:

- viele Gesundheitsthemen werden bereits durch die in der BBEN angebotenen Workshops abgedeckt.
- bei den meisten TeilnehmerInnen ist es zu früh für ein entsprechendes Angebot, es braucht noch diverse Unterstützungen im Vorfeld.
- einzelne TeilnehmerInnen konnten in längerdauernde Qualifizierungsangebote verwiesen werden. Wenn das der Fall war, wurden diese über das AMS finanziert.

Trotzdem sind die Träger der Ansicht, dass dieses Angebot bestehen bleiben soll, allerdings wäre etwas mehr Flexibilität in Bezug auf die Höhe wünschenswert, weil es sehr schwierig ist für EUR 100,- eine entsprechende externe Qualifizierung zu finden. Einzelne schlagen ein Gesamtbudget vor, das allerdings nicht das Projektbudget belasten, sondern ein Zusatzbudget sein sollte.

Besonders bewährte Angebote

Besonders bewährt haben sich laut den Rückmeldungen der interviewten TrägervertreterInnen folgende BBEN-Angebote:

- Vertiefte Einzelberatung
- Kurse/Trainings ohne Prüfungs- und Leistungsdruck, Bewerbungstrainings oder niederschwellige Kurse, die eine unmittelbare Umsetzbarkeit im Alltag erlauben, z.B. Erklärung der Funktionen des Smart Phones, Erste-Hilfe-Kurs.
- Aktivierende Workshops oder Gruppenangebote, die den TeilnehmerInnen Austauschmöglichkeiten bieten z.B. zu rechtlichen (Pension), gesundheitlichen (Diabetes, Achtsamkeit und Entspannung) oder Frauen-Themen, Kunst-Workshops, Koch- und Frühstücksguppen oder ein Repaircafe
- Bewegungsangebote (z.B. Chi Gong, sportliche Aktivitäten, Bewegungsgruppe, Rückenschule)
- Angebote zur Anwendung und Verbesserung der Deutschkenntnisse (Plauderfrühstück) oder zur Vernetzung der TeilnehmerInnen untereinander
- Pensionsberatung

5 Die BBEN aus Sicht des AMS und der Träger

In diesem Kapitel werden die im Zuge der qualitativen Erhebung von AMS- und TrägervertreterInnen gesammelten Informationen als auch die Ergebnisse der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen zur bisherigen Umsetzung der BBEN dargestellt.

5.1 Hintergründe, Ziele und Besonderheiten der BBEN

Aus Sicht aller sieben interviewten RGS-LeiterInnen bildet die vorgesehene KundInnensegmentierung den Hintergrund für die Pilotierung der BBEN. Die damit verbundene Fokussierung der AMS-Ressourcen auf Personen mit besseren Chancen am Arbeitsmarkt führt zu einem Bedarf nach einem neuen Beratungsansatz bzw. -angebot für Personen mit geringen Arbeitsmarktintegrationschancen. Weitere Gründe für die Pilotierung der BBEN sind aus Sicht der RGS-LeiterInnen:

- ein hoher Vorgemerkenstand, zumindest bei der Einführung der BBEN
- abnehmende Ressourcen in der Beratungszone sowie
- die Entlastung der AMS-BeraterInnen.

Hoher Unterstützungsbedarf der Zielgruppe in AMS-Beratung schwierig abzudecken

Die Beratung der Zielgruppe der BBEN wird von den qualitativ befragten AMS-BeraterInnen auf mehreren Ebenen als herausfordernd erlebt. Diese sind häufig von Mehrfachproblematiken betroffen. Unternehmen zeigen wenig Interesse an dieser Gruppe und der Arbeitsmarkt bietet kaum passende Beschäftigungsangebote.

Aufgrund der lange andauernden, erfolglosen Arbeitssuche, fällt es Personen aus der Zielgruppe schwer eine Perspektive zu entwickeln und Motivation aufrechtzuerhalten. Viele haben resigniert und leiden unter Hoffnungs- und Orientierungslosigkeit, fehlender Tagesstruktur und sozialer Isolation.

Der Beratungs- und Unterstützungsbedarf ist angesichts dieser Situation hoch und liegt teils auch außerhalb des Zuständigkeitsbereichs des AMS. Die verfügbaren Zeitressourcen der AMS-BeraterInnen reichen hier zumeist nicht aus.

BBEN wird als notwendige Ergänzung zu bestehenden Angeboten gesehen

Vor der Implementierung der BBEN war die Angebotssituation für diese Zielgruppe laut Rückmeldung der interviewten AMS-VertreterInnen unzureichend. Ein paar Befragte meinen, dass es keinerlei passende Angebote gab, andere führen Angebote an, die sich aber nur für Einzelne als geeignet erweisen oder die Bedarfe nur teilweise abdecken. Genannt werden in diesem Zusammenhang:

- Beschäftigungsmaßnahmen: (niederschwellige) SÖB, GBP, Eingliederungsbeihilfe
- spezielle BBE für Personen mit körperlichen/psychischen Einschränkungen, für Ältere oder für jene mit längerer Abwesenheit vom Arbeitsmarkt
- fit2work
- Arbeitsassistenz
- Reha-Maßnahmen bzw. Angebote des BBRZ oder solche für Menschen mit Behinderung (z.B. vom Bundesverband für Menschen mit Behinderung ÖZIV)
- Angebote, die Case Management enthielten bzw. eine bedarfsorientierte Betreuung

AMS-VertreterInnen sowie befragte VertreterInnen der Träger sehen das Angebot BBEN daher als gute und notwendige Ergänzung zum Bestehenden und als etwas „Neues“.

Übereinstimmende Ziele und Erwartungen an eine BBEN-Teilnahme

Mit dem Angebot BBEN werden laut den befragten AMS-LeiterInnen folgende Ziele verfolgt bzw. Erwartungen verbunden:

- Wahren der Arbeitsmarktchancen „... es geht eher global um die Erhöhung der individuellen Integrationschancen.“
- Herstellung der Anschlussfähigkeit an die AMS-Beratung durch Stabilisierung und Stärkung der Motivation
- Vermittlung in den Arbeitsmarkt – auch wenn dies nur bei einem kleineren Teil der Zielgruppe möglich sein wird
- Weiterverweis an andere Stelle (z.B. fit2work) bzw. Begleitung der Überleitung in die Pension
- Verbesserung der Lebenssituation (Wohnen, Gesundheit, soziale Teilhabe, Existenzsicherung) und Unterstützung auf vielfältiger Ebene (bei der Bewältigung des Alltags, Festigung der Tagesstruktur, Förderung der sozialen Inklusion, Aufzeigen der Verantwortung als Teil der Solidargemeinschaft, Motivation und Stärkung der Eigenständigkeit und Eigenverantwortung, etc.)
- Entlastung der AMS-BeraterInnen

Ein Vergleich der von AMS-Seite genannten Ziele mit den von den TrägervertreterInnen angeführten Erwartungen des AMS an eine BBEN-Teilnahme zeigt hohe Übereinstimmung.

TrägervertreterInnen konstatieren einige Besonderheiten

Die BBEN unterscheiden sich aus Sicht mehrerer interviewter Träger-VertreterInnen von den bisherigen AMS-Angeboten, vor allem durch:

- freiwillige – und damit selbstbestimmte – Teilnahme
- ganzheitliche, aktive Einbeziehung der TeilnehmerInnen in die Beratung: „die Personen sagen, was sie brauchen“.
- völlige Themenoffenheit: „... die Bedarfe der Zielgruppe stehen im Mittelpunkt ...“
- die Verfügbarkeit einer differenzierten, vielfältigen, an den individuellen Bedarfen der Zielgruppe ausgerichteten Angebotspalette, die laufend angepasst wird
- die Vermeidung von Zeit-, Vermittlungs- bzw. Leistungsdruck: „Man hat die Zeit (für Beratung), die man sonst nicht hat!“ bzw. „...es besteht kein direkter Auftrag zur Arbeitsvermittlung“.

Darüber hinaus führen Einzelne noch folgende Aspekte an:

- die Niederschwelligkeit „... keine vorgegebene Beratungsebene, kein Vermittlungsdruck, keine Terminvereinbarung, ...“
- die Beratungsdauer von bis zu einem Jahr und länger sowie
- die Kommunikation auf Augenhöhe zwischen TeilnehmerInnen und BeraterInnen

Die Neuartigkeit bzw. Besonderheit wird von den Befragten vor allem an der freiwilligen Inanspruchnahme sowie der Themenoffenheit festgemacht.

Aus Sicht der TrägervertreterInnen fördert diese Freiwilligkeit die Selbständigkeit, Eigenmotivation und Selbstbestimmtheit der TeilnehmerInnen. Entscheidet sich eine Person für die Teilnahme an der BBEN, übernimmt sie Eigenverantwortung, lässt sich auf den Beratungsprozess ein und gestaltet diesen zumeist auch aktiv mit.

Die freiwillige Teilnahme reduziert darüber hinaus Widerstände. Ein/e Interviewte/r merkt an: „Man schafft es auch ohne Freiwilligkeit ... aber für einen positiven Start ist das ganz, ganz toll“.

Freiwillige Teilnahme: wichtiges Charakteristikum der BBEN aus RGS Leitungssicht

Auch die interviewten AMS-LeiterInnen räumen der freiwilligen Teilnahme eine zentrale Bedeutung ein. „Wäre es verpflichtend, würden 50% nicht hingehen.“ lautet ein Kommentar.

Ein/e Befragte/r erwähnt in diesem Zusammenhang Auswirkungen auf AMS und Träger: „Die Freiwilligkeit fordert die AMS-BeraterInnen und MitarbeiterInnen der Trägerorganisationen, da diese aktiv das Interesse für das Angebot wecken müssen.“

Jemand gibt zu bedenken, dass Freiwilligkeit „in einem System wie dem AMS für BeraterInnen und KundInnen auf eine positive Weise irritierend ist“.

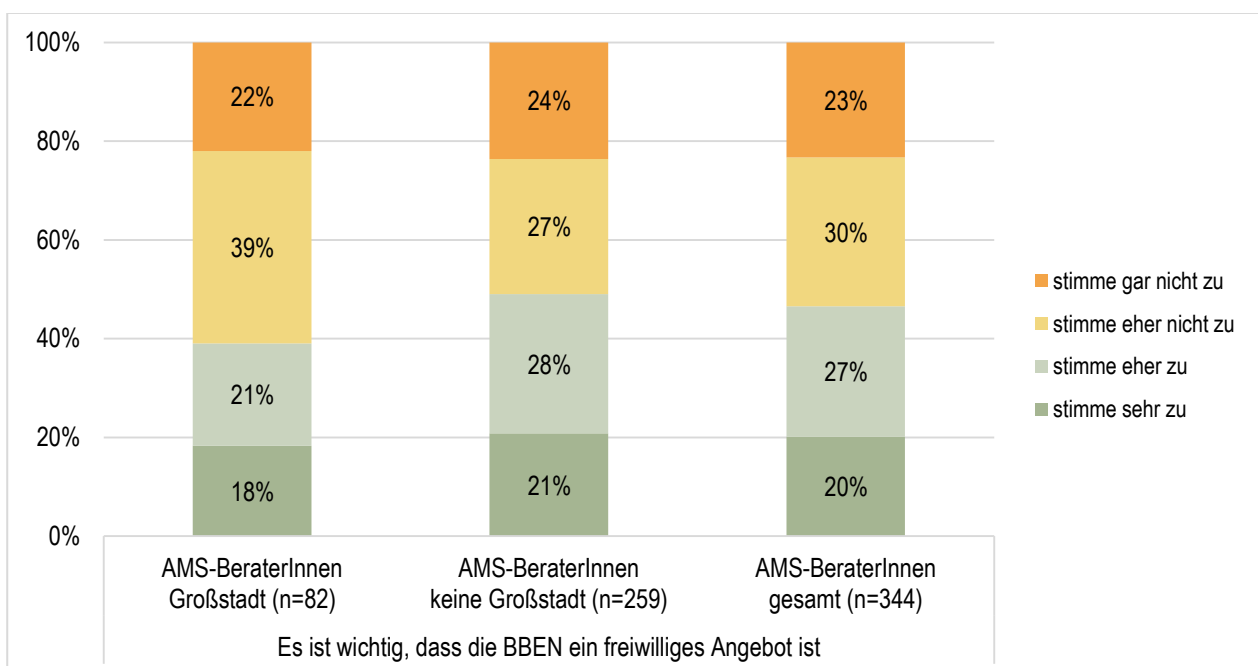
AMS-BeraterInnen stehen Freiwilligkeit etwas kritischer gegenüber

Einige AMS-BeraterInnen beurteilen die freiwillige Teilnahme etwas anders. Zwei Interviewte meinen, dass die Teilnahme letztlich nur bedingt freiwillig sei, da bei Ablehnung „halt was Anderes kommt!“. Drei BeraterInnen betonen die Wichtigkeit der verpflichtenden Teilnahme an der Info-Veranstaltung: „... weil von Anfang an freiwillig, würde da niemand hingehen!“. Ein/e Berater/in meint dazu: „Wenn die KundInnen wahrnehmen, dass die Unterstützung hilft, dann gehen sie auch freiwillig hin!“

Positiv hervorgehoben wird von den BeraterInnen, dass die freiwillige Teilnahme den KundInnen eine angstfreie Entscheidung und damit ein selbstbestimmtes Handeln ermöglicht und von diesen als wertschätzend erlebt wird.

In der Online-Befragung stimmten hingegen nur 47% der Aussage: „Es ist wichtig, dass die BBEN ein freiwilliges Angebot ist“ sehr/eher zu. AMS-BeraterInnen aus RGSen im großstädtischen Bereich taten dies etwas seltener als AMS-BeraterInnen aus RGSen im nicht-großstädtischen Bereich wie die folgende Grafik zeigt.

Abbildung 1: Bewertung der Freiwilligkeit durch AMS-BeraterInnen



Basis: Online-Befragung 2018

5.2 Selektion und Zubuchung

Die Deskriptor-Kriterien (zweijähriger Geschäftsfalldauer sowie zwei der folgenden drei Kriterien - 45 Jahre und älter, gesundheitlich eingeschränkt und/oder maximal Pflichtschulabschluss) für eine BBEN-Zubuchung werden von fast allen interviewten AMS-VertreterInnen als passend bewertet. Sie bieten für die BeraterInnen eine ausreichende Orientierung.

Qualität und Quantität der Zubuchungen werden von den Träger-VertreterInnen durchwegs positiv bewertet. Eine deutliche Unterauslastung gab es zu Umsetzungsbeginn in Vorarlberg und eine leichte zum Zeitpunkt der Interviews in Graz und Hartberg. In Oberwart und Eisenstadt hatte der Träger hingegen die Kapazitätsgrenze erreicht.

Etwas flexiblere Handhabung der Zuweisungskriterien gewünscht

Auch wenn die Deskriptor-Definition prinzipiell als passend eingestuft wurde, meinen mehrere Befragte der Trägerorganisationen, dass diese in manchen Fällen potenzielle Zielpersonen von einer Teilnahme ausschließt, z.B. weil (noch) keine zweijährige Geschäftsfalldauer vorliegt (verursacht durch Unterbrechungen aufgrund langer Krankenstände oder einer Pensionsbeantragung) oder der/die Betroffene jünger als 45 Jahren alt ist oder über einen Bildungsabschluss über Pflichtschulniveau verfügt.

AMS-VertreterInnen sowie Befragte der Trägerorganisationen regen an, Zuweisungsvorschläge des Deskriptors einer Überprüfung durch den/die betreuende/n AMS-Berater/in zu unterziehen und eine flexiblere Handhabung in der Zubuchung zu ermöglichen.

Die interviewten AMS-BeraterInnen nennen folgende Zuweisungs- bzw. Ausschlusskriterien im Hinblick auf eine BBEN-Teilnahme:

Tabelle 2: Zuweisungs- und Ausschlusskriterien für eine BBEN-Teilnahme aus Sicht der AMS-BeraterInnen

Zusätzliche Zuweisungskriterien	Ausschlusskriterien
Beratungsbedarf bzw. schwieriger Beratungskontext	KundInnen, die erst seit kurzem von dem/der AMS-Berater/in betreut werden
Zeitliche Verfügbarkeit, keine andere Maßnahme geplant	in absehbarer Zeit geplante OP, Kur, Reha, Weiterbildung, SÖB-Teilnahme, etc.
Keinerlei Fortschritte im Beratungsprozess erzielbar, KundInnen bei denen man ansteht – viel ausprobiert, nichts hilft	Personen mit realistischem Ziel, bei denen es langsam vorangeht
Orientierungslosigkeit	Personen, die die Realität verweigern, die seit einem Jahr kommen und sagen sie haben was in Aussicht und fangen demnächst zu arbeiten an
Verzweiflung, Mutlosigkeit, Einsamkeit	Personen, die sich von der Zielgruppe distanzieren, die sich schämen
Vermeidung von Beschäftigungsaufnahmen	Personen, die kurz vor der Pensionierung stehen oder diese gerade beantragt haben. Personen mit Suchterkrankungen, die nur daran teilnehmen, um dem AMS zu entkommen

5.3 Bisherige Umsetzungserfahrungen und Bewertung des Angebotes

Die bisherigen Umsetzungserfahrungen sind aus Sicht der AMS-VertreterInnen sowie der TrägervertreterInnen durchgängig positiv. Lediglich in Vorarlberg wird der Umsetzungsstart als „holprig“ beschrieben, weil es anfangs zu wenige Zubuchungen gab.

Zwei interviewte TrägervertreterInnen betonen die rasche Entwicklung eines vielfältigen, an den Bedarfen der Zielgruppe orientierten Angebots durch die BeraterInnen-Teams, das bei der Zielgruppe auf reges Interesse stößt und laufend bedarfsorientiert angepasst und erweitert wird.

Von den Träger-VertreterInnen werden aber auch Herausforderungen und Probleme angeführt, die es im Zuge der Umsetzung zu bewältigen galt, wie beispielsweise ein Finanzrahmen, der auf die Angebotspalette begrenzend wirken kann, oder die schwankende Auslastung des Offenen Raumes“.

BBEN kommen bei der Zielgruppe gut an

Aus Sicht der interviewten AMS-LeiterInnen fallen die (ersten) Reaktionen der KundInnen auf das Angebot durchgängig positiv aus. Sie begründen diese Einschätzung mit fehlenden KundInnen-Beschwerden, dem hohen Anteil an zugebuchten Personen, die nach der Informationsveranstaltung freiwillig die BBEN in Anspruch nehmen sowie mit der hohen Zufriedenheit laut AMS-KundInnenzufriedenheitserhebung.

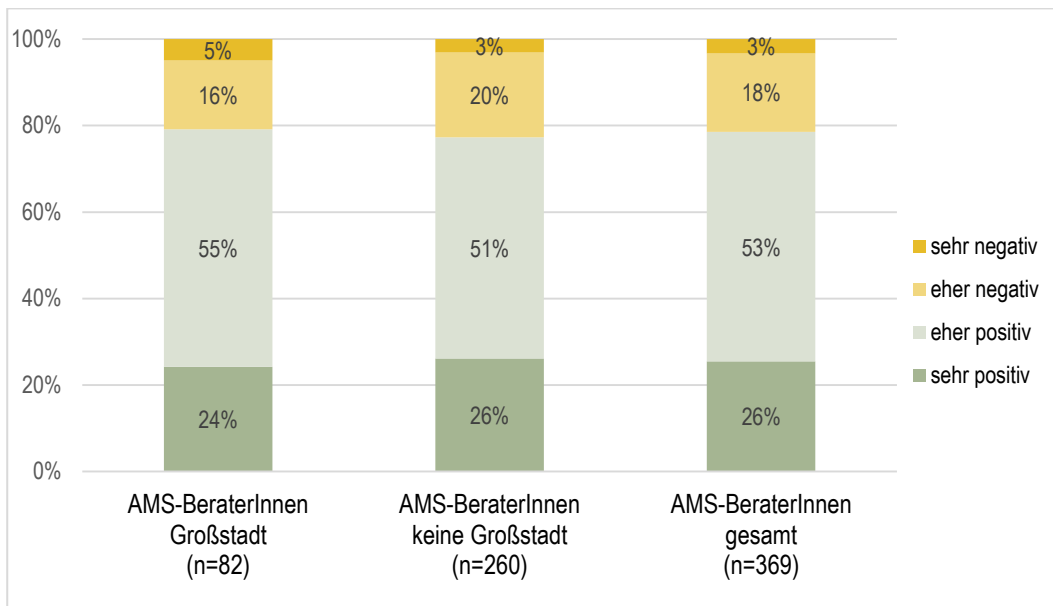
Die Erzählungen der AMS-BeraterInnen zeigen – vor allem was die erste Reaktion betrifft – etwas mehr Zurückhaltung: Vier von sieben BeraterInnen schildern die ersten KundInnenreaktionen als „*abwartend*“ oder auch „*skeptisch*“. Die freiwillige Teilnahme sowie die Aussicht, seltener in die AMS-Beratung kommen zu müssen, erweisen sich bei der Überwindung anfänglicher Skepsis aber als hilfreich. Letztlich wird das Angebot überwiegend angenommen, eine prinzipiell ablehnende Haltung begegnet den BeraterInnen nur in Einzelfällen. Drei AMS-BeraterInnen erzählen von explizit positiven KundInnen-Rückmeldungen.

Von den TrägervertreterInnen wird als Beleg für die positive Rezeption der Angebotspalette die hohe Auslastung, die regelmäßige Inanspruchnahme, die bis zum Zeitpunkt der Interviews erzielten Arbeitsaufnahmen sowie die niedrigen Drop-Out-Quote angeführt.

Die Mehrheit der online befragten AMS-BeraterInnen äußern sich positiv zur BBEN

Auch im Rahmen der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen zeigt sich eine sehr positive Sicht auf die BBEN. 79% meldeten positive Erfahrungen mit diesem Angebot rück (gut ein Viertel stufte diese als sehr positiv ein, gut die Hälfte als eher positiv). Nur rund ein Fünftel machte (eher) negative Erfahrungen. Es zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede nach großstädtischem und nicht-großstädtischem Bereich.

Abbildung 2: Bisherige Erfahrung mit den BBEN durch AMS-BeraterInnen



Basis: Online-Befragung 2018

Negative Erfahrungen gaben AMS-BeraterInnen dann an, wenn sie mit den Beratungsergebnissen der BBEN unzufrieden waren, das Beratungskonzept als zu unverbindlich oder großzügig empfinden, sie vom Träger keine adäquaten Rückmeldungen zum Beratungsprozess erhielten oder KundInnen sich über ihre BBEN-Teilnahme negativ äußerten.

Tabelle 3: Gründe für Unzufriedenheit aus Sicht der AMS-BeraterInnen

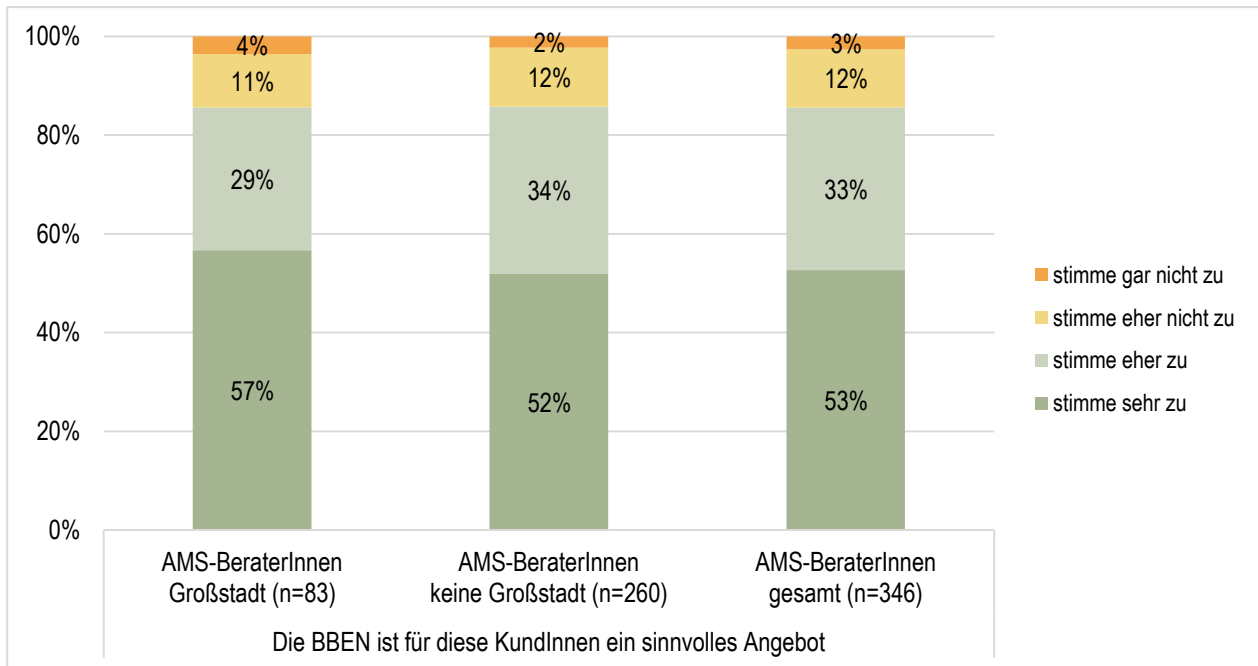
Begründungen für negative Bewertungen:	Großstadt (n=13)		Keine Großstadt (n=54)	
	Anz.	%	Anz.	%
Keine Verbesserungen der Arbeitsmarktchancen, keine Arbeitsaufnahmen	5	38%	29	54%
Zu geringe Betreuungsintensität/zu geringe Verbindlichkeit aufgrund der Freiwilligkeit	1	8%	18	33%
Fehlende/mangelhafte Informationen/Kommunikation/Berichte	3	23%	15	27%
Zu wenig Fokus auf beruflichen Wiedereinstieg in der Beratung	4	31%	11	20%
Negative KundInnen-Rückmeldungen	1	8%	6	11%

Basis: Online-Befragung 2018

BBEN werden von AMS-BeraterInnen als sinnvoll für die Zielgruppe bewertet

Die guten bisherigen Umsetzungserfahrungen verdeutlicht auch folgendes Ergebnis: 86% der online befragten BeraterInnen stimmten der Aussage „Die BBEN ist für diese KundInnen ein sinnvolles Angebot“ sehr oder eher zu.

Abbildung. 1: Bewertung der Sinnhaftigkeit für die Zielgruppe durch AMS-BeraterInnen



Basis: Online-Befragung 2018

Die generell positive Bewertung unterstreichen auch viele offene Rückmeldungen am Ende des Online-Fragebogens.

5.4 Entlastung der AMS-BeraterInnen durch BBEN

Ein explizites Ziel der BBEN ist die Entlastung der AMS-BeraterInnen. In diesem Zusammenhang wurden sowohl die interviewten RGS-LeiterInnen als auch die BeraterInnen um eine Einschätzung des Zeitaufwands für ein Beratungsgespräch mit einem/r Kunden/-in der BBEN-Zielgruppe inklusive Vor- und Nachbereitung sowie Vermittlungsvorschläge in Minuten gebeten. Die Angaben variieren zwischen 10 Minuten bis 90 Minuten.

Tabelle 4: Einschätzung des zeitlichen Beratungsaufwands durch RGS-LeiterInnen und -BeraterInnen nach Bundesland

Funktion	Steiermark	Burgenland	Tirol	Vorarlberg
AMS-LeiterInnen	30 – 45 Minuten	k. A. 60 – 90 Minuten	45 – 60 Minuten	15 – 60 Minuten
AMS-BeraterInnen	20 – 45 Minuten bzw. 2 bis 3 Beratungsgespräche a 30 Minuten bei KundInnen mit geringem Selbsthilfepotenzial	30 – 60 Minuten	10 – 20 Minuten, kürzer wenn ein Pensionsantrag vorliegt, länger wenn jemand mit Gutachten kommt	30 – 45 Minuten

Die im Rahmen der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen erhobene Einschätzung dieser Beratungszeit ergibt eine durchschnittliche Beratungsdauer von 38 Minuten für den großstädtischen Bereich und 31 Minuten für den nicht-großstädtischen Bereich. Die angegebenen Beratungszeiten streuen stark und liegen zwischen 10 Minuten und 120 Minuten.

BeraterInnen fühlen sich durch BBEN entlastet

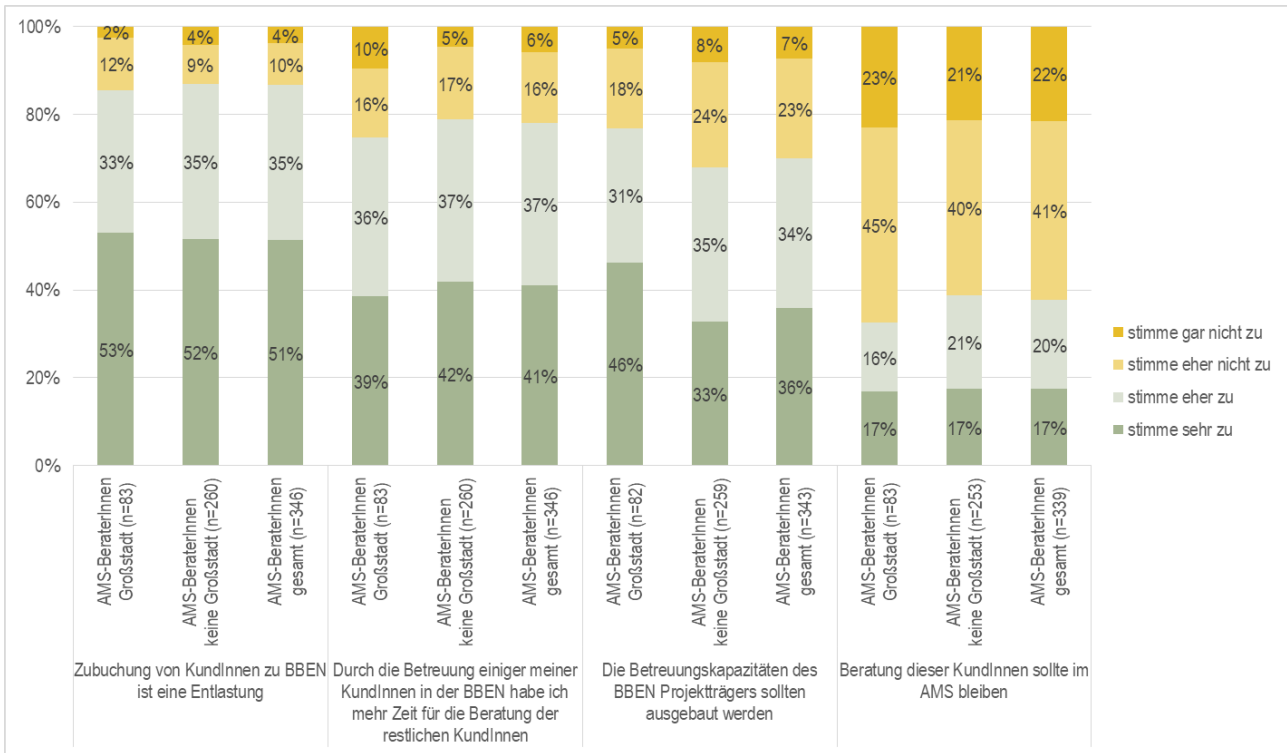
Im Rahmen der qualitativen Erhebung wurde dem Aspekt Entlastung genauer nachgegangen. Die Frage, ob durch die externe Betreuung im Rahmen der BBEN eine Entlastung spürbar ist, bejahen die interviewten AMS-LeiterInnen und BeraterInnen. Neben der zeitlichen Entlastung, werden Entlastungen vor allem auch inhaltlicher und psychischer Art wahrgenommen:

Tabelle 5: Entlastungsaspekte aus Sicht der befragten RGS-LeiterInnen und -BeraterInnen

Sicht der AMS-LeiterInnen	Sicht der AMS-BeraterInnen
BeraterInnen werden zeitlich entlastet:	
.. dies resultiert in einer besseren Beratungs- und Vermittlungsqualität verbleibender KundInnengruppen	.. dies bietet eine höhere, zeitliche Flexibilität und ermöglicht ein spontanes Einbauen eines Termins im Bedarfsfall
BeraterInnen werden inhaltliche und psychische entlastet:	
Sie können „Loslassen im Beratungsprozess“ bei gleichzeitiger Sicherheit, „ <i>dass sich wer anderer kümmert</i> “	KundInnen haben wieder mehr Verständnis für das AMS und dessen Aufgaben. Gespräche können zielführender geführt werden. Die Motivation, Arbeit zu suchen, steigt
Durch die Aufnahme der Person in die BBEN erhalten sie die Bestätigung, dass es nicht ihre Schuld ist, das die Arbeitsaufnahme nicht geklappt hat	Externe Sicht und übermittelte Zusatzinformationen sind hilfreich, sie bestätigen die eigene Sicht und/oder bereichern durch neue Einblicke
Sie sind nicht mehr verantwortlich für die Lösung sozialer Probleme und werden von der Ratlosigkeit befreit.	„ <i>Der Druck die Geschäftsfalldauer senken zu müssen ist weg, bei dieser Zielgruppe ist das de facto unmöglich.</i> “

Diese Entlastungseffekte bestätigen sich in der Online-Befragung der AMS-BeraterInnen. 86% der AMS-BeraterInnen stimmen sehr/eher zu, dass die Zubuchung von KundInnen zu einer BBEN eine Entlastung ist. 78% haben dadurch mehr Zeit für die Beratung anderer KundInnen. 70% meinen, die Betreuungskapazitäten der Projektträger sollten ausgebaut werden und lediglich 37% sprechen sich für einen Verbleib der Beratung dieser Zielgruppe im AMS aus. Diese meinen beispielsweise, dass mit entsprechender Personalaufstockung diese Personen auch im AMS betreut werden könnten oder angesichts niedrigerer Arbeitslosenzahlen die BBEN keinesfalls zu einem Abbau von AMS-BeraterInnen führen sollte.

Abbildung 3: Von den AMS-BeraterInnen wahrgenommene Entlastungseffekte nach Region



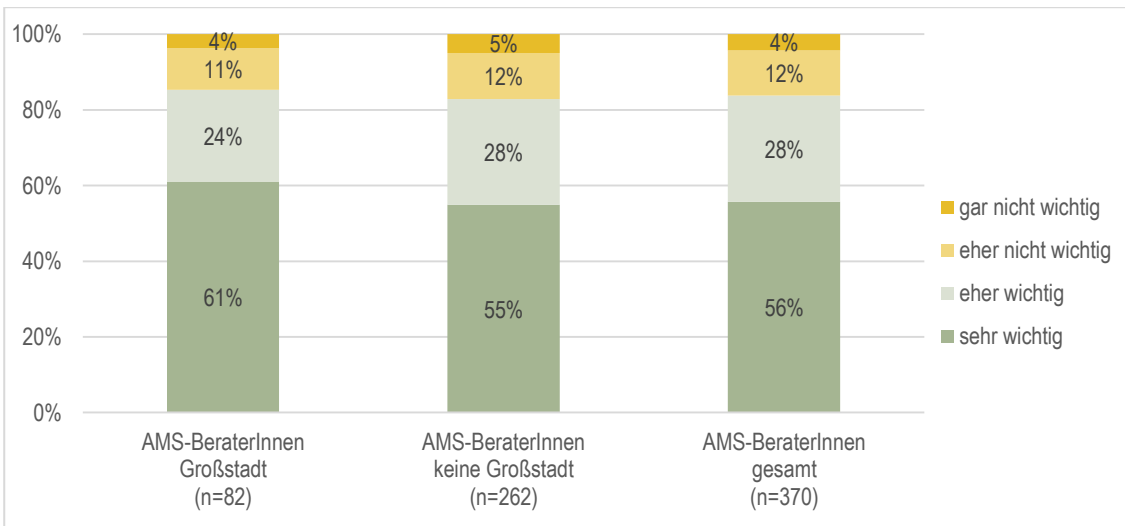
Basis: Online-Befragung 2018

Unterschiede nach großstädtischem und nicht-großstädtischem Gebiet zeigen sich nur im Zusammenhang mit dem Ausbau der Betreuungskapazitäten des Projektträgers. Während sich 77% der AMS-BeraterInnen aus RGSen im großstädtischen Bereich für deren Ausbau aussprechen, fällt dieser Anteil für AMS-BeraterInnen in den anderen RGSen mit 68% etwas geringer aus.

Aus Sicht der AMS-BeraterInnen sollen BBEN in Zukunft bestehen bleiben

Letztlich meinen allerdings 84%, dass es ihnen sehr/eher wichtig ist, dass das Angebot BBEN auch in Zukunft bestehen bleibt. Auch dies wird von AMS-BeraterInnen aus RGSen im großstädtischen Bereich etwas häufiger angegeben als von den anderen Regionen (61% versus 55%).

Abbildung 4: Wichtigkeit der weiteren Verfügbarkeit des Angebots BBEN nach Region

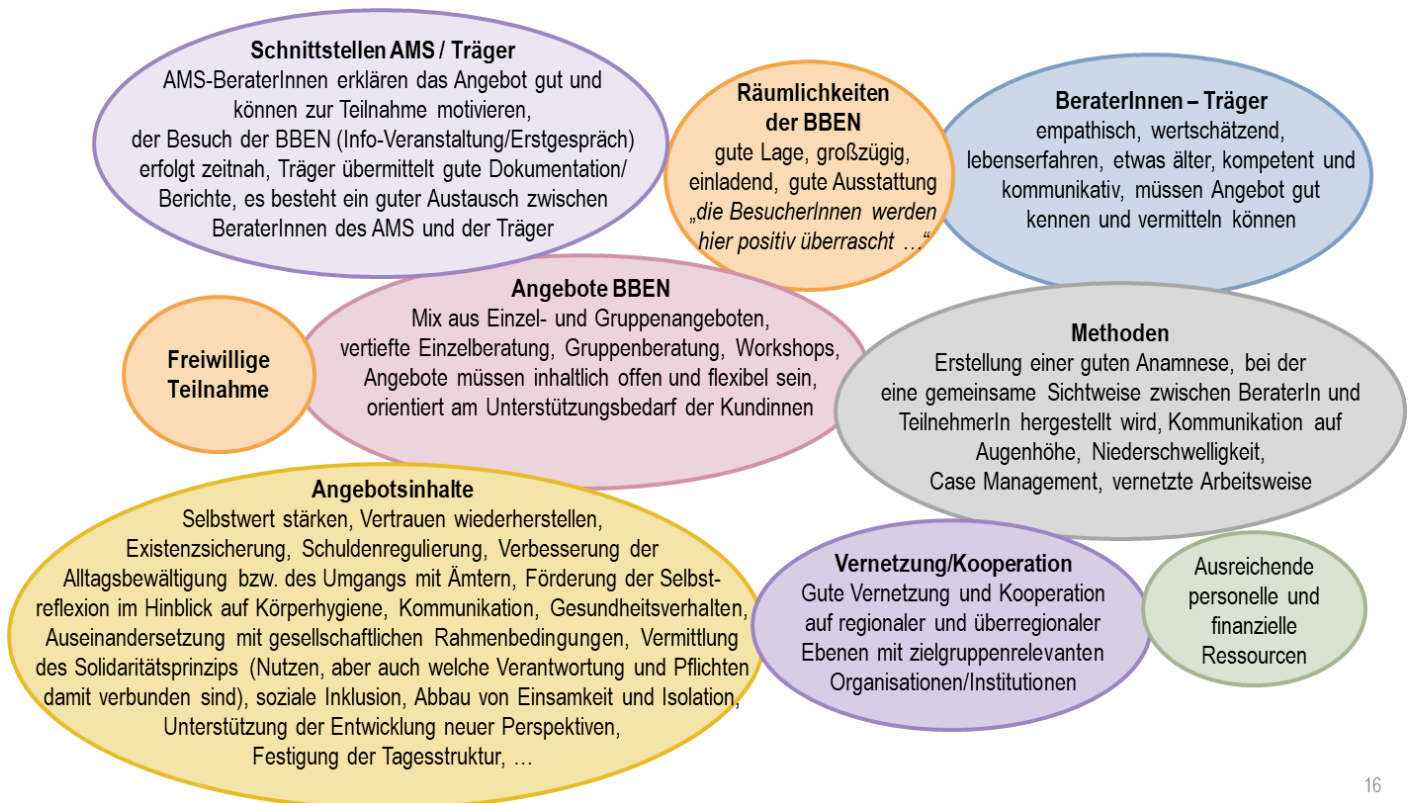


Basis: Online-Befragung 2018

5.5 Erfolgsrelevante Faktoren für erfolgreiche Umsetzung

Aus Sicht der AMS VertreterInnen sind es unterschiedliche Faktoren, die eine erfolgreiche Umsetzung einer BBEN gewährleisten. Die diesbezüglich genannten Effekte sind in der nachfolgenden Grafik dargestellt:

Abbildung 5: Einflussfaktoren für erfolgreiche BBEN Umsetzung aus Sicht der AMS-VertreterInnen (n=14)



16

Die Sichtweise der interviewten TrägervertreterInnen ist eine ähnliche. Sie nennen darüber hinaus noch gute Firmkontakte sowie qualitätssichernde Maßnahmen, die laufend gesetzt werden, wie Weiterbildungs- und Qualifizierungsangebote für MitarbeiterInnen, Fallbesprechungen, Supervision und andere Austauschmöglichkeiten für BeraterInnen.

Um einen hohen Beratungs- und Betreuungsstandard sicherzustellen, gibt es nach Auskunft der Träger darüber hinaus eine gute Vernetzung mit anderen zielgruppenrelevanten Einrichtungen sowie einen strukturierten Kommunikationsprozess mit dem AMS. Wesentlich ist auch eine fundierte Dokumentation.

Niederschwelligkeit ist für BBEN essentiell

Essentiell für das Angebot BBEN ist für AMS- und TrägervertreterInnen die Gewährleistung eines niederschweligen Zugangs. Diese Niederschwelligkeit wird laut den TrägervertreterInnen durch Folgendes sichergestellt:

- Die BBEN/der Offene Raum ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar und bietet eine einladende und gemütliche Atmosphäre.
- Für den Besuch des Offenen Raums ist keine Terminvereinbarung notwendig, ein/e Berater/in steht jederzeit zur Verfügung.

- Die Teilnahme erfolgt freiwillig ohne Druck oder Zwang.
- Die BeraterInnen verfügen über ausreichende Zeitressourcen für die Beratung. Die Terminplanung erfolgt nach individuellen Möglichkeiten und Interessen.
- Das Angebot der BBEN ist themenoffen und es werden jene Themen aufgegriffen, die den Personen wichtig sind. Die TeilnehmerInnen werden aktiv einbezogen.
- Es wird auf verständliche Sprache und Wertfreiheit geachtet. Die Kommunikation zwischen BeraterInnen und TeilnehmerInnen erfolgt auf Augenhöhe.
- Es erfolgt eine telefonische Kontaktaufnahme, wenn jemand länger nicht mehr kommt.
- Im Bedarfsfall werden Personen zu Einrichtungen oder Behörden begleitet. In Absprache mit dem AMS können Hausbesuche angeboten werden.

5.6 Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen AMS und Träger

Die interviewten AMS- und Träger-VertreterInnen sind mit der gegenseitigen Kommunikation und Kooperation im Rahmen der BBEN Pilotierung überwiegend sehr zufrieden. Alle Befragten berichten von anlassbezogenen Informationsaustausch via Email, Telefon, eAMS, TAS.

Die Formen und die Intensität des persönlichen Austauschs variieren. In der Steiermark und in Eisenstadt erfolgt beispielsweise ein strukturierter persönlicher Austausch zwischen AMS und Trägern auf LeiterInnen und BeraterInnen-Ebene im Rahmen von Steuergruppen-Treffen bzw. regelmäßigen Jour Fixes. In anderen Regionen erfolgt dies eher nach Bedarf, vereinzelt wird hier allerdings der Wunsch nach regelmäßigen Austauschforen laut.

Verschiedene Informations- und Berichtspflichten

Im Rahmen der Umsetzung gibt es unterschiedliche Informations- und Berichtspflichten der Träger. Alle interviewten AMS-VertreterInnen geben an, dass die Träger die Teilnahme an der Info-Veranstaltung bzw. dem Erstgespräch sowie Ein- bzw. Austritt aus der BBEN dem AMS melden und – je nach Teilnahmedauer – Halbjahres- und Jahresberichte übermitteln müssen. Die halbjährliche Berichtslegung stufen die meisten AMS-BeraterInnen als passend ein, zwei Befragte würden vier Berichte pro Jahr bevorzugen.

In fast allen Pilotregionen werden neben den Halbjahres- und Jahresberichten noch zusätzliche Informationen übermittelt wie zum Beispiel Monatsberichte zur Inanspruchnahme der BBEN-Angebote, Quartalsberichte, Berichte aufgrund von Kontaktabbruch, Kurzurückmeldungen zum Fortschritt der TeilnehmerInnen oder Berichte im Anschluss an das Erstgespräch.

Umgekehrt erhalten, so die befragten Träger-VertreterInnen, die Träger im Rahmen der Zubuchung vom AMS die Kontaktdaten und Sozialversicherungsnummer potentieller TeilnehmerInnen. Nur ein/e Berater/-in fände es hilfreich auch zu erfahren, welche Schritte in der AMS-Beratung bislang bereits erfolgten. Alle anderen begrüßen es, keine weiteren Vorinformationen zu haben, weil sie so dem/der TeilnehmerIn möglichst „unvoreingenommen“ gegenüber treten können.

Inhaltliche Qualität der Berichte noch nicht beurteilbar

Zum Zeitpunkt der Befragung lagen nur wenige Berichte vor, daher fiel es den AMS-BeraterInnen schwer, deren inhaltliche Qualität zu beurteilen.

- Aus einer RGS wurde berichtet, dass die Berichte sehr unterschiedlich ausfallen und eine einheitliche Struktur hilfreich wäre. Gewünscht wurden detaillierte Informationen zur Teilnahme (woran teilgenommen, wie oft, etc.), zum erarbeiteten Beratungsziel und den gesetzten Schritten sowie zur stattgefundenen Vernetzung mit anderen Einrichtungen.

- Jemand anderer bewertet die erhaltenen Berichte als ausführlich und anschaulich: „... sie vermitteln ein gutes Bild, was gemacht wurde“.

Inhalte, die alle Träger-VertreterInnen als Bestandteil der Berichte anführten, waren Informationen zu Beratungszielen, gesetzten Arbeitsschritten, zum aktuellen Stand sowie Empfehlungen für nächste Schritte.

TeilnehmerInnen haben zumindest 1x im Jahr Termin im AMS

Wenn es um die Zusammenarbeit zwischen AMS und Träger geht, stellt sich natürlich auch die Frage, mit wem die TeilnehmerInnen während ihrer Zeit in der BBEN in Kontakt sind.

Laut den interviewten RGS-LeiterInnen ist während der BBEN-Teilnahme ein jährlicher KundInnen-Kontakt vorgesehen sowie im Bedarfsfall (z.B. aufgrund administrativer Erfordernisse wie beispielsweise Beantragung der Notstandshilfe oder im Zusammenhang mit der Jobvermittlung) weitere Kontakte. Vier RGS-LeiterInnen stufen dieses Intervall als passend, die restlichen drei würden einen halb- oder vierteljährlichen Kontakt bevorzugen.

Eine ähnliche Meinung vertreten die AMS-BeraterInnen. Auch von diesen stufen vier einen jährlichen Kontakt als zu selten ein. Dementsprechend werden teilweise vierteljährliche Termine mit den KundInnen vereinbart.

5.7 Anpassungsbedarfe bzw. Optimierungsmöglichkeiten

Obwohl generell eine hohe Zufriedenheit mit dem Ansatz und der Umsetzung der BBEN besteht, werden in den Interviews bei der entsprechenden Frage sowohl von AMS- als auch TrägervertreterInnen einige Optimierungsvorschläge eingebracht wie beispielsweise

- Stärkere Nutzung von Beschäftigungsmöglichkeiten am 2. Arbeitsmarkt: Arbeitspraktika am 2. Arbeitsmarkt ermöglichen, Angebote des 2. Arbeitsmarkts ausbauen, Beschäftigungsangebote, die eine sukzessive Anforderungssteigerung ermöglichen (ähnlich Stufenmodell) etablieren, Arbeitserprobung ermöglichen.
- Erweiterung um Nachbetreuungsangebote während des Übergangs in Beschäftigung bzw. aus der Betreuung in die Eigenständigkeit.
- Flexibilisierung/Erweiterung des Deskriptors wie beispielsweise Zugang von Personen mit BAM, CAM Codierung, um weitere Personen zu erreichen, die derzeit von der Teilnahme ausgeschlossen sind. Wie bereits erwähnt sollte das Zusammenspiel von zwei der drei Kriterien (maximal Pflichtschulabschluss, Alter 45+, gesundheitliche Einschränkungen) flexibler gehandhabt werden. Auch sollten Personen mit längerem Krankenstand teilnehmen können, auch wenn keine 2-jährige Geschäftsfalldauer vorliegt.
- Klarheit über die Fortsetzung des Angebotes sowie Ermöglichung einer Verweildauer von über 12 Monaten.

Ein/e AMS-Vertreter/in sieht beispielsweise Verbesserungspotential, was die Perspektivenarbeit in den BBEN betrifft. Mit den TeilnehmerInnen sollten wirklich realistische Perspektiven in Hinblick auf Anschlussmöglichkeiten bzw. der Situation in der Region erarbeitet werden. Jemand anderer wünscht sich noch mehr Schnittstellenmanagement und die Nutzung der umfangreichen Erfahrung des AMS in diesem Bereich. Von einer/m weiteren Interviewten wird ein Mobilitätzuschuss vorgeschlagen, um den TeilnehmerInnen aus entlegeneren Regionen den Besuch der BBEN zu erleichtern.

Von einigen Träger-VertreterInnen wird wiederum der Wunsch geäußert, ein aufsuchendes Angebot und Outdooraktivitäten realisieren zu können. Auch sollten intern Lernangebote wie beispiels-

weise die Befähigung für digitale Services gesetzt werden können und extern, in Abstimmung mit dem AMS, etwa Deutschkurse ermöglicht werden.

Andere Vorschläge betreffen Aspekte im Zusammenhang mit der Beauftragung (z.B. Gleichsetzung des Einzelcoachings mit der Wertigkeit des Offenen Raums, mehr Ressourcen, Abklärung des Prozedere bei Krankenstand).

Zweimal wird sehr dafür plädiert, dass es eine Klärung der Zuständigkeit während BBEN-Teilnahme braucht und als sinnvoll betrachtet, wenn die zentrale Verantwortung beim Träger liegt.

Mehr Verbindlichkeit und besserer Informationsaustausch gewünscht

Auch im Rahmen der Online-Befragung kam eine Reihe von Verbesserungsvorschlägen. Knapp die Hälfte der 106 Befragten, die auf die diesbezügliche offene Frage antworteten, brachten solche ein. Am häufigsten wurden Bedenken hinsichtlich der Teilnahmeverbindlichkeit geäußert. An zweiter Stelle stehen Verbesserungen beim Informationsaustausch zwischen AMS und umsetzenden Trägern, gefolgt von dem Wunsch nach einer Flexibilisierung der Deskriptor-Kriterien.

Tabelle 6: Verbesserungsoptionen aus Sicht der AMS-BeraterInnen

Wahrgenommene Verbesserungsoptionen und Probleme (n=51)	n
Verpflichtende, tägliche Teilnahme, Verbindlichkeit erhöhen, Sanktionierbarkeit sollte gegeben sein	16
Kontakt zwischen AMS- und BBEN-BeraterInnen wäre hilfreich / sollte verbessert/intensiviert werden	6
Deskriptor-Kriterien flexibilisieren	5
Betreuung differenzierter gestalten (Qualität vor Quantität)	4
Betreuungskapazitäten der BBEN ausweiten	4
Vermittlung mehr in den Vordergrund rücken	3
Fokus auf spezifische Zielgruppe	3
Verbesserungsbedarf im Bereich der Berichte	2
Ein Problem stellt die Erreichbarkeit der BBEN für Personen, die in Randgemeinden leben, dar	2
Bessere TrainerInnen, mehr männliche Betreuer	2
BBEN sollte im Bedarfsfall direkt zu einem spezifischen BBE-Angebot zuweisen können	1
BBEN-TeilnehmerInnen sollten im AMS-System einen eigenen Status erhalten, um die Abfrage zu erleichtern	1
SÖB-Kapazitäten ausbauen	1
Nach Streichung von Aktion 20.000 zum Teil Personen zu BBEN zugebucht, die dort nicht hingehören	1

Basis: Online-Befragung 2018

6 Die Sicht der TeilnehmerInnen

Die Erfahrungen der BBEN-TeilnehmerInnen mit dem Angebot wurden im Rahmen einer telefonischen Befragung erhoben. Befragt wurden dafür Personen, die seit mindestens 6 Monaten eine BBEN besuchen. Dies war bei insgesamt 2.675 TeilnehmerInnen der Fall. Aus dieser Grundgesamtheit wurde eine Zufallsstichprobe von 1000 Personen gezogen, die brieflich über die Befragung vorinformiert wurden. Schließlich wurden 304 TeilnehmerInnen mit Hilfe eines teilstandardisierten Fragebogens telefonisch interviewt. Diese Befragung fand im November 2018 statt.

Sozialstruktur der Grundgesamtheit und der Befragten zeigt hohe Übereinstimmung

Eine Gegenüberstellung der Verteilungen ausgewählter soziodemografischer Merkmale der Befragten und der Grundgesamt zeigt nur geringe Abweichungen. Im Vergleich zur Grundgesamt wurden etwas mehr Frauen (37% versus 32%) und Personen ohne gesundheitliche Einschränkung¹⁷ (21% versus 16%) befragt.

Tabelle 7: Verteilung soziodemografische Merkmale der BefragungsteilnehmerInnen und der Grundgesamt

Soziodemografische Merkmale		Befragung (n=304)	Grundgesamt (N=2675)
Geschlecht	Frauen	37%	32%
	Männer	63%	68%
Alter	bis 49 Jahre	23%	26%
	50 bis 54 Jahre	27%	27%
	55 Jahre und älter	50%	47%
Gesundheitliche Einschränkung	ja	79%	84%
	nein	21%	16%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschule	65%	62%
	Ausbildung über Pflichtschulniveau	35%	38%
Staatsbürgerschaft	Österreich	85%	84%
	Anderes Land	16%	16%
Bundesland ¹⁸	Burgenland	15%	16%
	Niederösterreich	22%	23%
	Oberösterreich	13%	10%
	Salzburg	8%	8%
	Steiermark	34%	35%
	Tirol	9%	9%
Gesamt		100%	100%

Basis: Telefonbefragung 2018, Daten AMS 2018;

¹⁷ Dies umfasst Personen mit einer vom AMS dokumentierten, mittels ärztlicher Befunde belegten gesundheitlichen Einschränkung, die in der Vermittlung berücksichtigt werden muss, sowie Personen mit einem gesetzlich abgeklärten begünstigten Behindertenstatus.

¹⁸ In Vorarlberg war die BBEN zum Befragungszeitpunkt schon beendet.

6.1 Sozialstruktur und Teilnahmedauer der Befragten

Etwas über ein Drittel der Befragten waren Frauen (37%) und knapp zwei Drittel Männer (63%). Die Mehrheit war 50 Jahre und älter. Knapp zwei Drittel verfügten maximal über einen Pflichtschulabschluss und bei knapp 80% lagen gesundheitliche Einschränkungen oder eine begünstigte Behinderung vor. 85% waren österreichische StaatsbürgerInnen.

Die meisten Befragten leben in der Steiermark (34%), gefolgt von Niederösterreich (22%), Burgenland (15%) und Oberösterreich (13%). 8% bzw. 9% kommen aus Tirol bzw. Salzburg.

11% der Befragten gaben an, Kinder unter 15 Jahre zu haben, dies traf auf 8% der Frauen und 12% der Männer zu. Jeweils 16% der Befragten pflegen Angehörige.

Geschlechtsspezifische Unterschiede zeigten sich nach Bildung und der Betroffenheit von gesundheitlichen Einschränkungen::

- Befragte Frauen verfügen signifikant häufiger nur maximal über einen Pflichtschulabschluss (73% versus 60% Männer) und Männer häufiger über eine Lehre bzw. höhere Ausbildung (40% versus 27% Frauen).
- Für Männer wurde signifikant häufiger eine gesundheitliche Einschränkung ausgewiesen als für Frauen (83% versus 72%).

Befragte hatten durchschnittlich 236 Tage an der BBEN teilgenommen

Die Teilnahmedauer der Befragten reichte von 6 bis 12 Monate. Durchschnittlich wurde die BBEN 236 Tage besucht (das entspricht knapp 8 Monaten), von Frauen durchschnittlich 239 Tage und von Männern durchschnittlich 235 Tage.

31 Befragten (11%), die aktuell eine BBEN besuchten, gingen einer geringfügigen Beschäftigung nach, Frauen und Männern in ähnlichem Ausmaß. Sechs Personen gaben an, dass sie diese Beschäftigung durch die Teilnahme an der BBEN gefunden hatten.

Tabelle 8: Soziodemografische Merkmale und Teilnahmedauer nach Geschlecht

Soziodemografische Merkmale und Teilnahmedauer		Frauen (N=113)	Männer (n=191)	Gesamt (n=304)
Alter	bis 49 Jahre	26%	22%	23%
	50 bis 54 Jahre	22%	29%	27%
	55 Jahre und älter	52%	49%	50%
Gesundheitliche Vermittlungseinschränkung	ja	72%	83%	79%
	nein	28%	17%	21%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschule	73%	60%	65%
	Ausbildung über Pflichtschulniveau	27%	40%	35%
Staatsbürgerschaft	Österreich	81%	87%	85%
	Anderes Land	19%	13%	16%
Teilnahmedauer	6 bis 7 Monate	32%	31%	32%
	Über 7 bis 8 Monate	24%	30%	28%
	Über 8 bis 9 Monate	28%	28%	28%
	Über 9 bis 12 Monate	16%	11%	12%
Gesamt		100%	100%	100%

Basis: Telefonbefragung 2018, Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$);

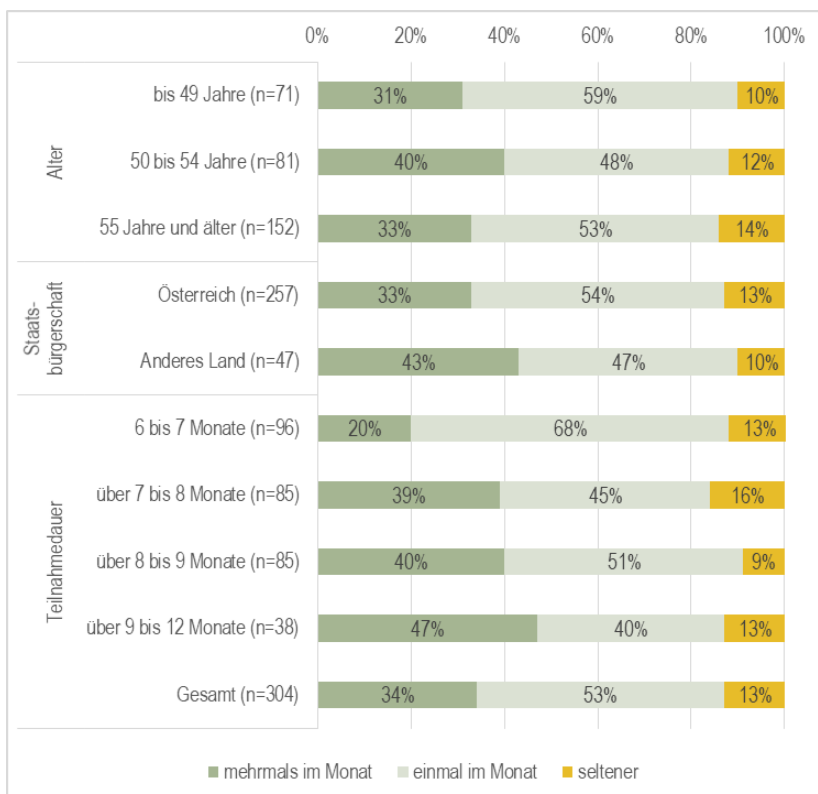
Die meisten Befragten (91%) nahmen zum Befragungszeitpunkt noch an der BBEN teil, lediglich 28 Personen gaben an, das Angebot nicht mehr in Anspruch zu nehmen (9%). Die meisten davon, nämlich 23 Personen waren arbeitslos bzw. arbeitssuchend, die restlichen fünf waren Vollzeit; Teilzeit oder geringfügig beschäftigt, absolvierten eine Qualifizierung oder hatten um Reha-Geld ange-sucht.

6.2 Informationen zur Nutzung der BBEN

Gut ein Drittel der Befragten gab an, die BBEN mehrmals im Monat aufzusuchen (34%), 53% besuchten diese einmal im Monat und 13% seltener.

Ein Vergleich der Nutzungsintensität nach sozialen Merkmalen und Teilnahmedauer zeigte eine signifikant häufigere Inanspruchnahme (mehrmals im Monat) für Personen der Altersgruppe 50 bis 54 Jahre, für Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft sowie für solche mit einer Teilnahmedauer von über 8 Monaten.

Abbildung 6: Häufigkeit der Besuche der BBEN nach Teilnahmedauer, Staatsbürgerschaft und Alter



Basis: Telefonbefragung 2018

Nach Geschlecht, Bildung oder gesundheitlicher Einschränkung gibt es keine Unterschiede in der Inanspruchnahme.

6.3 Zufriedenheit mit der BBEN

Die Zufriedenheit mit dem Angebot BBEN fiel auffallend hoch aus: 83% der befragten BBEN-TeilnehmerInnen waren sehr und 12% eher zufrieden, lediglich 3% waren explizit unzufrieden.

Die grundsätzlich hohe Zufriedenheit zeigte sich unabhängig von Geschlecht, Alter oder Staatsbürgerschaft. Lediglich Personen, die die BBEN kürzer in Anspruch genommen hatten, waren etwas häufiger „nur“ eher bzw. nicht zufrieden.

Tabelle 9: Zufriedenheit mit der BBEN insgesamt nach ausgewählten Merkmalen

Ausgewählte Merkmale		n	sehr zufrieden	eher zufrieden	nicht zufrieden	Gesamt
Geschlecht	Frauen	113	85%	12%	3%	100%
	Männer	191	82%	15%	4%	100%
Alter	25-49 Jahre	71	79%	16%	6%	100%
	50-54 Jahre	81	85%	11%	4%	100%
	55 Jahre und älter	152	84%	15%	2%	100%
Gesundheitliche Vermittlungseinschränkung	nein	64	80%	17%	3%	100%
	ja	240	84%	13%	3%	100%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschulabschluss	196	85%	12%	3%	100%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/Hochschule	107	80%	16%	4%	100%
Staatsbürgerschaft	anderes Land	47	85%	13%	2%	100%
	Österreich	257	83%	14%	4%	100%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	96	73%	21%	6%	100%
	7 bis zu 8 Mo	85	82%	17%	1%	100%
	8 bis zu 9 Mo	85	93%	6%	1%	100%
	9 bis zu 12 Mo	38	87%	8%	5%	100%
Gesamt		304	83%	14%	3%	100%

Basis: Telefonbefragung 2018, Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$);

Die Befragten wurden um eine Begründung ihrer Zufriedenheitseinstufung gebeten. Bis auf eine Person kamen alle dieser Aufforderung nach.

Sehr-Zufriedene: Form der Beratung, Möglichkeit des Austausches und Angebot wird geschätzt

Befragte, die mit der BBEN sehr zufrieden waren, hoben die positive Begegnung mit den BeraterInnen hervor sowie die stressfreie, kompetente und als hilfreich erlebte Beratung in einer angenehmen Atmosphäre. Sie fühlten sich als „ganze Persönlichkeit“ wahrgenommen, auf ihre individuelle Situation wurde explizit eingegangen, diese wurde grundlegend betrachtet und erörtert. Sie hatten das Gefühl mit den BeraterInnen über alles reden und ihnen alle Probleme anvertrauen zu können.

Die Möglichkeit des Austausches mit anderen Menschen im Offenen Raum wurde als unterstützend erwähnt. Der Offene Raum wird als Ort bezeichnet, wo soziale Kontakte gefunden und gepflegt wurden, der Tagesstruktur stabilisierte und der neue Anregungen und Motivation abseits der fachlichen Beratung bot. Geschätzt wurde auch das bunte Angebot der BBEN, die gut geplanten

Workshops, interessanten Vorträge und vielfältigen Möglichkeiten zu Gruppenaktivitäten, Ausflügen, Bewegung und Fitness sowie Kommunikation. Etliche Male wurden die positiven Auswirkungen einzelner BBEN-Angebote erwähnt. Nicht zuletzt wird die Unterstützung, die hinsichtlich Alltagsführung, Arbeitssuche und Bewerbung geboten wird, als sehr hilfreich erlebt.

Tabelle 10: Zufriedenheitsbegründungen der Sehr-Zufriedenen

Begründungen der Sehr Zufriedenen	Beispiele typischer Rückmeldungen
<p>Die Atmosphäre:</p> <p>Ein Begegnungsort in zwangloser, lockerer Atmosphäre</p>	<p>"Man fühlt sich dort aufgehoben und wohl." "Kein Zwang - nicht wie beim AMS - sehr angenehme Atmosphäre" "... man kann so sein wie man ist." "Termine ohne Wartezeit"</p>
<p>Die Grundhaltung der BeraterInnen:</p> <p>Die Beratung ist respektvoll, kompetent, individuell, ausführlich und ohne Zeitdruck</p>	<p>"...man wird nicht abgewertet weil man arbeitslos ist, ..." "Beraterin nimmt sich wirklich Zeit, es wird auf Details eingegangen" "...weil sich jemand um mich gekümmert hat" "Sie haben immer ein offenes Ohr." "Beratung ist nicht oberflächlich, man geht sehr auf persönliche Anliegen ein und man bekommt nötige Unterstützung." "...berufliche Probleme werden professionell behandelt." "Die Berater sind sehr erfahren."</p>
<p>Die Gesprächsführung:</p> <p>Die Befragten fühlen sich verstanden, können vertrauensvoll über alles reden und erhalten hilfreiche Tipps zur Problemlösung, was als motivierend und aufbauend erlebt wird</p>	<p>"Weil es möglich ist alles grundlegend zu analysieren." "Die Beratung ist viel intensiver." "... (es) wird direkt und individuell auf die Leute zugegangen." "Man kann mit jedem Problem kommen und bekommt eine gute Auskunft." "Sie gehen auf die persönlichen Probleme ein und bieten auch Lösungen an." "... Zusammenarbeit auf einer guten und ruhigen Basis." "(Die Beratung) hilft viel, auch bei privaten Problemen." "(Die Beraterin) baut einen auf." "(Die Berater) nehmen einem die Angst weg." "Man kann offen reden, das baut sehr auf - man fühlt sich dann gestärkt."</p>
<p>Der Offene Raum:</p> <p>Austausch und Begegnung mit Menschen in einer ähnlichen Situation</p>	<p>"... dort treffen sich viele, die über gleiche Erfahrungen sprechen und Meinungen austauschen - dadurch fühlt man sich nicht alleine mit Problemen." "Man kann ein bisschen plaudern, über alles, trifft Leute und kann gemeinsam Kaffee trinken, man kann jederzeit kommen" "(Man kann) auch Ratschläge an andere TeilnehmerInnen weitergeben, ..." "Man trifft neue Menschen." "gemeinsam kochen und Gymnastik ist super"</p>
<p>Die Angebotsvielfalt:</p> <p>Für jedes Anliegen werden ausreichend Informationen und Betätigungen geboten</p>	<p>"es sind viele Angebote, die uns Spaß machen" "aufgrund der Gruppenaktivitäten ein sehr abwechslungsreiches Programm" "Man kann viele Sachen machen" "Viel Kommunikation, Ausflüge, Turnen" "Viele verschiedene Angebote, interessante Vorträge"</p>
<p>Die erlebten Auswirkungen der Kursangebote und der Unterstützung</p>	<p>"(Die Beraterin) hilft bei Arbeitssuche, beim Lebenslauf, bei Sprachschwierigkeiten." "Man erfährt einiges darüber wie man sich bewerben kann, macht einen sicherer." "Die Beraterin nimmt sich Zeit, sucht passende Firmen, ..." "Beraterin unterstützt bei Lebenslauf und Bewerbungen, man kann jederzeit mit Fragen und Anliegen kommen, begleitet auch zu Vorstellungsterminen." "...konnte dadurch guten Job finden" "Der Deutschkurs hilft mir sehr." "Unterstützung bei Behördenwegen" "Hab viel Neues dazugelernt." "Mein psychischer Zustand hat sich verbessert, hat mir sehr viel Kraft gegeben." "Es geht mir psychisch besser." "...hätte ich schon früher brauchen können."</p>

Basis: Telefonbefragung 2018

Eher-Zufriedene: schätzen die BBEN-Angebote, erleben sie jedoch nur begrenzt als hilfreich

Befragte, die mit der BBEN „nur“ eher zufrieden waren, schätzten das Beratungsangebot, erlebten dieses jedoch seltener als hilfreich, da die Teilnahme an ihrer Situation wenig änderte. Gegebenheiten, wie die eingeschränkten Jobaussichten für Ältere oder fehlende, passende Stellenangebote für Personen mit gesundheitlichen Problemen, wurden durch eine BBEN-Teilnahme als kaum veränderbar beschrieben.

Tabelle 11: Begründungen der Eher-Zufriedenen

Begründungen der Eher Zufriedenen	Beispiele typischer Rückmeldungen
Die Beratung ist gut, kann aber aufgrund des Alters, gesundheitlicher Einschränkungen, fehlender passender Stellenangebote nichts an der Situation ändern	<p>"Gespräche sind gut, können nur nicht viel machen (wegen Alter schwer etwas zu finden)."</p> <p>"Kann nicht mehr arbeiten, kann keine Maßnahmen wahrnehmen, daher nicht wirklich hilfreich obwohl bemüht."</p> <p>"Beratung wenn man sie braucht ist okay, gehe nächstes Jahr in Pension, ist daher nicht zielführend."</p> <p>"bin 59 ...für Arbeitssuche eher unnötig ...aber ich mach mit"</p> <p>"Es hat mir im Prinzip nicht viel gebracht"</p> <p>"krankheitsbedingt schwierig, keine passenden Stellenangebote ..."</p> <p>"Die angebotene Tätigkeit entspricht nicht meiner Qualifikation, aber die Beratung ist grundsätzlich gut"</p> <p>"...sie können auch nicht mehr machen als möglich ist..."</p> <p>"Nett, aber es hilft nicht viel bei der Jobsuche"</p> <p>"Ich muss auch selber Arbeit suchen."</p>
Kritik an den Gesprächen, den Angeboten und der Gruppe	<p>"Die Gespräche sind gut, aber nicht sehr zielführend, eine Beratung für psychisch angeschlagene Personen ist in meinem Fall nicht nötig."</p> <p>"Kurse und Workshops sind eintönig, immer anderer Name aber der gleiche Inhalt."</p> <p>"...von den Teilnehmern her nicht so angenehm"</p>

Basis: Telefonbefragung 2018

Jene zehn Befragten, die mit der BBEN nicht zufrieden waren, begründete dies zumeist mit dem Fehlen einer erhofften, jedoch nicht erzielten positiven Veränderung.

Tabelle 12: Begründungen der (eher) Unzufriedenen

Begründungen der Unzufriedenen	Beispiele typischer Rückmeldungen
Die Beratung hat nicht geholfen, ist unpassend oder unprofessionell	<p>"Brauchte Unterstützung bezüglich Leumund, mir konnte nicht geholfen werden, daher sehr schwer, passende Stelle zu finden."</p> <p>".....bringt wenig für die Arbeitssuche"</p> <p>"Es hat mir nicht geholfen."</p> <p>"Bin kurz vor der Pension, ist eine unnötige Maßnahme"</p> <p>"sehr unverbindlich und nicht sehr professionell"</p>
Kritik BeraterIn	<p>"Berater im Workshop war nicht kompetent"</p> <p>"Es war irgendwie ungut. Der Berater tat so, als ob er Psychotherapeut wäre, das war unangenehm. Er hat zb meine Medikation in Frage gestellt, hat aber keine entsprechende Ausbildung."</p>

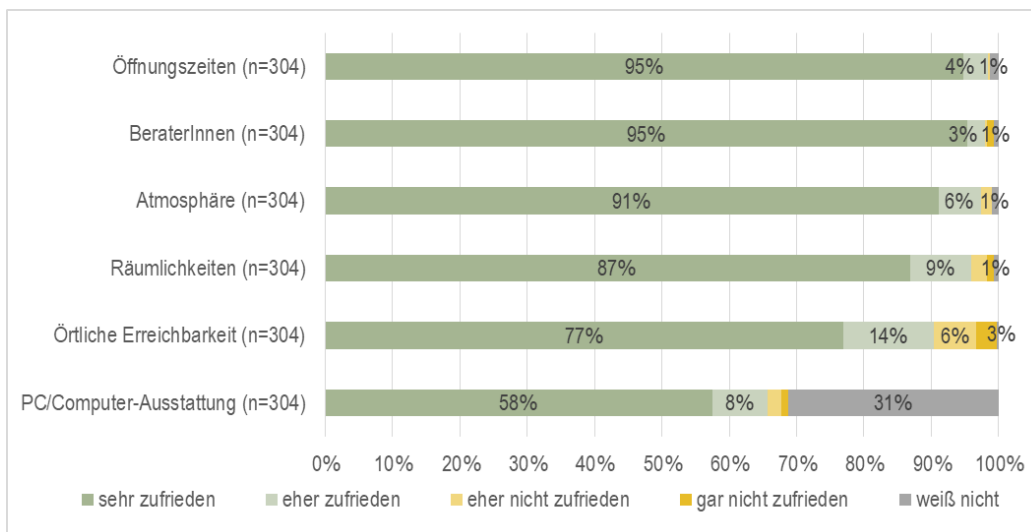
Basis: Telefonbefragung 2018

Hohe Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen

Neben der hohen Zufriedenheit mit den BeraterInnen generell, fiel die Zufriedenheit mit den organisatorischen Rahmenbedingungen ebenfalls sehr hoch aus. Fast alle waren mit den Öffnungszeiten und der Atmosphäre sehr zufrieden.

31% der BefragungsteilnehmerInnen gaben keine Zufriedenheitsbewertung zur PC- und Computerausstattung, vermutlich, weil sie diese nicht benutzt hatten. Von jenen, die eine gültige Antwort gaben, waren 84% mit dieser sehr zufrieden.

Abbildung 7: Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen der BBEN



Basis: Telefonbefragung 2018

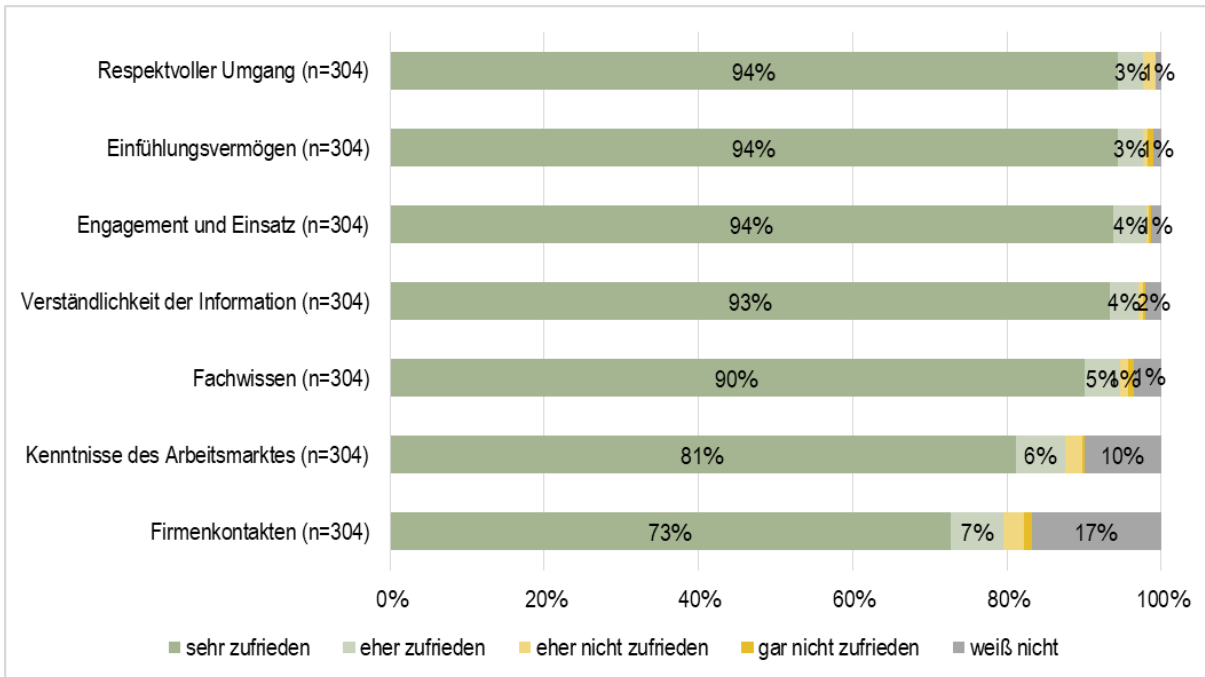
Eine Analyse der organisatorischen Rahmenbedingungen nach ausgewählten Merkmalen (Geschlecht, Alter, Bildung, gesundheitlichen Einschränkungen, Teilnahmedauer und Nationalität) ergab nur geringfügige Unterschiede.

Sehr gute Rückmeldungen zu den BeraterInnen

Die Rückmeldungen zu den BeraterInnen sind sehr gut:

- Jeweils über 90% der Befragten waren hinsichtlich des respektvollen Umgangs, des Einfühlungsvermögens, des Fachwissens, der Verständlichkeit und des Engagements der BeraterInnen sehr zufrieden.
- 81% waren mit deren Kenntnissen des Arbeitsmarkts und 73% mit deren Firmenkontakten sehr zufrieden, wobei 10% die Arbeitsmarktmarktkenntnisse bzw. 17% die Firmenkontakte der BeraterInnen nicht beurteilen konnten.

Abbildung 8: Zufriedenheit mit den BeraterInnen



Basis: Telefonbefragung 2018

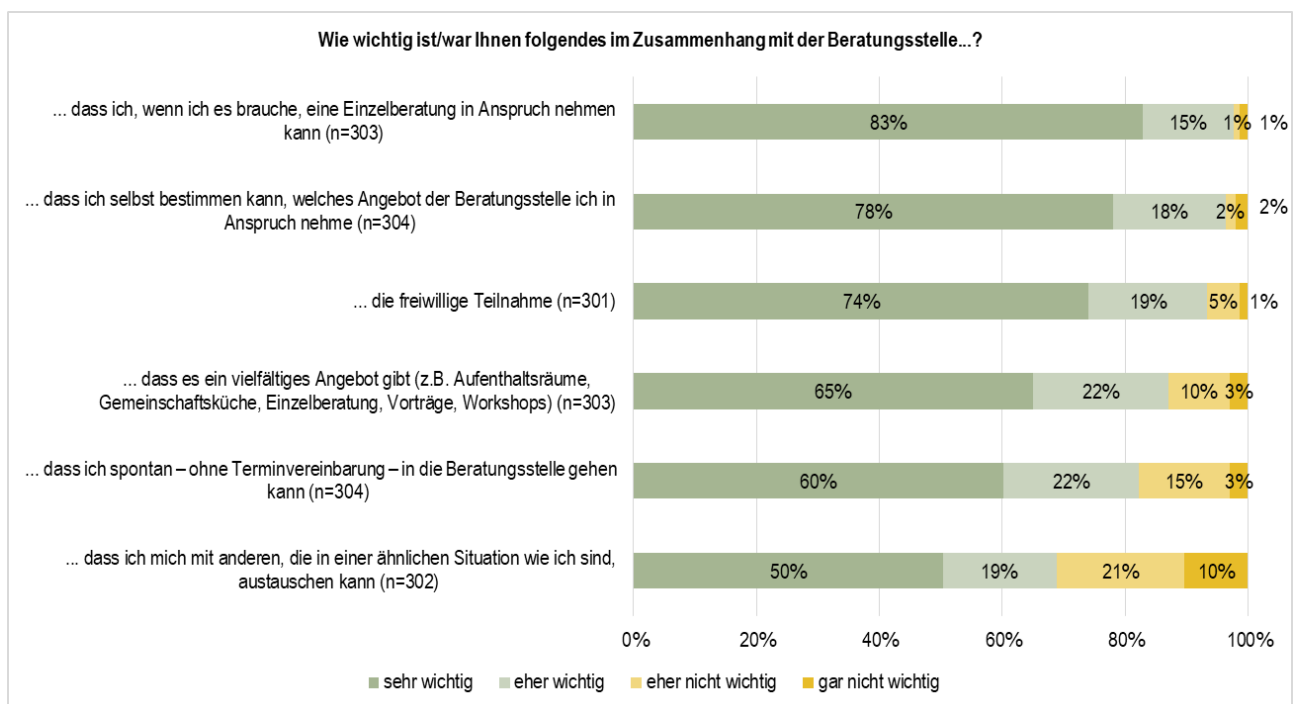
In Bezug auf die Zufriedenheit mit der Beratungsqualität waren nur vereinzelt Unterschiede nach den ausgewählten Merkmalen zu beobachten (siehe Tabelle 21 im Anhang)

6.4 Beurteilung des Betreuungsansatzes und der Gestaltungselemente der BBEN

Da es sich bei der BBEN um ein Betreuungsformat handelt, das Zugangs- und Gestaltungscharakteristika aufweist, die für die Zielgruppe eher neu sind, wurde eine diesbezügliche Rückmeldung eingeholt.

- Die Möglichkeit, eine Einzelberatung nach Bedarf in Anspruch nehmen zu können wurde von den Befragten am häufigsten als sehr wichtig eingestuft (83%),
- gefolgt von der Selbstbestimmung bzw. Entscheidungsmitgestaltung, welches Angebot in Anspruch genommen wird (78% sehr wichtig) und
- der freiwilligen Teilnahme (74% sehr wichtig).
- Das vielfältige Angebot fanden knapp zwei Drittel der Befragten sehr wichtig und
- die Möglichkeit, spontan und ohne Terminvereinbarung vorbeikommen zu können, war für 55% sehr wichtig.
- 50% fanden sehr wichtig, sich mit anderen Menschen, die in einer ähnlichen Situation sind, austauschen zu können.

Abbildung 9: Wichtigkeit zentraler Gestaltungselemente und Betreuungsansätze der BBEN



Basis: Telefonbefragung 2018

Unterschiede in der Wichtigkeit dieser besonderen BBEN-Charakteristika zeigten sich bei den unterschiedlichen Subgruppen nur vereinzelt:

- Die Möglichkeit der bedarfsorientierten Einzelberatung war für Befragte unter 55 Jahren etwas häufiger sehr wichtig als für ab 55-Jährige
- Das vielfältige Angebot, die Möglichkeit, spontan ohne Termin zu kommen und sich mit anderen Betroffenen austauschen zu können, fanden besonders jene sehr wichtig, die die BBEN bereits über acht Monate und länger besuchten als Befragte, die kürzer daran teilgenommen hatten (siehe Tabelle 21 im Anhang).

6.5 Problemlagen der TeilnehmerInnen

Um die Situation, in der sich die TeilnehmerInnen der BBEN befanden, genauer zu betrachten wurden diese nach ihren Problemlagen gefragt. An häufigsten (81%) nannten Befragte eine angeschlagene körperliche bzw. psychische Gesundheit. Zwei Drittel problematisierten Bewerbung und Arbeitssuche. 40% konstatierten Unklarheiten bezüglich passender beruflicher Tätigkeitsbereiche sowie Probleme hinsichtlich der Pensionsbeantragung. Etwas mehr als ein Viertel führte finanzielle Probleme an.

Tabelle 13: Angeführte Problembereich der Befragten

Genannte Problembereiche	Anz.	%
Gesundheit (körperlich und/oder psychisch)	246	81%
Bewerbung und Arbeitssuche	201	66%
Passende berufliche Tätigkeitsbereiche sind unklar	145	48%
Pensionsbeantragung	128	42%
Regelung von Schulden/Finanzen	84	28%
Regelung von Angelegenheiten mit Ämtern / Behörden	53	17%
Sprachliche Ausdrucksfähigkeit in Deutsch	32	11%
Anderere private Probleme (z.B. Familienkonflikte)	33	11%
Wohnen	29	10%
Beantragung Reha-/Umschulungsgeld	29	10%
Pflege älterer oder kranker Angehöriger	31	10%
Soziale Kontakte (Einsamkeit, soziale Isolation)	25	8%
Kinderbetreuung	18	6%
Kein Problembereich genannt	10	3%
Anderer Problembereich (genannt Burnout, Rassismus)	2	1%
Gesamt	304	100%

Basis: Telefonbefragung 2018

Häufigste Problemkonstellation: Gesundheit / Pensionsbeantragung

Eine Dimensionierung der von den Befragten genannten Probleme ermöglichte die Identifizierung häufiger Problemkombinationen sowie von Subgruppen mit höherer Betroffenheit.

Die höchste Betroffenheit zeigte sich für die Problemfelder Gesundheit / Pensionsbeantragung (89%) sowie Arbeitssuche / unklarer Tätigkeitsbereich / Umschulung /Reha (79%). Probleme mit Finanzen, Wohnen und Behörden nannten 42% der Befragten. Private Probleme, familiäre Verpflichtungen sowie unzureichende Sprachkenntnisse in Deutsch betrafen zwischen 11% und 16%.

Tabelle 14: Problemkombinationen der Befragten

Genannte Problembereiche	Anz.	%
Gesundheit / Pensionsbeantragung	261	89%
Arbeitssuche / unklarer Tätigkeitsbereich / Umschulung / Reha	232	79%
Wohnen / Schulden / Behörden	124	42%
Private Probleme / Einsamkeit	47	16%
Kinderbetreuung / Pflege Angehöriger	42	14%
Ausdrucksfähigkeit in Deutsch	32	11%
Gesamt	294	100%

Basis: Telefonbefragung 2018

Folgende Subgruppen waren von bestimmten Problemkombinationen im Vergleich zur Gesamtgruppe überdurchschnittlich betroffen.

- **Gesundheit / Pensionsbeantragung** betraf Personen über 55 Jahre (93%), mit maximal Pflichtschulabschluss (93%) sowie erwartungsgemäß solche mit gesundheitlichen Einschränkungen (91%) überdurchschnittlich.
- **Wohnen / Schulden / Behörden** betraf Befragte unter 50 Jahre häufiger (54%);
- **Private Probleme / Einsamkeit** betraf Frauen (22%) häufiger;
- **Ausdrucksfähigkeit in Deutsch** betraf Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft (43%), Personen ohne gesundheitliche Einschränkung (24%) und Personen mit maximal Pflichtschulabschluss (15%) häufiger;

Auch in Bezug auf die Teilnahmedauer zeigte sich, wie die folgende Tabelle veranschaulicht, einige Unterschiede.

Tabelle 15: Problemkombinationen nach ausgewählten Merkmalen

Ausgewählte Merkmale		Gesundheit / Pensionsbeantragung		Arbeitssuche / Tätigkeitsbereich / Umschulung / Reha		Wohnen / Schulden / Behörden		private Probleme / Einsamkeit		Kinderbetreuung / Pflege Angehöriger		Ausdrucksfähigkeit in Deutsch	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Geschlecht	weiblich	99	90%	87	79%	41	37%	24	22%	18	16%	15	14%
	männlich	162	88%	145	79%	83	45%	23	13%	24	13%	17	9%
	Gesamt	261	89%	232	79%	124	42%	47	16%	42	14%	32	11%
Alter	25-49 Jahre	58	84%	52	75%	37	54%	14	20%	11	16%	8	12%
	50-54 Jahre	62	79%	68	87%	30	38%	10	13%	12	15%	6	8%
	55 Jahre und älter	141	96%	112	76%	57	39%	23	16%	19	13%	18	12%
	Gesamt	261	89%	232	79%	124	42%	47	16%	42	14%	32	11%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschule	165	87%	149	78%	84	44%	28	15%	29	15%	29	15%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/Hochschule	96	93%	82	80%	39	38%	19	18%	12	12%	2	2%
	Gesamt	261	89%	231	79%	123	42%	47	16%	41	14%	31	11%
Gesundheitliche Einschränkung	nein	43	73%	48	81%	24	41%	10	17%	8	14%	14	24%
	ja	218	93%	184	78%	100	43%	37	16%	34	14%	18	8%
	Gesamt	261	89%	232	79%	124	42%	47	16%	42	14%	32	11%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	83	90%	71	77%	36	39%	20	22%	5	5%	7	8%
	7 bis zu 8 Mo	69	84%	63	77%	32	39%	11	13%	10	12%	9	11%
	8 bis zu 9 Mo	74	90%	64	78%	40	49%	16	20%	15	18%	11	13%
	9 bis zu 12 Mo	35	92%	34	89%	16	42%	0	0%	12	32%	5	13%
	Gesamt	261	89%	232	79%	124	42%	47	16%	42	14%	32	11%
Staatsbürgerschaft	anderes Land	42	91%	36	78%	22	48%	5	11%	4	9%	20	43%
	Österreich	219	88%	196	79%	102	41%	42	17%	38	15%	12	5%
	Gesamt	261	89%	232	79%	124	42%	47	16%	42	14%	32	11%

Basis: Telefonbefragung 2018; Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$); Gelb markierte Felder, weisen auf Unterschiede hin, die knapp nicht signifikant waren.

Fast die Hälfte hat mehr als drei Problembereiche

Eine Zählung der angeführten Problembereiche auf Personenebene ergab, dass die Hälfte der Befragten bis zu drei Problembereiche anführte, 47% nannten vier und mehr Problembereiche und 3% keinen. Im Durchschnitt wurden 3,5 Problembereiche genannt.

Tabelle 16: Anzahl der Problembereiche

Anzahl Problembereiche	Anz.	%
Keine Problembereiche	10	3%
1 bis 2 Problembereiche	77	25%
3 Problembereiche	77	25%
4 Problembereiche	65	22%
5 und mehr Problembereiche	75	25%
Gesamt	304	100%

Basis: Telefonbefragung 2018

Eine Betrachtung der Anzahl der genannten Problembereiche nach den ausgewählten Merkmalen zeigte nur geringe und keine signifikanten Unterschiede.

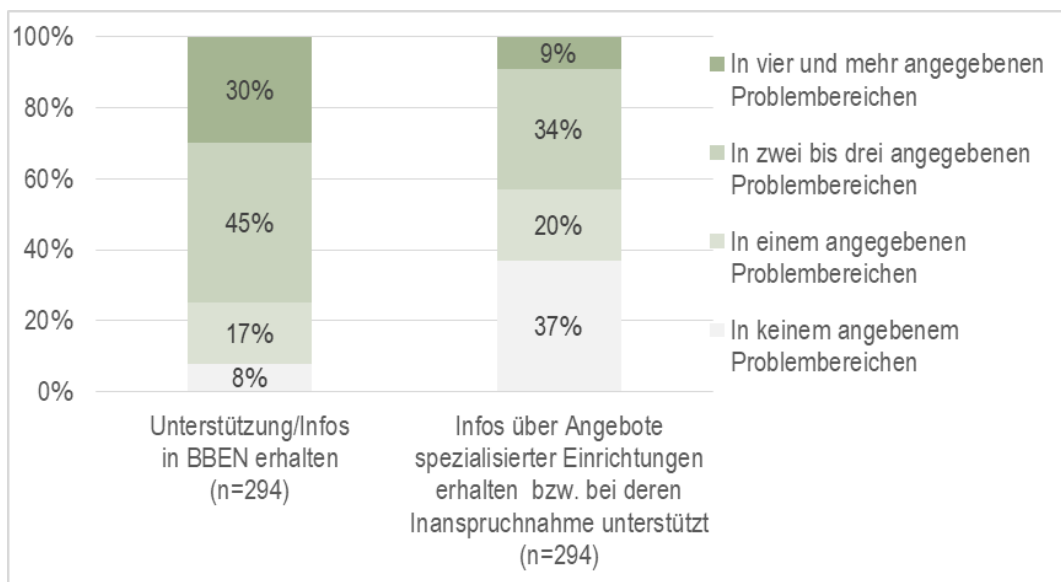
Tendenziell ließ sich lediglich feststellen, dass Personen mit fünf und mehr Belastungen häufiger eine gesundheitliche Einschränkung (84% versus 78% bzw. 76%) bzw. einen Migrationshintergrund haben als Befragte mit bis zu vier Problembereichen (21% versus 13% oder 14%). Siehe Tabelle 23 im Anhang.

6.6 Problembearbeitung in der Beratungsstelle

Von Interesse war, ob die TeilnehmerInnen für die Bearbeitung der angeführten Problembereiche Informationen/Unterstützung in der Beratungsstelle im Rahmen von Workshops bzw. Vorträgen erhalten hatten bzw. ob sie in diesem Zusammenhang auch über andere, spezialisierte Einrichtungen informiert bzw. bei der Inanspruchnahme dieser unterstützt wurden.

294 Befragten nannten zumindest einen Problembereich, von diesen erhielten 92% zumindest in einem der genannten Problembereiche Unterstützung /Information in der BBEN und 63% erhielten Informationen über Unterstützungsangebote in spezialisierten Einrichtungen bzw. wurden bei deren Inanspruchnahme unterstützt. Diesbezüglich zeigten sich keine signifikanten Unterschiede nach den ausgewählten Merkmalen.

Abbildung 10: Information/Unterstützung zur Problembearbeitung in der BBEN bzw. Information durch BBEN über spezialisierte Einrichtungen bzw. Unterstützung bei deren Inanspruchnahme in den genannten Problembereichen (Basis: Befragte, die zumindest einen Problembereich genannt haben, n=294)

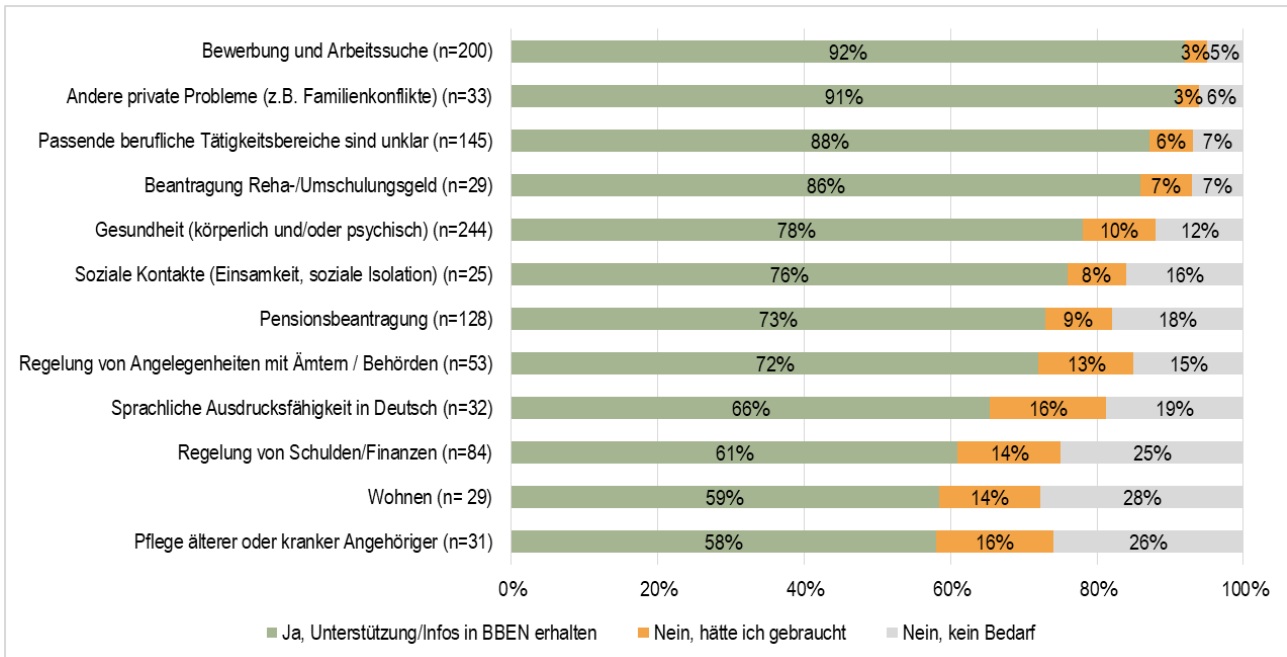


Basis: Telefonbefragung 2018

Der Anteil jener, die benötigte Informationen im Rahmen von Workshops, Vorträgen nicht erhalten hatten, war insgesamt gering und betrug abhängig von der Problemlage 3% bis maximal 16%.

Problembereiche, in denen das bei über 10% der Fall war, sind die sprachliche Ausdrucksfähigkeit in Deutsch, die Pflege von älteren oder kranken Angehörigen, das Wohnen, die Regelung von Finanzen und von Angelegenheiten bei Ämtern und Behörden.

Abbildung 11: Information zur Problembearbeitung in der BBEN erhalten nach Problembereichen

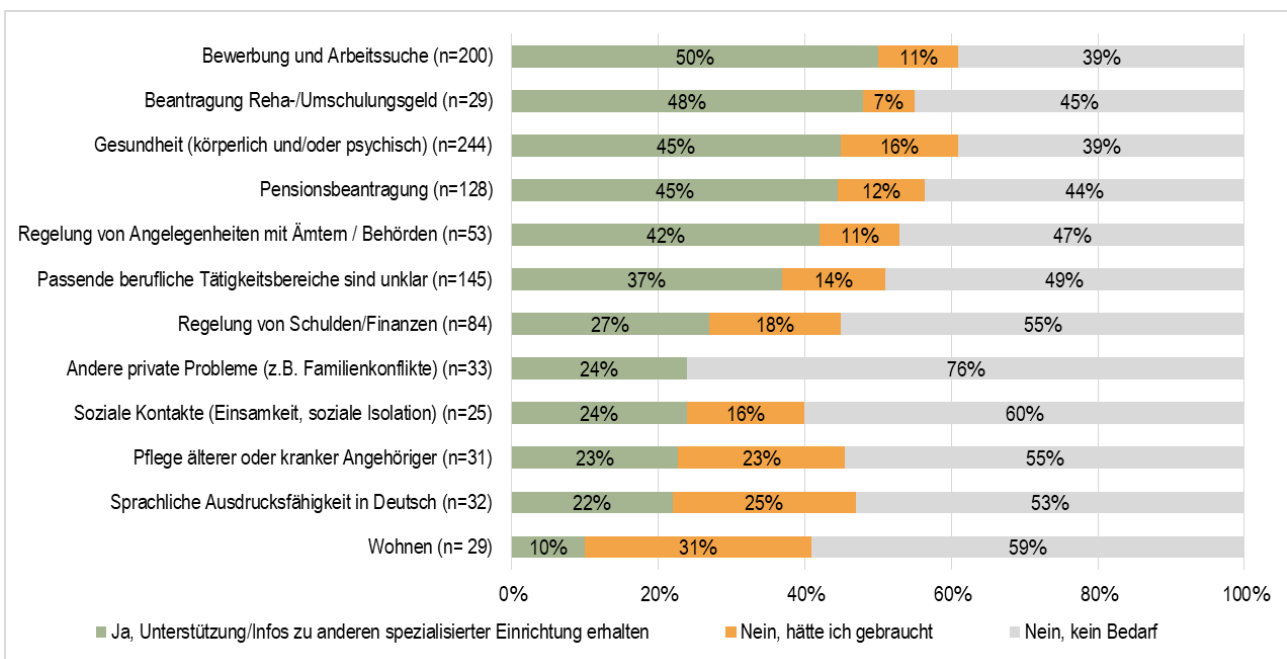


Basis: Telefonbefragung 2018

60% wurden über spezialisierte Einrichtungen bzw. Unterstützung informiert

Insgesamt erhielten 60% der Befragten Informationen zu spezialisierten Einrichtungen bzw. Unterstützung bei deren Inanspruchnahme. Dieser Anteil war bei den einzelnen Problembereichen unterschiedlich, wie die folgende Grafik zeigt.

Abbildung 12: Informationen der BBEN zu spezialisierten Einrichtungen bzw. Unterstützung bei deren Inanspruchnahme nach Problembereichen

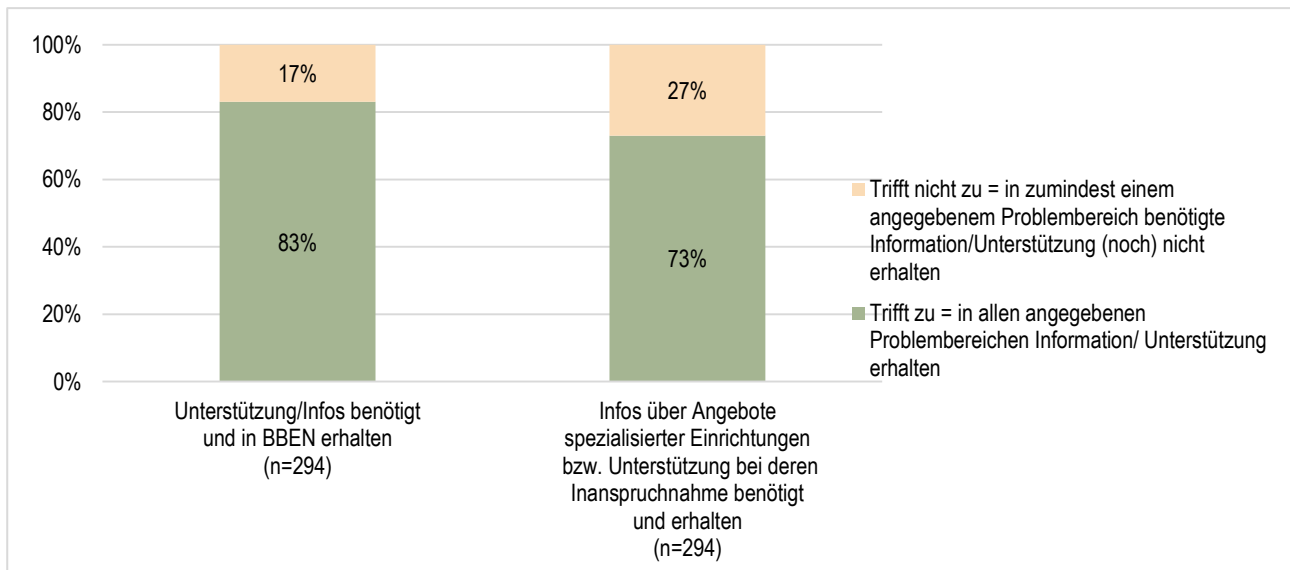


Basis: Telefonbefragung 2018

Bestehende Bedarfe wurden überwiegend abgedeckt

83% der Befragten mit Problembelastungen erhielten in der BBEN alle für die Bearbeitung ihrer Probleme benötigten Informationen und Unterstützungsangebote und 73% erhielten auch die benötigten Informationen zu spezialisierter Einrichtungen bzw. die benötigte Unterstützung bei deren Inanspruchnahme.

Abbildung 13: Gedeckte und offene Informations- und Unterstützungsbedarfe hinsichtlich genannter Problembereiche (Basis: Befragte, die zumindest einen Problembereich genannt haben, n=294)



Basis: Telefonbefragung 2018

Offene Informations- bzw. Unterstützungsbedarfe, die durch die BBEN (noch) nicht abgedeckt wurden nannten 49 Befragte mit zumindest einem angeführten Problembereich (17%).

78 Personen mit zumindest einem Problembereich meinten, sie hätten Informationen zu Angeboten spezialisierter Einrichtungen respektive Unterstützung bei deren Inanspruchnahme benötigt, zum Befragungszeitpunkt jedoch durch die BBEN (noch) nicht erhalten (27%).

Eine Analyse nach den ausgewählten Merkmalen zeigte keine signifikanten Unterschiede. Auffällig ist, dass Befragte mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft etwas häufiger zumindest eine benötigte Information/Unterstützung (noch) nicht erhalten haben (26% versus 14% österreichische StaatsbürgerInnen). Ähnlich ist dies bei dem Nicht-Erhalt von benötigten Informationen zu spezialisierten Einrichtungen bzw. der Unterstützung der (48% versus 23%).

6.7 Die Nutzung und Bewertung der BBEN-Angebote

Im Rahmen der Teilnahme an der BBEN stand den Befragten die Nutzung unterschiedlicher Unterstützungsangebote offen, die von diesen laut Selbstausskunft in folgendem Ausmaß beansprucht wurden:

- Einzelberatung (98%)
- der Offene Raum (63%)
- Gruppenangebote (48%)
- Arbeitstraining (7%)

Fast alle hatten eine Einzelberatung

299 von 304 Befragten hatten eine Einzelberatung in Anspruch genommen (98%), bei einer Person war eine solche noch geplant und vier Befragte meinten, keine Einzelberatung zu brauchen.

Wurde eine Einzelberatung beansprucht, dann mehrheitlich regelmäßig, d.h. mindestens einmal monatlich (82%). Lediglich 12% nahmen seltener als einmal im Monat an einer Einzelberatung teil und 7% gaben an, dass die Inanspruchnahme der Einzelberatung zu Teilnahmebeginn intensiver war als zum Befragungszeitpunkt.

Hohe Zufriedenheit mit der Einzelberatung

Die Zufriedenheit der Befragten mit der Einzelberatung war sehr hoch: 90% waren mit dieser sehr zufrieden, 8% eher zufrieden und lediglich 2% (7 Personen) explizit unzufrieden.

94% der Befragten, die die Einzelberatung genutzt hatten, gaben an, dass ihnen immer ein/eine BeraterIn zur Verfügung stand, wenn sie diese/n gebraucht hatten.

Alle Befragten begründeten ihre Zufriedenheitsbewertung: Die Begründungen der Sehr-zufriedenen ähnelten jenen, die auch bei der Zufriedenheit mit der BBEN insgesamt angeführt wurden. Genannt wurde mehrfach:

- der respektvolle Umgang der BeraterInnen
- die kompetente Beratung
- das Eingehen der BeraterInnen auf die individuelle Situation
- die Beratung ohne Zeitdruck
- das Wahrgenommen werden als ganze Persönlichkeit

Darüber hinaus konnten Aspekte identifiziert werden, die aus Sicht der TeilnehmerInnen für die Besonderheit der Einzelberatung sprachen (siehe dazu auch nachfolgende Tabelle 17).

Befragte, die mit der Einzelberatung sehr zufrieden waren, betonten häufig die hohe Qualität der Beziehung zu ihrem/ihrer Berater/in. Als wesentlich erwiesen sich die Vermittlung des Gefühls mit allen bestehenden Schwierigkeiten angenommen zu werden sowie die Sicherstellung der Vertraulichkeit in der Beratungssituation.

Die Beratungsstelle war aus Sicht der Sehr-zufriedenen-Befragten eine Anlaufstelle für alle Probleme. Sie erhielten Anteilnahme, die Aussicht auf Problemlösung sowie Weiterentwicklung und gewonnene Hoffnung. Ihre aktuelle Situation bildete den Ausgangspunkt für gesetzte Interventionen, die aus Sicht dieser TeilnehmerInnen punktgenau entsprachen.

Tabelle 17: Begründungen der Befragten, die mit der Einzelberatung sehr zufrieden waren

Begründungen der Sehr Zufriedenen	Beispiele typischer Rückmeldungen
Menschliche Begegnung auf Augenhöhe	<p>"Die Chemie stimmt zwischen Beraterin und Kundin." "Die Beraterin macht keinen Druck, man kann mit ihr reden, wie mit einem Freund." "...ich konnte über alles sprechen, sie war sehr einfühlsam" "Der Berater war sehr angenehm, man kann sich ihm öffnen, er ist eine Vertrauensperson" "Die Beraterin war mitfühlend..." "Die Beraterin war zuvorkommend." "Die Berater haben telefonisch nachgefragt, wie es mir geht." "Die Beraterin ist telefonisch immer für mich erreichbar, sie ist sehr liebevoll." "Es war ein sehr menschlicher Umgang" "Es war ein sehr liebevoller Umgang"</p>
Die Wahrung der Privatsphäre geht einher mit einer offenen Aussprache	<p>"Man kann über alles reden, und es bleibt alles dort." "Man wird ernst genommen und hat Privatsphäre bei den Beratungen." "Man kann über alles reden, auch über vertrauliche Dinge." "Ich kann offen über meine Vorstellungen sprechen, in privater Atmosphäre." "Ich kann über meine Probleme unter vier Augen sprechen."</p>
Hoffnung geben, Ansätze zur Problemlösung und Weiterentwicklung erarbeiten	<p>"...der Berater lässt einen nicht fallen." "...der Berater hat mir immer Hoffnung gegeben" "Die Beratung war kompetent, flexibel und schnell" "Die Beraterin ist eine hervorragende Person und unterstützt mich in jeder Hinsicht." "Was man besprochen hat, hatte Hand und Fuß." "Sie versucht mir zu helfen, so gut es geht."</p>
Die eigene Situation steht im Zentrum und ist Ausgangspunkt für Interventionen	<p>"Der Berater geht auf die eigene Situation ein und zeigt den Weg..." "Der Berater kennt mein Problem gut und macht daher richtige Empfehlungen" "Der Berater sieht, wenn man Probleme hat und hilft bei der Arbeitssuche." "Der Berater kann meine Situation sehr gut verstehen und kennt den Arbeitsmarkt sehr gut." "Die Beraterin ist immer auf meine Probleme eingegangen und hat mein Umfeld mit einbezogen." "Der Berater nimmt auf meine Einschränkungen Rücksicht und ist der erste, der sich wirklich bemüht, dennoch etwas Passendes für mich zu finden." "Die Beraterin hat zugehört, immer nachgefragt und immer für Klarheit gesorgt. Sie hat immer einen grünen Zweig für mich gefunden." "Man geht auf meine gesundheitlichen Probleme ein und sucht etwas Passendes für mich." "Die Beraterin ist immer verständnisvoll mit meinen Sorgen und Ängsten umgegangen." "Der Berater hat mir Informationen vermittelt und auch Termine bei anderen ExpertInnen."</p>

Basis: Telefonbefragung 2018

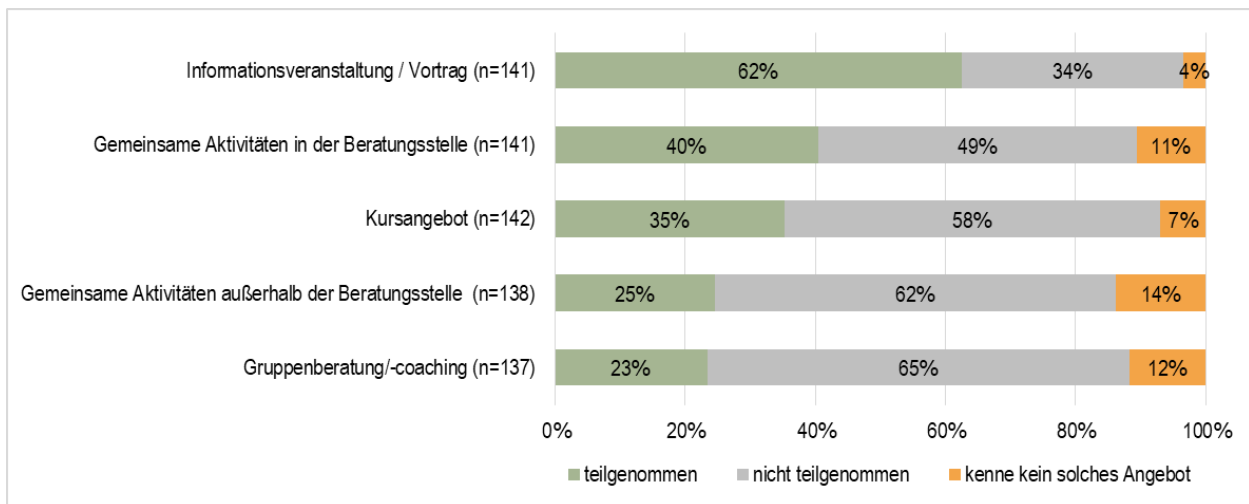
Nur vereinzelt kritische Rückmeldungen zur Einzelberatung

Es gab nur ganz wenig Kritik zur Einzelberatung. Diese bezog sich auf die Kompetenz der BeraterInnen (z.B. "Berater war nicht fähig etwas Hilfreiches beizusteuern, er war nicht lebenserfahren und nicht entsprechend geschult."), grenzüberschreitendes Verhalten der BeraterInnen. ("Er war sehr nett aber manchmal etwas bevormundend.") oder die eigene, „schwierige“ Situation, die mit Beratung nicht gelöst werden kann ("Die Beratung war gut, aber leider ist meine persönliche Situation so schwierig.").

Rund die Hälfte hat bislang ein Gruppenangebot wahrgenommen

Von der Einzelberatung hin zu den Gruppensettings. Knapp die Hälfte der Befragten (48%) nahm bislang an einer Gruppenveranstaltung teil. Weitere 7% hatten zum Befragungszeitpunkt eine Teilnahme geplant.

Abbildung 14: Inanspruchnahme von Gruppenangeboten



Basis: Telefonbefragung 2018

Am häufigsten (62%) besuchten die Befragten Vorträge (beispielsweise zu Gesundheitsthemen, Arbeitsrecht oder Umgang mit Geld), gefolgt von der Teilnahme an gemeinsamen Aktivitäten in der Beratungsstelle wie z.B. gemeinsames Kochen oder Frühstück (40%) oder den Besuch eines Kursangebots wie Deutsch- oder Basisbildungskurse, usw. (35%). Rund jeweils ein Viertel nahm an Aktivitäten außerhalb der Beratungsstelle teil, beispielsweise an Exkursionen zu Unternehmen (25%), oder an einer Gruppenberatung bzw. einem Gruppencoaching (23%).

Das Angebot von Vorträgen war nur 3% und jenes von Kursen nur 7% der Befragten unbekannt. Die anderen angeführten Gruppenangebote kannten zwischen 11% und 14% der Befragten nicht.

Hinsichtlich der Inanspruchnahme von Gruppenveranstaltungen nach den ausgewählten Merkmalen ließen sich keine signifikanten Unterschiede beobachten.

Von den 141 Befragten, die Gruppenveranstaltungen besucht hatten, taten 52% dies einmal und 48% zweimal und öfter.

Gruppenveranstaltungen überwiegend als hilfreich erlebt

Die besuchten Gruppenveranstaltungen wurden überwiegend als sehr oder teilweise hilfreich eingestuft. Die Anteile der sehr und eher positiven Bewertung lagen zwischen 80% und 90%.

Die Inanspruchnahme und Bewertung des Arbeitstrainings

Ein Arbeitstraining wurde von 22 Befragten (7%) absolviert. Mehr als die Hälfte (52%) war die Möglichkeit eines Arbeitstrainings unbekannt.

19 dieser 22 Befragten, gaben an, wie hilfreich das Arbeitstraining für sie war. 8 stufen dieses als sehr hilfreich, 7 als teilweise hilfreich und 4 als (eher) nicht hilfreich ein.



Offener Raum wird genutzt

89% der Befragten stand nach eigenen Angaben ein Offener Raum zur Verfügung. Von diesen nutzten 71% dieses Angebot. 24% der NutzerInnen des Offenen Raums taten dies mehrmals im Monat, 31% einmal im Monat und 45% seltener.

Nach sozialen Merkmalen zeigten sich keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich der Nutzung des Offenen Raums. Tendenziell machten Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft von der Möglichkeit des Offenen Raums häufiger Gebrauch (86% versus 68%).

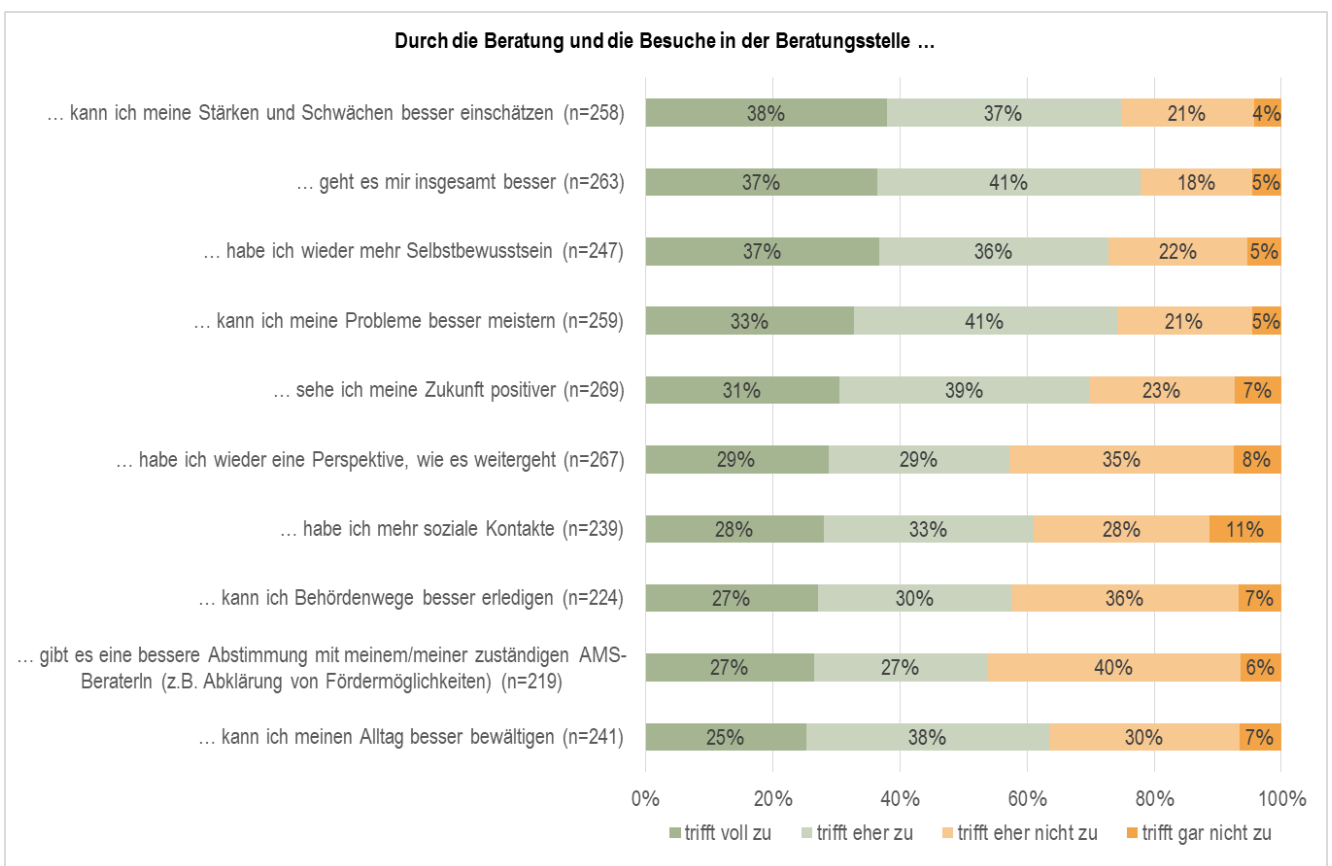
Für insgesamt 61% aller Befragten war die Möglichkeit, des Verweilens und des Austausches im Offenen Raum sehr bis eher wichtig. 27% der Befragten fanden dies sehr wichtig. Befragte ohne österreichische Staatsbürgerschaft war diese Möglichkeit signifikant häufiger sehr bis eher wichtig als Befragte ohne österreichische Staatsbürgerschaft (79% versus 58%).

6.8 Auswirkungen der BBEN-Teilnahme

Zwischen 70% bis 78% konstatierten positive Veränderungen durch die BBEN-Teilnahmen hinsichtlich der Einschätzung ihrer eigenen Stärken und Schwächen, ihres Wohlbefindens insgesamt, ihres Selbstbewusstseins sowie im Meistern der eigenen Probleme und bei der positiveren Sicht auf ihre Zukunft.

Über 60% sprachen von einer besseren Bewältigung des Alltags und mehr sozialen Kontakten und über 50% von Perspektiven, der besseren Erledigung von Behördenwegen und einer besseren Abstimmung mit dem AMS.

Abbildung 15: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag, Zukunft



Basis: Telefonbefragung 2018

Nach subjektiv wahrgenommenen Veränderungen wurde nur dann gefragt, wenn der jeweilige Aspekt für die Befragten relevant war. Diese konnten also auch angeben „War bei mir kein Thema/Problem“. Das war bei 28% bei der *besseren Abstimmung mit dem AMS* der Fall, bei 26% bei der *Erledigung von Behördenwegen* und jeweils bei 21% bei den *sozialen Kontakten* und der *Alltagsbewältigung*. Am wenigsten häufig war es bei der *Perspektive, wie es weitergeht* und bei der *positiven Sicht auf die Zukunft* (jeweils 12%).

Eine Analyse der Auswirkungen nach ausgewählten Merkmalen zeigte ein paar Auffälligkeiten wie beispielsweise:

- Frauen nahmen in allen erhobenen Bereichen mehr Verbesserung wahr als Männer, insbesondere bezüglich des besseren Umgangs mit Probleme (... kann ich meine Probleme besser meistern),
- ebenso Personen mit maximal Pflichtschulabschluss, vor allem im Bereich Selbstbewusstsein und Alltagsbewältigung.
- Bei Befragten mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft betrifft dies beispielsweise soziale Kontakte oder Erledigung von Behördenwegen.

Tabelle 18: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft nach ausgewählten Merkmalen (1)

Durch die Beratung und die Besuche in der Beratungsstelle....		Anteile trifft (voll/eher) zu									
		... habe ich wieder mehr Selbstbewusstsein		... kann ich meine Stärken und Schwächen besser einschätzen		... kann ich meine Probleme besser meistern		... habe ich mehr soziale Kontakte		... geht es mir insgesamt besser	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Geschlecht	weiblich	73	77%	81	79%	84	82%	59	66%	85	84%
	männlich	107	70%	112	72%	108	69%	87	58%	120	74%
	Gesamt	180	73%	193	75%	192	74%	146	61%	205	78%
Alter	25-49 Jahre	39	66%	43	70%	46	75%	30	52%	43	69%
	50-54 Jahre	45	70%	53	78%	49	72%	37	61%	55	79%
	55 Jahre und älter	96	77%	97	75%	97	75%	79	66%	107	82%
	Gesamt	180	73%	193	75%	192	74%	146	61%	205	78%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschule	125	77%	131	78%	130	77%	100	64%	135	78%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/Hochschule	54	64%	61	69%	61	68%	45	55%	69	77%
	Gesamt	179	73%	192	75%	191	74%	145	61%	204	78%
Gesundheitliche Einschränkung	nein	42	82%	48	86%	45	82%	40	78%	50	91%
	ja	138	70%	145	72%	147	72%	106	56%	155	75%
	Gesamt	180	73%	193	75%	192	74%	146	61%	205	78%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	61	78%	68	82%	67	83%	41	55%	66	80%
	7 bis zu 8 Mo	46	77%	46	74%	51	78%	41	68%	52	78%
	8 bis zu 9 Mo	53	74%	58	76%	54	71%	45	66%	62	81%
	9 bis zu 12 Mo	20	54%	21	57%	20	54%	19	51%	25	69%
	Gesamt	180	73%	193	75%	192	74%	146	61%	205	78%
Staatsbürgerschaft	anderes Land	33	85%	34	79%	34	83%	32	84%	37	88%
	Österreich	147	71%	159	74%	158	72%	114	57%	168	76%
	Gesamt	180	73%	193	75%	192	74%	146	61%	205	78%

Basis: Telefonbefragung 2018; Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$); Gelb markierte Felder, weisen auf Unterschiede hin, die knapp nicht signifikant waren.

Tabelle 19: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft nach ausgewählten Merkmalen (2)

Durch die Beratung und die Besuche in der Beratungsstelle....		Anteile trifft (voll/eher) zu									
		... sehe ich meine Zukunft positiver		... kann ich meinen Alltag besser bewältigen		... kann ich Behördenwege besser erledigen		... habe ich wieder eine Perspektive, wie es weitergeht		... gibt es bessere Abstimmung mit AMS-BeraterIn	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Geschlecht	weiblich	77	75%	66	71%	54	62%	62	59%	45	57%
	männlich	111	67%	87	59%	75	55%	91	56%	73	52%
	Gesamt	188	70%	153	63%	129	58%	153	57%	118	54%
Alter	25-49 Jahre	45	70%	31	57%	30	60%	40	63%	25	48%
	50-54 Jahre	51	70%	39	62%	32	54%	42	58%	33	58%
	55 Jahre und älter	92	70%	83	67%	67	58%	71	54%	60	55%
	Gesamt	188	70%	153	63%	129	58%	153	57%	118	54%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschule	128	72%	107	68%	89	59%	105	59%	79	56%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/Hochschule	59	65%	45	55%	39	54%	47	53%	39	51%
	Gesamt	187	70%	152	63%	128	57%	152	57%	118	54%
Gesundheitliche Einschränkung	nein	45	80%	42	79%	33	63%	40	70%	27	59%
	ja	143	67%	111	59%	96	56%	113	54%	91	53%
	Gesamt	188	70%	153	63%	129	58%	153	57%	118	54%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	63	75%	49	67%	42	64%	59	69%	51	72%
	7 bis zu 8 Mo	55	74%	36	65%	39	70%	44	64%	29	59%
	8 bis zu 9 Mo	51	68%	51	67%	38	58%	40	53%	29	46%
	9 bis zu 12 Mo	19	53%	17	46%	10	28%	10	27%	9	25%
	Gesamt	188	70%	153	63%	129	58%	153	57%	118	54%
Nationalität	anderes Land	32	74%	30	73%	29	73%	25	58%	17	52%
	Österreich	156	69%	123	62%	100	54%	128	57%	101	54%
	Gesamt	188	70%	153	63%	129	58%	153	57%	118	54%

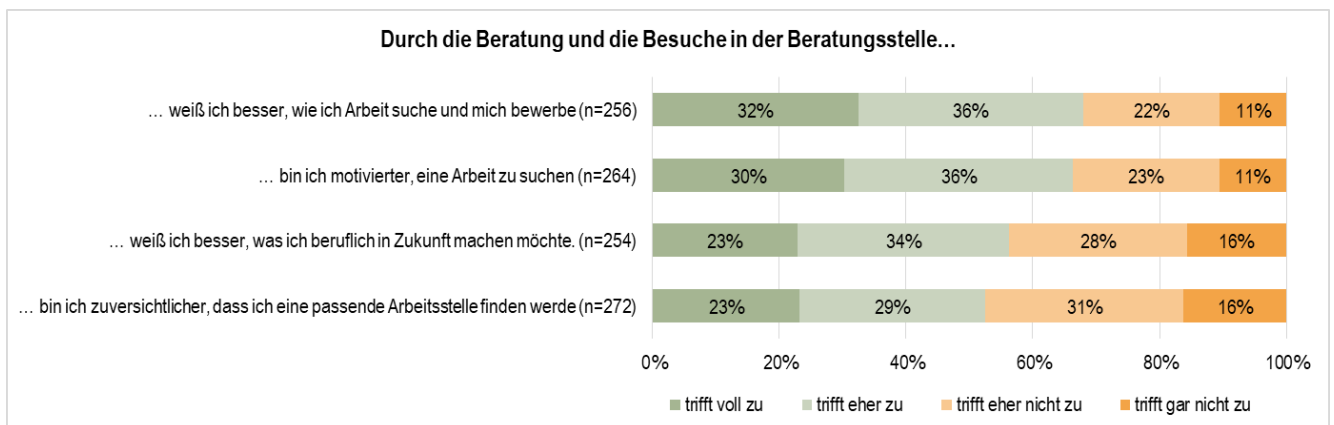
Basis: Telefonbefragung 2018; Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$); Gelb markierte Felder, weisen auf Unterschiede hin, die knapp nicht signifikant waren.

Arbeitssuch- und Bewerbungskompetenz sowie Motivation sind gestiegen

Geht man weg von den Auswirkungen in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft hin zum Thema Arbeit und Beruf, konstatierten beinahe 70%, dass sie nun besser wüssten, wie sie Arbeit suchen und sich bewerben sowie motivierter sind, eine Arbeit zu suchen.

Im Bereich berufliche Orientierung und Zuversicht zeigten sich bei über der Hälfte der Befragten Verbesserungen.

Abbildung 16: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht



Basis: Telefonbefragung 2018

Für 16% war die berufliche Zukunftsorientierung kein Thema/Problem, für 15% der Bereich Arbeitssuche und Bewerbung, für 13% die Motivation, Arbeit zu suchen und für 11% die Zuversicht, wieder eine passende Arbeitsstelle zu finden.

Nach ausgewählten Merkmalen ließen sich zum Beispiel folgende Auswirkungen auf Ebene Arbeit und Beruf identifizieren:

- Für die jüngeren Befragten zeigen sich signifikant mehr subjektiv wahrgenommene Wirkungen hinsichtlich der Motivation zur Arbeitssuche und der Zuversicht, eine passende Arbeitsstelle zu finden.
- Befragte mit maximal Pflichtschulabschluss nehmen häufiger Verbesserung der Arbeitssuch- und Bewerbungsstrategie sowie bei der beruflichen Orientierung wahr.
- Befragte ohne gesundheitliche Einschränkungen sprachen häufiger von Verbesserungen im Bereich Arbeitssuche und Bewerbung sowie Motivation.

Tabelle 20: Subjektiv wahrgenommene Wirkungen der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht nach ausgewählten Merkmalen

Durch die Beratung und die Besuche in der Beratungsstelle....		... weiß ich besser, was ich beruflich in Zukunft machen möchte.		... bin ich motivierter, eine Arbeit zu suchen		... weiß ich besser, wie ich Arbeit suche und mich bewerbe		... bin ich zuversichtlicher, dass ich eine passende Arbeitsstelle finden werde	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Geschlecht	weiblich	57	59%	63	64%	65	67%	53	52%
	männlich	86	55%	112	67%	109	69%	90	53%
	Gesamt	143	56%	175	66%	174	68%	143	53%
Alter	25-49 Jahre	39	66%	50	79%	44	75%	41	64%
	50-54 Jahre	41	60%	51	72%	54	76%	45	59%
	55 Jahre und älter	63	50%	74	57%	76	60%	57	43%
	Gesamt	143	56%	175	66%	174	68%	143	53%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschule	105	63%	125	72%	123	73%	97	55%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/Hochschule	38	44%	49	55%	50	57%	45	47%
	Gesamt	143	57%	174	66%	173	68%	142	52%
Gesundheitliche Einschränkung	nein	34	65%	42	75%	42	76%	34	61%
	ja	109	54%	133	64%	132	66%	109	50%
	Gesamt	143	56%	175	66%	174	68%	143	53%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	58	73%	59	69%	65	79%	53	62%
	7 bis zu 8 Mo	37	55%	51	73%	50	75%	41	55%
	8 bis zu 9 Mo	32	44%	47	64%	40	56%	36	47%
	9 bis zu 12 Mo	16	46%	18	51%	19	54%	13	37%
	Gesamt	143	56%	175	66%	174	68%	143	53%
Nationalität	anderes Land	23	61%	26	67%	26	68%	23	57%
	Österreich	120	56%	149	66%	148	68%	120	52%
	Gesamt	143	56%	175	66%	174	68%	143	53%

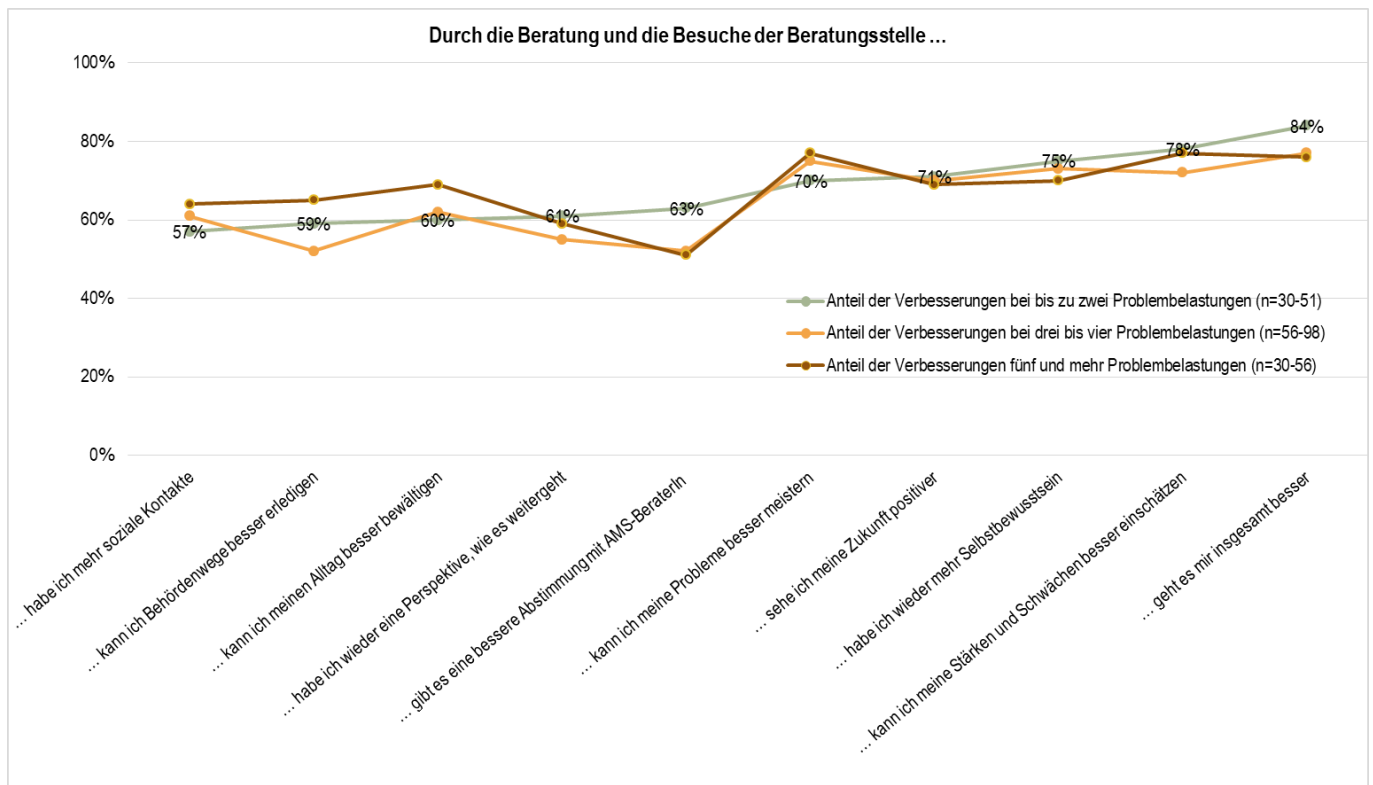
Basis: Telefonbefragung 2018; Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$); Gelb markierte Felder, weisen auf Unterschiede hin, die knapp nicht signifikant waren.

6.9 Problembelastung in Zusammenhang mit Wirkungen

Zwischen Problembelastung (Anzahl der genannten Problembereiche) und konstatierten Wirkungen der BBEN-Teilnahme im Bereich persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft zeigte sich kein signifikanter Zusammenhang.

Tendenziell gaben Befragte mit hoher Problembelastung etwas häufiger eine Verbesserung im Bereich der Alltagsbewältigung oder dem Meistern von Problemen an.

Abbildung 17: Wirkung der BBEN-Teilnahme im Bereich persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft nach Problembelastung

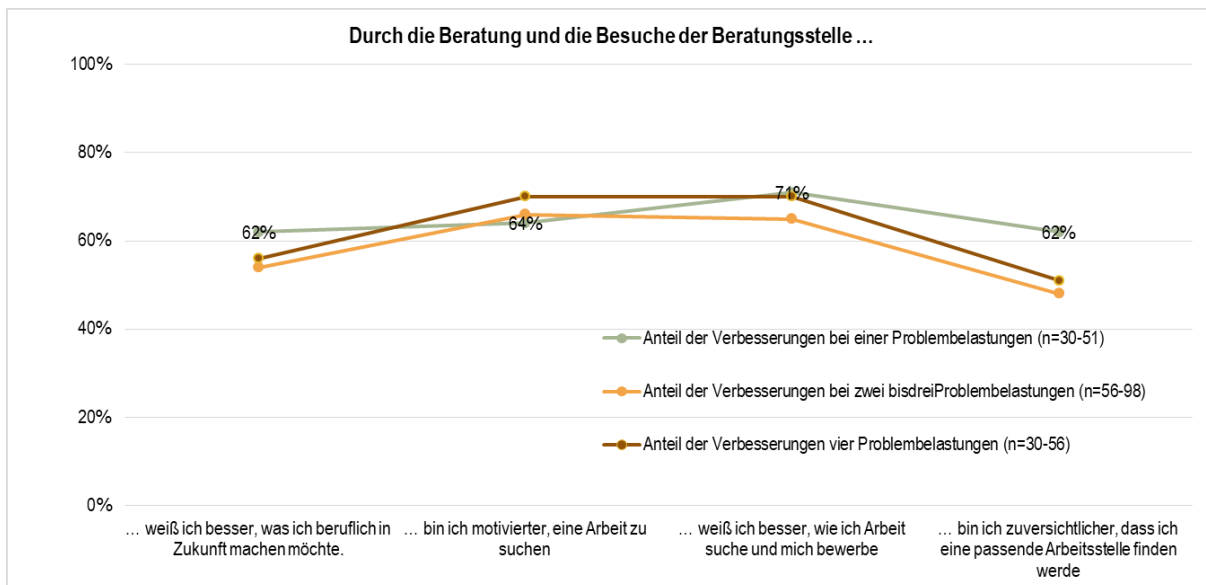


Basis: Telefonbefragung 2018

Auch zwischen dem Ausmaß der Problembelastung und der Auswirkung der BBEN-Teilnahme im Bereich Arbeit und Beruf zeigte sich kein signifikanter Zusammenhang.

Befragte mit geringerer Problembelastung sind tendenziell etwas zuversichtlicher, eine passende Arbeitsstelle zu finden als Personen mit hoher Problembelastung.

Abbildung 18: Wirkung der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht nach Problembelastung



Basis: Telefonbefragung 2018

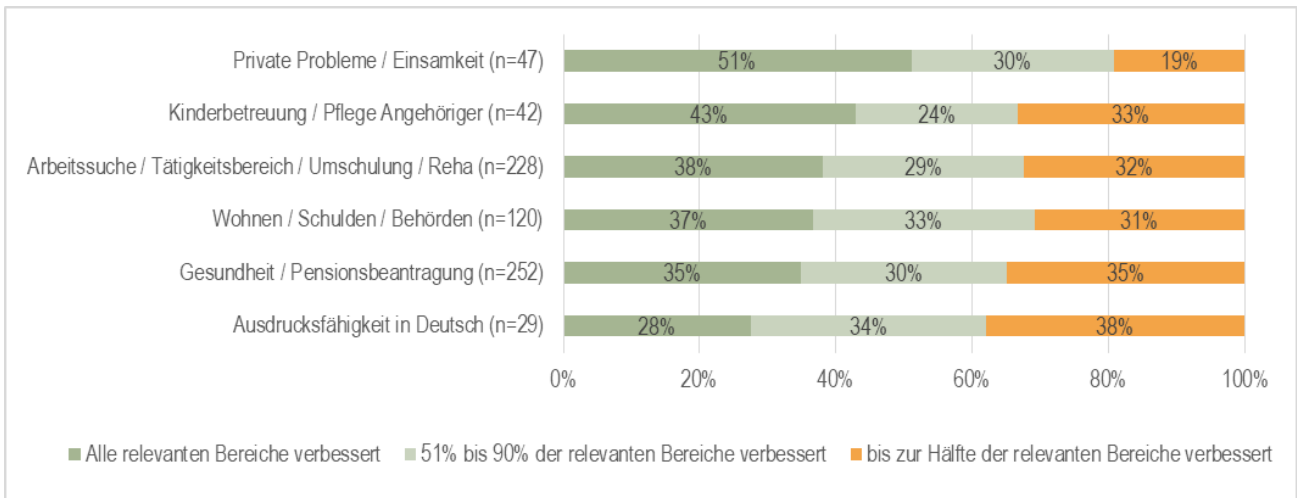
Die Wirkung der BBEN-Teilnahme in den Bereichen persönliche Stärkung, Alltag und Zukunft wurde darüber hinaus nach Problemkombinationen untersucht. Dabei wurde differenziert nach:

- Gesundheit / Pensionsbeantragung
- Wohnen / Schulden / Behörden
- Ausdrucksfähigkeit in Deutsch
- Arbeitssuche / Tätigkeitsbereich / Umschulung / Reha
- Kinderbetreuung / Pflege Angehöriger
- private Probleme / Einsamkeit

Verbesserungen in allen relevanten¹⁹ Aspekten nannten 51% der Befragten, die von privaten Problemen oder Einsamkeit betroffen waren. In der großen Gruppe der Befragten, deren Problematik im Bereich Gesundheit/Pensionsbeantragung lag, war das nur bei 35% der Fall, war die Problematik Ausdrucksfähigkeit Deutsch, traf es nur auf 28% zu.

¹⁹ Das sind alle Bereiche, bei denen nicht angegeben wurde „War bei mir kein Thema/Problem“.

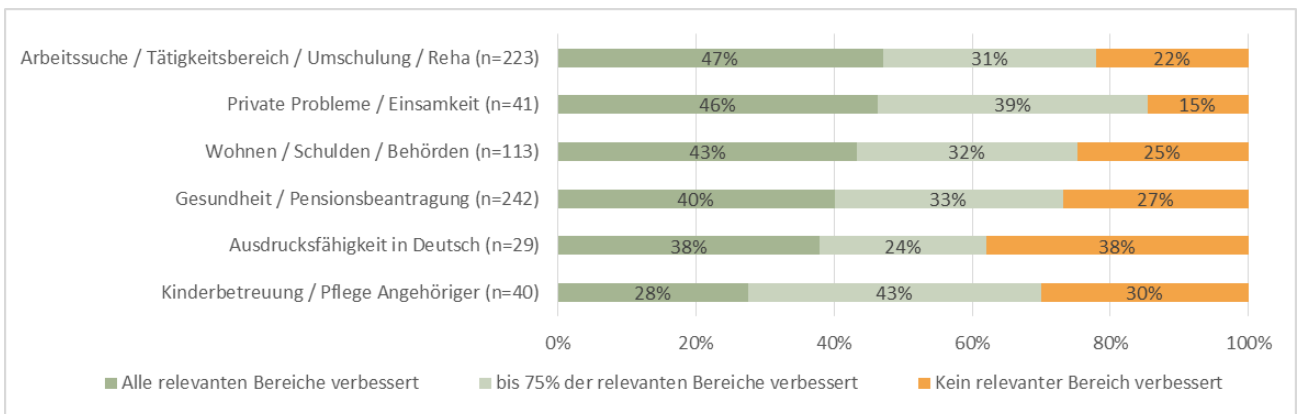
Abbildung 19: Wirkung der BBEN-Teilnahme auf Alltagsbewältigung und Zukunftsperspektive nach Problemkombination



Basis: Telefonbefragung 2018

Verbesserungen in allen relevanten Aspekten im Bereich Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht konstatierten 47% der Befragten mit Problemen im Feld „Arbeitssuche/Tätigkeitsbereich/Umschulung/Reha“ und 46% der Befragten, die von privaten Problemen und Einsamkeit betroffen waren. Wurde ein Verbesserungsbedarf im Bereich Ausdrucksfähigkeit in Deutsch angegeben, war es nur 38% und in der Gruppe der Befragten mit Kinderbetreuungs- oder Pflegeaufgaben nur bei 28%, die in allen relevanten Aspekten Verbesserungen wahrnahmen.

Abbildung 20: Wirkung der BBEN-Teilnahme auf Arbeitssuche, berufliche Orientierung und Zuversicht nach Problemkombination



Basis: Telefonbefragung 2018

6.10 Offene Rückmeldungen und Verbesserungs- bzw. Veränderungsvorschläge

Die hohe Zufriedenheit der TeilnehmerInnen wird auch bei den Antworten auf die in der Telefonerhebung gestellte abschließende Frage deutlich. Hier hatten die Befragten die Möglichkeit noch einmal offen Rückmeldung zu geben sowie Verbesserungs- und Veränderungsvorschläge einzubringen. Rund die Hälfte nutzte diese Gelegenheit.

In den meisten Fällen wurde an dieser Stelle noch einmal betont, wie gut das Angebot BBEN ist.

„Es wird wirklich ernsthaft versucht, eine passende Stelle zu finden. Man wird nicht gezwungen irgendeinen Job anzunehmen.“

„Es war der beste Kurs von allen, es war freiwillig und einmalig!“

„Sehr zufrieden ... war echt überrascht, wie gut das läuft.“

„In normale Jobs kann ich nicht, aus gesundheitlichen Gründen. Durch die Beratungsstelle habe ich wieder eine neue Perspektive erhalten.“

„Das Angebot ist super, jedoch kann ich nicht alles ausnützen, da ich die Kosten für die Fahrt immer berücksichtigen muss.“

Einzelne Befragte hoben an dieser Stelle noch einmal ihre schwierige Situation hervor oder erzählten über ihre Angst vor der Zukunft.

„Es ist schön, sich einmal im Monat die Probleme von der Seele reden zu können. Leider ist es schwierig wegen Behinderung und Alter.“

„Was passiert mit mir, wenn es vorbei ist?“

Nur wenige brachten Verbesserungs- und Veränderungsvorschläge ein, wie beispielsweise bessere Erreichbarkeit der Beratungsstelle für Behinderte, schönere Räumlichkeiten, abgetrenntere Räume für Einzelberatung, mehr Parkplätze vor der Beratungsstelle, mehr Entscheidungsmacht bei den BeraterInnen, mehr Firmkontakte oder mehr Angebot für gewisse Gruppen.

„Der Beratungsstelle mehr Kompetenzen geben. So dass sie mehr Entscheidungen treffen kann.“

„Die Computer sollten einen freien Zugang haben, der offene Raum sollte immer offen sein.“

„Mehr Angebote für Ältere ... mehr Firmkontakte für ältere Menschen.“

Die wenigen, die mit dem Angebot und den BeraterInnen generell unzufrieden waren, deponierten dies noch einmal an dieser Stelle.

„Berater sind zu jung und haben keine Lebenserfahrung, Mitarbeiter, die unter 30 Jahre alt sind, können einen Menschen über 50 nicht verstehen und sind somit nicht kompetent zu beraten.“

Vereinzelt wurde bei dieser offenen Frage auch Kritik am AMS laut.

„...beim AMS sollte schon viel früher auf individuelle Probleme eingegangen werden, mehr darauf achten, ob jemand arbeiten möchte, aber nichts finden kann aufgrund einer Beeinträchtigung – beim AMS wird darauf gar nicht eingegangen, erst jetzt in der Beratungsstelle.“

7 Resümee und Handlungsempfehlungen

Das neue Beratungs- und Betreuungsformat BBEN scheint eine bestehende Lücke in der Beratung und Betreuung von Personen mit multiplen Problemlagen zu schließen. Es wird davon gesprochen, dass es sich um eine notwendige Ergänzung des bestehenden AMS-Angebotes handelt.

Sehr zufriedenstellende Umsetzung der BBEN

Die bisherigen Umsetzungserfahrungen deuten auf eine sehr zufriedenstellende Umsetzung hin. In den qualitativen Interviews mit RGS- und TrägervertreterInnen wird viel Positives berichtet. In der Online-Befragung konstatieren 79% der befragten AMS-BeraterInnen positive Erfahrungen mit dem Angebot BBEN (26% sehr und 53% eher positiv). 86% der AMS-BeraterInnen stufen dieses als sinnvolles Angebot ein (53% sehr und 33% eher sinnvoll).

Die Teilnehmerinnen sind noch zufriedener: 83% der im Rahmen dieser Evaluation befragten BBEN-TeilnehmerInnen waren sehr und 12% eher zufrieden, lediglich 3% waren explizit unzufrieden. Die standardmäßige KundInnenzufriedenheitsanalyse des AMS zeigt ähnlich gute Werte. Im Schnitt wird eine 1,17 für die Gesamtzufriedenheit vergeben und ein 1,5 für den Nutzen in Bezug auf die berufliche Zukunft.

Weitere Anzeichen für die gute Resonanz bei den KundInnen: Im AMS gehen kaum Beschwerden über die BBEN ein, trotz freiwilliger Teilnahme ist die Übertrittsquote im Anschluss an den verpflichtenden Besuch der Info-Veranstaltung hoch und die Drop-Out-Quote ist niedrig.

Wichtiges Angebot für die Zukunft, das AMS BeraterInnen entlastet

Das Angebot wird von den AMS-BeraterInnen als für die Zukunft wichtig und entlastend im AMS-Beratungsalltag angesehen.

86% der online befragten AMS-BeraterInnen erleben die Zubuchung als entlastend (51% sehr und 35% eher) und lediglich 37% sprechen sich für einen Verbleib der Beratung dieser KundInnengruppe im AMS aus.

84% ist es daher sehr oder eher wichtig, dass dieses Angebot auch in Zukunft bestehen bleibt und 70% befürworten einen Ausbau der Betreuungskapazitäten der Projektträger.

Freiwilligkeit als wesentlicher Faktor

Als eine Besonderheit wird in den Interviews mit den AMS-LeiterInnen und TrägervertreterInnen die Freiwilligkeit, dieses Angebot in Anspruch zu nehmen, hervorgehoben und durchgängig als erfolgsrelevant eingestuft. In der Online-Befragung sehen diese Freiwilligkeit allerdings 53% der AMS-BeraterInnen etwas kritisch.

74% der befragten TeilnehmerInnen war die Freiwilligkeit im Zusammenhang mit der BBEN Teilnahme sehr wichtig, weiteren 19% eher wichtig.

Diese Freiwilligkeit sollte aus Sicht der Evaluation unbedingt beibehalten werden.

Im Zusammenhang mit der Frage der Freiwilligkeit findet beispielsweise in Deutschland aktuell ein Diskurs über befähigende Arbeitsmarktpolitik statt. Eine solche setzt auf den Wunsch nach Teilhabe. Dementsprechend beruhen diesem Ansatz entsprechende Projekte auf der freiwilligen Teilnahme von langzeitarbeitslosen Menschen und es wurde die Erfahrung gemacht, dass Zielvereinbarungen auch ohne Sanktionsmittel eine hohe Verbindlichkeit erreichten.²⁰

²⁰ Vgl. <http://proarbeit-sozial.de/index.php/download-dokumente>. Download am 15.07.2018.

Selbstbestimmung im Sinne einer befähigenden Arbeitsmarktpolitik

Aber es geht nicht nur um die freiwillige Entscheidung zur Teilnahme generell, sondern auch um die offene, selbstbestimmte Nutzung der Angebote mit bedarfsorientierter Unterstützung durch BeraterInnen bzw. der „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Dass sie selbst bestimmen können, welches Angebot sie in der BBEN in Anspruch nehmen, war 78% der befragten TeilnehmerInnen sehr und weiteren 18% eher wichtig. Und 83% war es sehr wichtig bzw. 15% eher wichtig, dass sie eine Einzelberatung in Anspruch nehmen können, wenn sie es brauchen.

Diese Selbstbestimmung ist vor allem bei Menschen zentral, die schon länger keine Arbeit haben, weil sich diesen weniger Möglichkeiten bieten, selbstbestimmt an der Gesellschaft teilzuhaben. Einerseits fehlt das Geld, andererseits ist Arbeit auch an gesellschaftlichen Status, Selbstwert und soziale Kontakte geknüpft.

Wie vorher unter dem Aspekt der Freiwilligkeit bereits angesprochen setzt eine befähigende Arbeitsmarktpolitik auf den Wunsch nach Teilhabe. Die verstärkte soziale Teilhabe ist auch ein erster wichtiger Schritt in Richtung Arbeitsmarktintegration. Ein weiterer kann beispielsweise im Sinne eines Stufenmodells eine geringfügige Beschäftigung sein, weshalb sehr zu begrüßen ist, dass die Träger diesen Schritt gut unterstützen.

Bedarfsorientiert, flexibel, themenoffen

Für die soziale Teilhabe ist der Offene Raum zentral, zu dem man spontan hingehen kann (das ist 60% der befragten TeilnehmerInnen sehr und 22% eher wichtig) und wo es unterschiedliche Möglichkeiten gibt.

Damit der hinter dem Offenen Raum stehende Ansatz sein volles Potenzial entfalten kann, braucht es die entsprechende räumliche Infrastruktur, die ein Wohlfühlen und eine vielfältige Nutzung gewährleistet.

Neben der Atmosphäre ist also die flexible Nutzungsmöglichkeit zentral. Der Offene Raum lebt davon, dass Bedarfe rasch aufgenommen und bearbeitet werden und dafür braucht es den entsprechenden Rahmen, denn in den BBEN geht es um eine laufende Weiterentwicklung bzw. Anpassung der Unterstützungsangebote sowie um einen guten Mix.

Die flexible, am Bedarf der Zielgruppe orientierte Entwicklung von Unterstützungsangeboten und die Themenoffenheit sind in den Augen der Evaluation eine weitere Stärke der BBEN und stoßen auch auf entsprechende Resonanz bei den TeilnehmerInnen.

Partizipation wird ermöglicht

Im Sinne der Partizipation sehr zu begrüßen ist, dass viele Träger die vorhandenen Kompetenzen der TeilnehmerInnen aufgreifen und mit ihnen gemeinsam Angebote gestalten. Dadurch verändert sich der Blick auf die Betroffenen: weg von Defiziten hin zu Ressourcen.

Einige der zentralen Elemente der BBEN (z.B. Selbstbestimmtheit, Partizipation) sind Faktoren, die einen Einfluss auf die Selbstwirksamkeitswahrnehmung von Menschen, eine wichtige personale Ressource, haben.

Das Konstrukt der Selbstwirksamkeit, das auf Albert Bandura zurückgeht, bezieht sich auf die Einschätzung eigener Kompetenzen, Handlungen erfolgreich ausführen zu können. Die Selbstwirksamkeitserwartungen beeinflussen zahlreiche Aspekte menschlichen Handelns, wie z.B. Ziele, Ausdauer, Strategienutzung und Umgang mit Misserfolg.

Gerade Langzeitarbeitslose, die sich häufig als Opfer und in einer Situation der Hilflosigkeit erleben, brauchen eine Stärkung ihrer Selbstwirksamkeitserwartung. Eigene Erfolgserlebnisse, wie sie durch partizipative Möglichkeiten entstehen können, sind dabei ganz wichtig.

Dass die BBEN in diese Richtung wirken, dafür gibt es einige Anzeichen. Viele befragte TeilnehmerInnen sprechen beispielsweise von mehr Selbstbewusstsein oder dem Gefühl, eigene Probleme besser meistern zu können sowie von höherer Motivation.

Umfassende Angebot, das vieles abdeckt

Nach Ansicht der Evaluation bieten die BBEN ein umfassendes Angebot, das fast alles abdeckt. Die Evaluationsergebnisse deuten allerdings darauf hin, dass TeilnehmerInnen die Probleme mit der Ausdruckfähigkeit in Deutsch haben, tendenziell weniger von der BBEN Teilnahme profitieren können. Diesem Aspekt sollten die Träger noch einmal ein besonderes Augenmerk schenken und eventuell spezielle Angebote für diese Subgruppe entwickeln oder bestehende optimieren.

Unterschiedlich gehandhabt werden, so der Eindruck, Outdooraktivitäten. Manche Träger setzen solche um, andere sprechen davon, dass dies nicht möglich ist. Im Sinne eines möglichst großen Handlungsspielraums für die Träger sollten solche Angebote für alle realisierbar sein.

Empfehlenswert sind sicherlich Nachbetreuungsangebote, vor allem im Falle der Aufnahme einer Beschäftigung. Es könnte aber auch angedacht werden, dass Personen, die wieder in die intensivierte AMS-Betreuung zurückgehen, den Offenen Raum weiter nützen können.

SoziallotsInnenfunktion mit Bedacht

Die BBEN soll eine Art SoziallotsInnenfunktion einnehmen, weil nicht alle Problemlagen der TeilnehmerInnen in diesem Rahmen bearbeitbar sind. Die Praxis zeigt, dass dem in zweifacher Art Rechnung getragen wird. Einerseits werden VertreterInnen anderer Einrichtungen in die BBEN für Vorträge u. ä. eingeladen, andererseits Personen an spezialisierte Organisationen weiterverwiesen.

Aus Sicht der Evaluation ist es wichtig, hier mit Bedacht vorzugehen, weil gerade diese Personengruppe aufgrund ihrer multiplen Problematik in der Vergangenheit häufig zwischen unterschiedlichen Institutionen hin und her geschickt wurde und solche Erlebnisse sich keinesfalls wiederholen sollten.

Gute Abstimmung zwischen BBEN und AMS

Hier sollte entsprechend dem Ansatz von Case Management die zentrale Koordination und Verantwortung beim Träger liegen. In diesem Sinne ist auch die Zusammenarbeit mit dem AMS gut abzuklären und abzustimmen, wie die Rollen und Zuständigkeiten während der Teilnahme an der BBEN genau aufgeteilt sind.

Wenn die Personen zurück in die intensivierete AMS-Beratung kommen – dies ist wesentlich, damit die BBEN nicht zur „Einbahnstrasse“ wird - ist ein guter Übergabeprozess mit ausreichendem Informationsaustausch zwischen BBEN und AMS wichtig. Es gilt, gezielt an den durch die BBEN Teilnahme bereits erzielten arbeitsmarktrelevanten Effekten und ausgeloteten Bedarfen anzuknüpfen.

Zielgruppe öffnen

In den Interviews mit RGS- und TrägervertreterInnen wurde der Wunsch nach einer flexibleren Handhabung der Zubuchungskriterien geäußert, um auch anderen Personen einen Zugang zur BBEN zu ermöglichen. Diesem Anliegen wird vermutlich durch die realisierte Ausweitung auf die Gruppe aller AMS-KundInnen mit niedrigen Arbeitsmarktchancen Rechnung getragen. Aus Sicht der Evaluation sollten im Zuge der Zubuchung statistische Zuweisungskriterien mit der Einschätzung der AMS-BeraterInnen und idealerweise auch mit der Selbsteinschätzung der Betroffenen verknüpft werden, damit dieses Angebot wirklich den passenden Personen unterbreitet wird.



8 Anhang

Tabelle 21: Wichtigkeit zentraler Gestaltungselemente und Betreuungsansätze der BBEN nach ausgewählten Merkmalen

Ausgewählte Merkmale		Anteile „sehr wichtig“											
		Freiwillige Teilnahme		Angebote selbst bestimmen		Spontane Besuche ohne Terminvereinbarung		Vielfältiges Angebot		Einzelberatung nach Bedarf		Austausch mit anderen in ähnlicher Situation	
Geschlecht	weiblich	86	77%	89	79%	69	61%	73	65%	93	83%	57	51%
	männlich	137	72%	148	77%	114	60%	124	65%	158	83%	95	50%
	Gesamt	223	74%	237	78%	183	60%	197	65%	251	83%	152	50%
Alter	25-49 Jahre	56	79%	58	82%	46	65%	48	68%	62	87%	35	49%
	50-54 Jahre	64	79%	69	85%	54	67%	60	74%	72	90%	45	56%
	55 Jahre und älter	103	69%	110	72%	83	55%	89	59%	117	77%	72	48%
	Gesamt	223	74%	237	78%	183	60%	197	65%	251	83%	152	50%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	max. Pflichtschule	148	76%	151	77%	116	59%	127	65%	157	81%	100	51%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/Hochschule	75	71%	85	79%	66	62%	69	64%	93	87%	51	48%
	Gesamt	223	74%	236	78%	182	60%	196	65%	250	83%	151	50%
Gesundheitliche Einschränkung	Nein	44	72%	49	77%	37	58%	39	62%	48	76%	31	49%
	Ja	179	75%	188	78%	146	61%	158	66%	203	85%	121	51%
	Gesamt	223	74%	237	78%	183	60%	197	65%	251	83%	152	50%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	65	69%	68	71%	38	40%	48	50%	80	83%	34	35%
	7 bis zu 8 Mo	64	76%	69	81%	50	59%	55	65%	74	87%	40	48%
	8 bis zu 9 Mo	65	76%	69	81%	67	79%	63	74%	67	79%	51	60%
	9 bis zu 12 Mo	29	76%	31	82%	28	74%	31	84%	30	81%	27	73%
	Gesamt	223	74%	237	78%	183	60%	197	65%	251	83%	152	50%
Staatsbürgerschaft	anderes Land	34	72%	35	74%	30	64%	32	68%	38	81%	27	57%
	Österreich	189	74%	202	79%	153	60%	165	64%	213	83%	125	49%
	Gesamt	223	74%	237	78%	183	60%	197	65%	251	83%	152	50%

Basis: Telefonbefragung 2018; Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$);

Tabelle 22: Anteile der mit den BeraterInnen der BBEN Sehr Zufriedenen nach ausgewählten Merkmalen

Ausgewählte Merkmale		Anteile der Sehr Zufriedenen in Hinblick auf													
		Respektvollen Umgang		Einfühlungsvermögen		Fachwissen		Verständlichkeit d. Infos		Engagement und Einsatz		Arbeitsmarktkennntnisse		Firmenkontakte	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Geschlecht	weiblich	108	96%	108	97%	104	95%	108	96%	109	97%	94	93%	85	92%
	männlich	179	94%	179	94%	170	93%	176	95%	176	94%	153	88%	136	84%
	Gesamt	287	95%	287	95%	274	94%	284	95%	285	95%	247	90%	221	87%
Alter	25-49 Jahre	66	96%	66	96%	62	93%	64	94%	66	97%	61	91%	59	91%
	50-54 Jahre	77	95%	77	95%	75	93%	77	95%	76	94%	66	87%	55	82%
	55 Jahre und älter	144	95%	144	95%	137	94%	143	96%	143	95%	120	92%	107	88%
	Gesamt	287	95%	287	95%	274	94%	284	95%	285	95%	247	90%	221	87%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	Maximal Pflichtschule	185	95%	184	95%	183	96%	188	97%	185	95%	164	90%	149	88%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/HS	101	95%	102	96%	90	88%	95	92%	99	94%	82	90%	71	87%
	Gesamt	286	95%	286	95%	273	93%	283	95%	284	95%	246	90%	220	87%
Gesundheitliche Einschränkung	Nein	60	95%	59	95%	57	95%	60	95%	60	95%	53	91%	49	91%
	Ja	227	95%	228	95%	217	93%	224	95%	225	95%	194	90%	172	86%
	Gesamt	287	95%	287	95%	274	94%	284	95%	285	95%	247	90%	221	87%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	88	93%	88	93%	82	87%	86	91%	86	91%	72	81%	60	75%
	über 7 bis zu 8 Mo	80	94%	80	95%	79	96%	80	95%	79	93%	68	92%	59	88%
	über 8 bis zu 9 Mo	83	98%	83	98%	77	96%	82	99%	84	100%	73	99%	68	99%
	über 9 bis zu 12 Mo	36	97%	36	97%	36	97%	36	97%	36	97%	34	92%	34	92%
	Gesamt	287	95%	287	95%	274	94%	284	95%	285	95%	247	90%	221	87%
Staatsbürgerschaft	anderes Land	44	94%	44	94%	46	98%	46	98%	44	94%	42	95%	40	95%
	Österreich	243	95%	243	96%	228	93%	238	95%	241	95%	205	89%	181	86%
	Gesamt	287	95%	287	95%	274	94%	284	95%	285	95%	247	90%	221	87%

Basis: Telefonbefragung 2018; Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$);

Tabelle 23: Anzahl der genannten Problembereiche nach ausgewählten Merkmalen

Ausgewählte Merkmale		Anzahl genannte Problembereiche							
		bis zu 2		3 bis 4		5 und mehr		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Geschlecht	Frau	30	34%	54	38%	29	39%	113	37%
	Mann	57	66%	88	62%	46	61%	191	63%
	Gesamt	87	100%	142	100%	75	100%	304	100%
Alter	25-49 Jahre	20	23%	28	20%	23	31%	71	23%
	50-54 Jahre	28	32%	37	26%	16	21%	81	27%
	55 Jahre und älter	39	45%	77	54%	36	48%	152	50%
	Gesamt	87	100%	142	100%	75	100%	304	100%
Höchste abgeschlossene Ausbildung	maximal Pflichtschulabschluss	58	67%	89	63%	49	66%	196	65%
	Lehre/BMS/Höhere Schule/Hochschule	29	33%	53	37%	25	34%	107	35%
	Gesamt	87	100%	142	100%	74	100%	303	100%
Gesundheitliche Einschränkung	Nein	21	24%	31	22%	12	16%	64	21%
	Ja	66	76%	111	78%	63	84%	240	79%
	Gesamt	87	100%	142	100%	75	100%	304	100%
Teilnahmedauer	6 bis zu 7 Mo	26	30%	49	35%	21	28%	96	32%
	7 bis zu 8 Mo	29	33%	33	23%	23	31%	85	28%
	8 bis zu 9 Mo	22	25%	42	30%	21	28%	85	28%
	9 bis zu 12 Mo	10	11%	18	13%	10	13%	38	13%
	Gesamt	87	100%	142	100%	75	100%	304	100%
Staatsbürgerschaft	Anderes Land	11	13%	20	14%	16	21%	47	15%
	Österreich	76	87%	122	86%	59	79%	257	85%
	Gesamt	87	100%	142	100%	75	100%	304	100%

Basis: Telefonbefragung 2018; Orange markierte Felder weisen auf signifikante Unterschiede hin ($p < 0,05$); Gelb markierte Felder, weisen auf Unterschiede hin, die knapp nicht signifikant waren.