

Begleitende Evaluationsstudie des Wiener Pilotprojektes Step 2 Job Berufliches Unterstützungsmanagement für BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung

Endbericht

Trude Hausegger
Christine Reidl
Andrea Reiter
Isa Hager

Prospect Unternehmensberatung GmbH
1070 Wien, Siebensterngasse 21/4
Tel: +43/1/523 72 39-0
E-mail: office@pro-spect.at
www.pro-spect.at

Wien, Jänner 2012



INHALT

MANAGEMENT SUMMARY	7
1 HINTERGRUND	13
2 EVALUATIONSZUGANG UND BASIS DIESES BERICHTS	16
3 DIE SOZIALSTRUKTUR DER TEILNEHMERINNEN	21
4 ERREICHUNG DER VERTRAGLICH VEREINBARTEN ZIELSETZUNGEN	27
4.1 ZIELEBENE 1: ERREICHUNG DES TEILZIELES „75% DER ZUGEWIESENEN PERSONEN NEHMEN DAS BERATUNGSANGEBOT AN UND WERDEN LÄNGER ALS DREI MONATE KONTINUIERLICH BETREUT“	29
4.2 ZIELEBENE 2: 30% DER EINGETRETENEN PERSONEN SIND IM ERSTEN JAHR NACH EINTRITT MINDESTENS 92 TAGE IN VOLLVERSICHERUNGSPFLICHTIGER UNSELBSTÄNDIGER ODER SELBSTÄNDIGER BESCHÄFTIGUNG AM 1. ODER 2. ARBEITSMARKT.	32
4.3 WEITERE ERGEBNISSE ZUR ARBEITSMARKTPERFORMANCE DER TEILNEHMERINNEN	39
4.3.1 Zugang zu Qualifizierungsangeboten	39
4.3.2 Die Bedeutung des Status Out of Labour Force	40
4.3.3 Die Veränderung der Statuspositionen im Überblick	44
4.4 AUSWIRKUNG DER BERATUNG BEI STEP 2 JOB	46
4.4.1 Ausmaß verbesserter Beschäftigungssituationen	46
4.4.2 Gesamtbetrachtung der Beratungsergebnisse	47
4.5 ZIELEBENE 3: ANALYSE UND AUSWERTUNG DER PROBLEMLAGEN DER TEILNEHMERINNEN UND DER JEWEILS GESETZTEN INTERVENTIONEN - FEINANALYSE	52
4.6 RAHMENBEDINGUNGEN FÜR KOMMUNIKATION	53
4.7 NETZWERK UND UNTERSTÜTZUNG BEI DER ARBEITSUCHE	54
4.8 VORSTRAFEN UND LEUMUND	55
4.9 WOHSITUATION	56
4.10 FINANZIELLE SITUATION	60
4.11 GESUNDHEITLICHE SITUATION	63
4.12 KOMPETENZNIVEAU VOR DEM HINTERGRUND ZUGÄNLICHER ARBEITSPLÄTZE	67
4.13 ARTIKULATIONS-KOMPETENZEN VOR DEM HINTERGRUND DER ANFORDERUNGEN EINER BEWERBUNGSSITUATION	73
4.13.1 Kompetenzaufbau im Bereich Bewerbungskompetenzen	73
4.13.2 Spracherwerb (Deutschkurs)	76
4.14 BETREUUNGS- UND PFLEGEAUFGABEN	80
4.15 ERFOLGSERWARTUNG	83
5 WELCHE INTERVENTIONEN WERDEN VON WELCHEN KUNDINNENGRUPPEN MIT WELCHEM ERFOLG ANGENOMMEN?	84
5.1 DIE INTERVENTIONEN IN DEN UNTERSCHIEDLICHEN THEMENBEREICHEN UND IHRE AKZEPTANZ SOWIE ERFOLGSWAHRSCHEINLICHKEITEN INNERHALB DER BETREUUNGSDAUER	85
5.2 ZUSAMMENHANG ZWISCHEN SOZIALEN MERKMALEN UND INTERVENTIONEN	86
6 EVALUATIONSSCHWERPUNKT: UMSETZUNG VON CASE MANAGEMENT IM PILOTPROJEKT	91
6.1 ZUM HINTERGRUND VON CASE MANAGEMENT IM PILOTPROJEKT STEP 2 JOB	91
6.2 CHARAKTERISTIKA VON CASE MANAGEMENT	92
6.3 ZUR UMSETZUNG DER GRUNDSÄTZE VON CASE MANAGEMENT IM PILOTPROJEKT STEP 2 JOB	94
6.4 CASE MANAGEMENT IM PILOTPROJEKT ENTLANG EINES TYPISCHEN CASE MANAGEMENT-PROZESSES	96
6.4.1 Intake	96
6.4.2 Assessment	98
6.4.3 Zielvereinbarung und Hilfeplanung	99
6.4.4 Implementation, Leistungssteuerung und Monitoring	100
6.4.5 Evaluation	101

7	STEP 2 JOB AUS SICHT DER KUNDINNEN.....	102
7.1	INANSPRUCHNAHME UND BEWERTUNG VON UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN	102
7.1.1	<i>Inanspruchnahme und Bewertung von Qualifizierungsangeboten</i>	<i>108</i>
7.2	ZUFRIEDENHEIT MIT STEP 2 JOB	109
7.2.1	<i>Bewertung der Beratungskompetenz.....</i>	<i>110</i>
7.2.2	<i>Unterstützungsleistungen und Qualifizierung in Zusammenhang mit der Zufriedenheit.....</i>	<i>113</i>
7.2.3	<i>Bewertung der Rahmenbedingungen</i>	<i>114</i>
7.2.4	<i>Bewertung der Nachbetreuung</i>	<i>116</i>
7.3	VERÄNDERUNGEN DURCH UND AUSWIRKUNGEN VON STEP 2 JOB	117
7.3.1	<i>Ausgangsprobleme der Befragten</i>	<i>117</i>
7.3.2	<i>Integrationsauswirkungen aus Sicht der Befragten</i>	<i>120</i>
7.4	UMSETZUNG DES CASE MANAGEMENT	125
7.5	EINFLUSSGRÖßEN DER ZUFRIEDENHEIT	128
8	ANNÄHERUNG AN EINE PROBLEMLAGENTYPOLOGIE	129
8.1	WELCHE HINWEISE LIEFERT DIE CLUSTER-TYPOLOGIE FÜR VERMITTLUNGSSCHANCEN?	134
9	KEY FINDINGS ZUR BEDEUTUNG SOZIALER MERKMALE SOWIE SPEZIFISCHER RESSOURCEN UND PROBLEMLAGEN FÜR EINE ERFOLGREICHE (RE)INTEGRATION IN DEN ARBEITSMARKT	136
9.1	ZUSAMMENGEFASSTE EMPFEHLUNGEN	138

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNG 1:	DIE DATENSTRUKTUR IM DATAWAREHOUSE DES ARBEITSMARKTSERVICE IM ÜBERBLICK	20
ABBILDUNG 2:	ALTER UND GESCHLECHT DER TEILNEHMERINNEN	21
ABBILDUNG 3:	TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT UND MUTTERSPRACHE	21
ABBILDUNG 4:	TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT UND AUSBILDUNGSLAND	22
ABBILDUNG 5:	HÖCHSTE ABGESCHLOSSENE AUSBILDUNG NACH GESCHLECHT	22
ABBILDUNG 6:	ANZAHL HOHER BELASTUNGEN NACH GESCHLECHT	23
ABBILDUNG 7:	ANZAHL HOHER BELASTUNGEN NACH ALTER	24
ABBILDUNG 8:	ANZAHL HOHER BELASTUNGEN NACH QUALIFIKATIONSNIVEAU	24
ABBILDUNG 9:	UNTERSCHIEDLICHE AUSPRÄGUNG DER SOZIALMERKMALE IM DWH UND INTEGRA ^{CHART}	25
ABBILDUNG 10:	TEILNAHMEAUER NACH BEENDIGUNGSART	29
ABBILDUNG 11:	BEENDIGUNGSART NACH GESCHLECHT	30
ABBILDUNG 12:	BERATUNGSABBRUCH/-ABSCHLUSS NACH ANZAHL DER HOHEN BELASTUNGEN	31
ABBILDUNG 13:	GESAMTBESCHÄFTIGUNGSDAUER DER PERSONEN MIT BESCHÄFTIGUNGEN IM JAHR NACH BERATUNGSEINTRITT (N=340)	34
ABBILDUNG 14:	ANTEIL DER TEILNEHMERINNEN, DIE ZU BESTIMMTEN ZEITPUNKTEN INNERHALB EINES JAHRES VOR UND NACH BERATUNGSBEGINN ZUMINDEST 1 TAG IN GEFÖRDERTER ODER NICHT-GEFÖRDERTER BESCHÄFTIGUNG VERBRACHTEN, N=779	35
ABBILDUNG 15:	BESCHÄFTIGUNGEN AUF DEM 1. ODER 2. ARBEITSMARKT NACH ANZAHL HOHER BELASTUNGEN (N=775)	38
ABBILDUNG 16:	DAUER DER BESUCHTEN QUALIFIZIERUNGEN IM JAHR NACH BERATUNGSEINTRITT (N=342)	40
ABBILDUNG 17:	IM OUT OF LABOUR FORCE-STATUS VERBRACHTE DAUER IM JAHR NACH BERATUNGSEINTRITT (N=775)	42
ABBILDUNG 18:	ANTEIL DER TEILNEHMERINNEN, DIE SICH ZU BESTIMMTEN STICHTAGEN INNERHALB EINES JAHRES VOR UND NACH BERATUNGSBEGINN IM STATUS OUT OF LABOUR FORCE BEFANDEN, N=779	42
ABBILDUNG 19:	DIE VERÄNDERUNG DER BEDEUTUNG UNTERSCHIEDLICHER STATUSPOSITIONEN DER TEILNEHMERINNEN EIN JAHR NACH BERATUNGSBEGINN IM VERGLEICH ZUM JAHR VOR BERATUNGSBEGINN (N=775)	45
ABBILDUNG 20:	VERÄNDERUNG DER BESCHÄFTIGUNGSSITUATION, N=775	47
ABBILDUNG 21:	BERATUNGSERGEBNISSE ALLER TEILNEHMERINNEN (N=775)	48
ABBILDUNG 22:	ERZIELTE ERGEBNISSE NACH BEENDIGUNGSART (N=759)	49
ABBILDUNG 23:	BERATUNGSERGEBNIS NACH SOZIALEN MERKMALEN (N=762)	50
ABBILDUNG 24:	ERZIELTE BERATUNGSERGEBNISSE NACH ANZAHL HOHER BELASTUNGEN (N=762)	51
ABBILDUNG 25:	ANTEIL DER KOMMUNIKATIONSKOMPETENZEN NACH GESCHLECHT	53
ABBILDUNG 26:	UNTERSTÜTZUNGSSTRUKTUREN NACH GESCHLECHT	54
ABBILDUNG 27:	ANTEIL DER TEILNEHMERINNEN MIT VORSTRAFEN ODER LAUFENDEN GERICHTSVERFAHREN	55
ABBILDUNG 28:	WOHNSITUATION DER TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT	56
ABBILDUNG 29:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT WOHNPROBLEMATIK, DIESBEZÜGLICHEM INTERVENTIONSVORSCHLAG UND -ERGEBNIS NACH GESCHLECHT (ANTEILE AN ALLEN KLIENTINNEN)	57
ABBILDUNG 30:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT DOKUMENTIERTER BELASTUNG IM BEREICH WOHNEN UND INTERVENTIONSVORSCHLAG: GESAMT, NACH GESCHLECHT, ALTER UND MIGRATIONSHINTERGRUND	58
ABBILDUNG 31:	VON DER PROBLEMWahrnehmung ÜBER DEN INTERVENTIONSVORSCHLAG ZUM INTERVENTIONSERGEBNIS IM BEREICH WOHNEN (IN ABSOLUTZAHLEN)	59
ABBILDUNG 32:	FINANZIELLE SITUATION DER TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT	60
ABBILDUNG 33:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT SCHULDEN, DIESBEZÜGLICHEM INTERVENTIONSVORSCHLAG SOWIE -ERGEBNIS NACH GESCHLECHT (ANTEILE AN ALLEN KLIENTINNEN)	60
ABBILDUNG 34:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT DOKUMENTIERTER BELASTUNG IM BEREICH FINANZEN UND INTERVENTIONSVORSCHLAG: GESAMT, NACH GESCHLECHT, ALTER UND MIGRATIONSHINTERGRUND	61
ABBILDUNG 35:	VON DER PROBLEMWahrnehmung ÜBER DEN INTERVENTIONSVORSCHLAG ZUM INTERVENTIONSERGEBNIS IM BEREICH FINANZEN (IN ABSOLUTZAHLEN)	62
ABBILDUNG 36:	GESUNDHEITLICHE SITUATION DER TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT	63
ABBILDUNG 37:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT GESUNDHEITLICHEN EINSCHRÄNKUNGEN, DIESBEZÜGLICHEM INTERVENTIONSVORSCHLAG SOWIE -ERGEBNISSE NACH GESCHLECHT (ANTEILE AN ALLEN KLIENTINNEN)	64
ABBILDUNG 38:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT DOKUMENTIERTER BELASTUNG IM BEREICH GESUNDHEIT UND INTERVENTIONSVORSCHLAG: GESAMT, NACH GESCHLECHT, ALTER UND MIGRATIONSHINTERGRUND	65
ABBILDUNG 39:	VON DER PROBLEMWahrnehmung ÜBER DEN INTERVENTIONSVORSCHLAG ZUM INTERVENTIONSERGEBNIS IM BEREICH GESUNDHEIT (IN ABSOLUTZAHLEN)	66
ABBILDUNG 40:	KOMPETENZNIVEAUS DER TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT	67
ABBILDUNG 41:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT MANGELHAFTER BERUFLICHER QUALIFIKATION, DIESBEZÜGLICHEM INTERVENTIONSVORSCHLAG UND -ERGEBNIS NACH GESCHLECHT (ANTEILE AN ALLEN KLIENTINNEN)	68

ABBILDUNG 42:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT DOKUMENTIERTER BELASTUNG IM BEREICH BERUFLICHE QUALIFIKATION UND INTERVENTIONSVORSCHLAG: GESAMT, NACH GESCHLECHT, ALTER UND MIGRATIONSHINTERGRUND	70
ABBILDUNG 43:	VON DER PROBLEMWahrnehmung ÜBER DEN INTERVENTIONSVORSCHLAG ZUM INTERVENTIONSERGEBNIS IM BEREICH ARBEITSMARKTKOMPETENZEN (IN ABSOLUTZAHLEN).....	71
ABBILDUNG 44:	INTERVENTIONSERGEBNISSE FÜR INTERVENTIONSVORSCHLÄGE IM BEREICH BERUFLICHE QUALIFIKATION BZW. VERMITTLUNG IN DEN 1. AM FÜR BELASTETE UND UNBELASTETE KLIENTINNEN.....	72
ABBILDUNG 45:	BEWERBUNGSKOMPETENZ DER TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT.....	73
ABBILDUNG 46:	ANTEIL DER KLIENTINNEN MIT MANGELHAFTEN BEWERBUNGSKOMPETENZEN, DIESBEZÜGLICHEM INTERVENTIONSVORSCHLAG (BEWERBUNGSTRaining, UNTERSTÜTZUNG BEI DER ERSTELLUNG DER BEWERBUNGSUNTERLAGEN) SOWIE -ERGEBNIS NACH GESCHLECHT (ANTEILE AN ALLEN KLIENTINNEN)	74
ABBILDUNG 47:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT DOKUMENTIERTER BELASTUNG IM BEREICH BEWERBUNGSKOMPETENZ UND INTERVENTIONSVORSCHLAG: GESAMT, NACH GESCHLECHT, ALTER UND MIGRATIONSHINTERGRUND	75
ABBILDUNG 48:	VON DER PROBLEMWahrnehmung ÜBER DEN INTERVENTIONSVORSCHLAG ZUM INTERVENTIONSERGEBNIS IM BEREICH BEWERBUNGSKOMPETENZEN (IN ABSOLUTZAHLEN)	76
ABBILDUNG 49:	ANTEIL DER KLIENTINNEN MIT MANGELHAFTEN BEWERBUNGSKOMPETENZEN, DIESBEZÜGLICHEM INTERVENTIONSVORSCHLAG (DEUTSCHKURS) SOWIE -ERGEBNIS NACH GESCHLECHT (ANTEILE AN ALLEN KLIENTINNEN).....	76
ABBILDUNG 50:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT DOKUMENTIERTER BELASTUNG IM BEREICH SPRACHKOMPETENZ UND INTERVENTIONSVORSCHLAG „DEUTSCHKURS“: GESAMT, NACH GESCHLECHT, ALTER UND MIGRATIONSHINTERGRUND	77
ABBILDUNG 51:	VON DER PROBLEMWahrnehmung ÜBER DEN INTERVENTIONSVORSCHLAG ZUM INTERVENTIONSERGEBNIS IM BEREICH SPRACHERWERB (IN ABSOLUTZAHLEN)	78
ABBILDUNG 52:	INTERVENTIONSERGEBNISSE FÜR INTERVENTIONSVORSCHLÄGE IM BEREICH BEWERBUNGS- UND SPRACHKOMPETENZ FÜR BELASTETE UND UNBELASTETE KLIENTINNEN.....	79
ABBILDUNG 53:	BETREUUNGS- UND PFLEGEAUFGABEN NACH GESCHLECHT	80
ABBILDUNG 54:	ANTEIL DER KLIENTINNEN MIT BETREUUNGS- BZW. PFLEGEAUFGABEN, DIESBEZÜGLICHEM INTERVENTIONSVORSCHLAG SOWIE -ERGEBNISSE NACH GESCHLECHT (ANTEILE AN ALLEN KLIENTINNEN).....	80
ABBILDUNG 55:	ANTEILE DER KLIENTINNEN MIT DOKUMENTIERTER BELASTUNG IM BEREICH BETREUUNG/PFLEGE UND INTERVENTIONSVORSCHLAG: GESAMT, NACH GESCHLECHT, ALTER UND MIGRATIONSHINTERGRUND	81
ABBILDUNG 56:	VON DER PROBLEMWahrnehmung ÜBER DEN INTERVENTIONSVORSCHLAG ZUM INTERVENTIONSERGEBNIS IM BEREICH BETREUUNGSPFLICHTEN/PFLEGEAUFGABEN (IN ABSOLUTZAHLEN)	82
ABBILDUNG 57:	ERFOLGSERWARTUNG DER TEILNEHMERINNEN NACH GESCHLECHT.....	83
ABBILDUNG 58:	BERATUNGSERGEBNIS NACH INTERVENTIONSERFOLG (N=775)	90
ABBILDUNG 59:	DER „TYPISCHE“ CASE MANAGEMENT-PROZESS.....	96
ABBILDUNG 60:	ANZAHL HOHER BELASTUNGEN NACH GESCHLECHT.....	98
ABBILDUNG 61:	NUTZUNG DER PSYCHOSOZIALEN UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE (N=209)	103
ABBILDUNG 62:	NUTZUNG DER BERUFLICHEN UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE (N=209)	104
ABBILDUNG 63:	QUANTITATIVE LEISTUNGSNUTZUNG (N=209).....	105
ABBILDUNG 64:	BEURTEILUNG DER PSYCHOSOZIALEN UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE DER KUNDINNEN, DIE DIE ANGEBOTE NUTZTEN.....	106
ABBILDUNG 65:	EINSCHÄTZUNG DER BERUFLICHEN UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE DER KUNDINNEN, DIE DIE ANGEBOTE NUTZTEN.....	107
ABBILDUNG 66:	GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DER BETREUUNG BEI STEP 2 JOB	109
ABBILDUNG 67:	BEURTEILUNG DER BERATERINNEN (N=209).....	111
ABBILDUNG 68:	BEURTEILUNG DER BERATUNGSKOMPETENZ NACH BESCHÄFTIGUNGSSTATUS (ANTEIL DER PERSONEN, DIE DIE BERATUNGSDIMENSIONEN MIT „SEHR ZUFRIEDEN“ BEURTEILEN).....	113
ABBILDUNG 69:	BEWERTUNG DER RAHMENBEDINGUNGEN (N=209)	115
ABBILDUNG 70:	ANTEIL DER VON DEN JEWEILIGEN PROBLEMLAGEN BEI BERATUNGSEINTRITT NICHT BETROFFENEN PERSONEN (N=209)	117
ABBILDUNG 71:	VERÄNDERUNGEN DER AUSGANGSPROBLEMATIKEN BEI DEN BETROFFENEN PERSONEN.....	118
ABBILDUNG 72:	ANTEIL DER PERSONEN, DIE VON DEN ANGEFÜHRTEN BEREICHEN BETROFFEN WAREN UND BEI DENEN DAHER AUSWIRKUNGEN ERHOBEN WURDEN (N=193-197)	121
ABBILDUNG 73:	AUSWIRKUNGEN BEI BETROFFENEN PERSONEN (N=108-177)	123
ABBILDUNG 74:	EINFLUSS AUF DIE ZUFRIEDENHEIT IM ÜBERBLICK.....	128
ABBILDUNG 75:	BERATUNGSERGEBNIS NACH CLUSTER-TYPOLOGIE (N=710)	135
ABBILDUNG 76:	RESSOURCEN UND PROBLEMLAGEN DER TEILNEHMERINNEN – MAßGEBLICHE ZUSAMMENHÄNGE VOR DEM HINTERGRUND GEZIELTER INTERVENTIONEN	137

TABELLENVERZEICHNIS

TABELLE 1:	BESCHÄFTIGUNGSDAUER NACH SOZIALDEMOGRAPHISCHEN MERKMALEN EIN JAHR VOR UND EIN JAHR NACH BETREUUNGSEINTRITT	33
TABELLE 2:	BESCHÄFTIGUNGSDAUER DER TEILNEHMERINNEN AUF DEM 1. ARBEITSMARKT EIN JAHR VOR UND EIN JAHR NACH BERATUNGSEINTRITT NACH SOZIODEMOGRAPHISCHEN MERKMALEN	36
TABELLE 3:	BESCHÄFTIGUNGSDAUER DER TEILNEHMERINNEN AUF DEM 2. ARBEITSMARKT EIN JAHR VOR UND EIN JAHR NACH BERATUNGSEINTRITT NACH SOZIODEMOGRAPHISCHEN MERKMALEN	37
TABELLE 4:	ZUGANG ZU QUALIFIZIERUNG IM JAHR VOR UND NACH BERATUNGSEINTRITT NACH SOZIODEMOGRAPHISCHEN MERKMALEN	39
TABELLE 5:	PERSONEN MIT OUT OF LABOUR FORCE-STATUS IM JAHR VOR UND NACH BERATUNGSEINTRITT NACH SOZIODEMOGRAPHISCHEN MERKMALEN	41
TABELLE 6:	INTERVENTIONSVORSCHLÄGE IM BEREICH BERUFLICHE QUALIFIKATION BZW. VERMITTLUNG IN DEN ERSTEN ARBEITSMARKT NACH GESCHLECHT	68
TABELLE 7:	DIE INTERVENTIONSVORSCHLÄGE NACH BEREICH UND ERGEBNIS	85
TABELLE 8:	ANZAHL DER GENANNTEN BELASTETEN BEREICHE, ANZAHL DER DURCHSCHNITTlichen INTERVENTIONSVORSCHLÄGE SOWIE INTERVENTIONSERGEBNIS (MITTELWERTE MW) NACH GESCHLECHT	86
TABELLE 9:	ANZAHL DER GENANNTEN BELASTETEN BEREICHE, ANZAHL DER DURCHSCHNITTlichen INTERVENTIONSVORSCHLÄGE SOWIE INTERVENTIONSERGEBNIS (MITTELWERT MW) NACH ERSTSPRACHE	87
TABELLE 10:	ANZAHL DER GENANNTEN BELASTETEN BEREICHE, ANZAHL DER DURCHSCHNITTlichen INTERVENTIONSVORSCHLÄGE SOWIE INTERVENTIONSERGEBNIS (MITTELWERT MW) NACH ALTER	88
TABELLE 11:	ANZAHL DER GENANNTEN BELASTETEN BEREICHE, ANZAHL DER INTERVENTIONSVORSCHLÄGE SOWIE INTERVENTIONSERGEBNIS NACH HÖCHSTER ABGESCHLOSSENER AUSBILDUNG (MITTELWERTE MW)	89
TABELLE 12:	DAS PILOTPROJEKT STEP 2 JOB VOR DEM HINTERGRUND ZENTRALER CHARAKTERISTIKA EINES CASE MANAGEMENTS	94
TABELLE 13:	ANZAHL DER BERATUNGSGESPRÄCHE	116
TABELLE 14:	BETROFFENHEIT UND VERÄNDERUNGEN DURCH STEP 2 JOB NACH BESCHÄFTIGUNGSSTATUS	124
TABELLE 15:	VEREINBARUNG VON ZIELEN („HABEN SIE MIT IHREM BERATER/IHRER BERATERIN ZIELE, DIE SIE DURCH STEP 2 JOB ERREICHEN WOLLEN, VEREINBART?“)	125
TABELLE 16:	DIE CLUSTER IM ÜBERBLICK	132
TABELLE 17:	DIE CLUSTER NACH INTERVENTIONSVORSCHLÄGEN UND INTERVENTIONSERGEBNISSEN	133
TABELLE 18:	BESCHÄFTIGUNGSDAUER DER TEILNEHMERINNEN EIN JAHR VOR UND EIN JAHR NACH BERATUNGSEINTRITT NACH CLUSTER-TYPOLOGIE	134
TABELLE 19:	ZUGANG ZU QUALIFIZIERUNGSMAßNAHMEN IM JAHR VOR UND NACH BERATUNGSEINTRITT NACH CLUSTER-TYPOLOGIE	135

Management Summary

Übergeordnetes Ziel des Pilotprojektes Step 2 Job war die Arbeitsmarkt(re-)integration arbeitsfähiger BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung im Alter von 21 bis 64 Jahren. Die Dauer der Betreuung war mit zwölf Monaten begrenzt und die Teilnahme verpflichtend. Die Betreuung erfolgte unter Einsatz der Methode Case Management.

Am Pilotprojekt Step 2 Job nahmen 802 Personen teil, davon 53% Frauen. Jede fünfte Person war bei Projekteintritt älter als 51 Jahre, 28% waren bis zu 30 Jahre alt. Gemessen an der nicht-deutschen Erstsprache hatten 55% Migrationshintergrund.

81% der TeilnehmerInnen wurden länger als drei Monate betreut

Für das Case Management wurden unterschiedliche Zielsetzungen definiert. Das Teilziel, dass drei Viertel der zugewiesenen Personen das Beratungsangebot annehmen und zumindest drei Monate lang betreut werden, konnte vom Träger gut erfüllt werden. Die durchschnittliche Beratungsdauer aller TeilnehmerInnen betrug knapp acht Monate. Rund ein Drittel der TeilnehmerInnen brach die Betreuung bei Step 2 Job ab, darunter etwas mehr Frauen, jüngere TeilnehmerInnen und Personen ohne Migrationshintergrund. Auffallend ist dabei, dass TeilnehmerInnen mit hoher Problembelastung das Case Management eher abbrachen als solche mit weniger Problemen. So schließen 73% der Personen mit maximal einer schweren Belastung, aber nur 56% jener mit vier und mehr schweren Belastungsmomenten die Beratung ordnungsgemäß ab.

Ein gutes Viertel der TeilnehmerInnen war ein Jahr nach Beratungseintritt mindestens 92 Tage in Beschäftigung

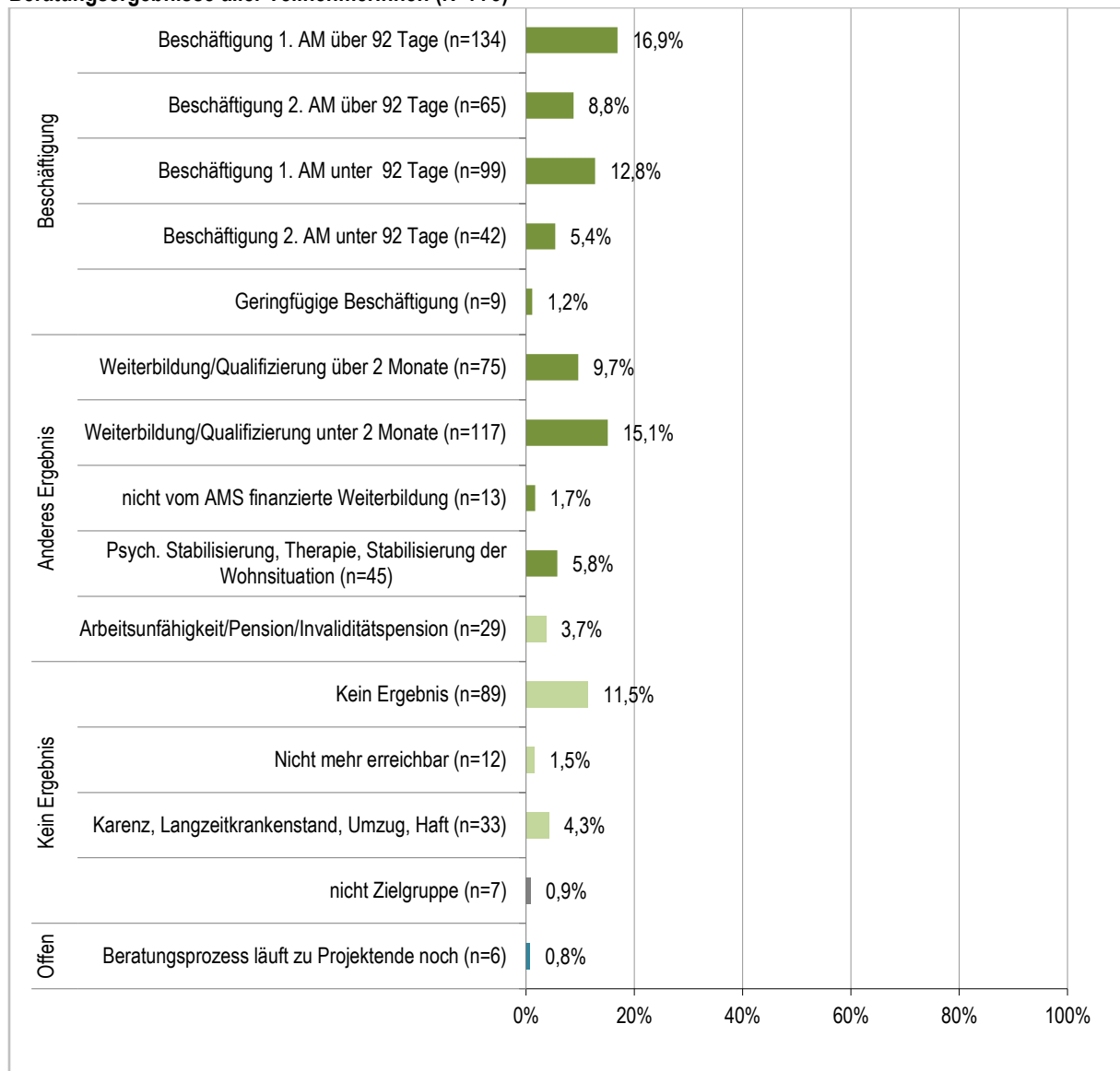
Das Vermittlungsziel des Projektes - 30% der TeilnehmerInnen mindestens 92 Tage in vollversicherungspflichtige Beschäftigung auf den 1. oder 2. Arbeitsmarkt zu vermitteln – konnte nahezu, aber nicht vollständig erreicht werden: Ein Jahr nach Beratungseintritt erreichten 26% der KundInnen von Step 2 Job diese Zielmarke. Mit 44% an TeilnehmerInnen mit mindestens einem Beschäftigungstag gelang jedoch fast der Hälfte ein zumindest kurzfristiger Berufs(-wieder)einstieg. Bei 14% erfolgte dieser auf dem 2. Arbeitsmarkt. Bezüglich des geförderten und nichtgeförderten Arbeitsmarktes lassen sich Unterschiede im Zugang beobachten: Jüngere Personen bis 34 Jahre und jene mit einem höheren Bildungsabschluss (Matura oder Universität) werden etwas seltener als ältere und niedriger qualifizierte TeilnehmerInnen in den 2. Arbeitsmarkt vermittelt. Einen höheren Anteil weisen PflichtschulabsolventInnen und mittlere Bildungsstufen sowie Personen mit BehinderungsCODierung auf. Ein Zusammenhang zeigt sich wiederum mit der Problembelastung: Während sich höhere Belastungen negativ auf die Zugangschancen zum 1. Arbeitsmarkt auswirken, ist der Zugang zum 2. Arbeitsmarkt weitgehend unabhängig vom Ausmaß hoher Belastungen. Personen mit mehreren hohen Belastungen werden nicht signifikant häufiger in den 2. Arbeitsmarkt vermittelt, sie haben da und dort höhere Zugangsbarrieren.

Bei 31% jener 340 Personen, die Beschäftigungseintritte auf dem 1. oder 2. Arbeitsmarkt hatten, dauerten diese Beschäftigungsphasen maximal zwei Monate. 38% der vermittelten Personen waren im Beobachtungszeitraum über ein halbes Jahr beschäftigt.

Teilzielerreichung Qualifizierung und Stabilisierung

Betrachtet man die Beratungsergebnisse aller TeilnehmerInnen bleiben lediglich rund 13%, deren Beratung ohne Ergebnis verlief. Somit konnte bei rund einem Drittel der TeilnehmerInnen, die ohne Beschäftigung blieben, die Beschäftigungsfähigkeit vermutlich verbessert werden, bei 27% durch Qualifizierung und bei 6% durch persönliche Stabilisierung. Weitere 4% stehen infolge von Pensionierung oder Arbeitsunfähigkeit dem Arbeitsmarkt nicht, fast ebenso viele aufgrund von Karenzierung oder längerer Krankenstände zumindest aktuell nicht zur Verfügung.

Beratungsergebnisse aller TeilnehmerInnen (N=775)



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und DWH 12/2011 (Beschäftigung 1. AM, Beschäftigung 2. AM, Qualifizierung); eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen; Als „nicht vom AMS finanzierte Weiterbildungsteilnahme“ wurden jene definiert, die von der Trägerorganisation dokumentiert wurden, sich jedoch im DWH nicht zeigen (z.B. Deutschkurse der Stadt Wien)

Alter, Ausbildung und Staatsbürgerschaft beeinflussen das Beratungsergebnis

In der Betrachtung der Beratungsergebnisse nach Sozialmerkmalen zeigen sich wenige Unterschiede nach Geschlecht. Frauen erzielten etwas seltener Beschäftigungsantritte und nahmen aber etwas häufiger an Qualifizierungen teil. Deutlich differenzierend wirken hingegen Alter, Ausbildung und die Staatsbürgerschaft. Personen über 45 Jahre werden seltener in den Arbeitsmarkt integriert, haben geringere Weiterbildungsanteile und stehen neben den Personen mit Behinderungen und mittlerem Bildungsniveau am häufigsten dem Arbeitsmarkt (aktuell) nicht zur Verfügung (Pensionen, Arbeitsunfähigkeit, Karenz). TeilnehmerInnen mit ausländischer Staatsbürgerschaft und jene mit zumindest Maturaniveau (laut DWH-Dokumentation) kennzeichnet ein höherer und länger dauernder Beschäftigungszugang. Sie sind seltener (aktuell) nicht arbeitsfähig und beenden die Beratung seltener ohne Ergebnis. Hohe Anteile an Qualifizierungen als Beratungsergebnis sind bei MigrantInnen, bei Personen ohne Pflichtschulabschluss oder mit Behinderungscodierung zu verbuchen. Die höchsten Anteile in der Ergebniskategorie „Stabilisierung“ haben Personen mit Behinderungscodierung.

Formale Qualifikation bei MigrantInnen

Wie erwähnt hatten an der nicht-deutschen Erstsprache gemessen 55% Migrationshintergrund. Von diesen wiederum hatte ein Drittel die Österreichische Staatsbürgerschaft. In der Gruppe der Personen mit Migrationshintergrund dürfte ein nicht unerheblicher Teil über einen Ausbildungsabschluss verfügen, der in Österreich nicht anerkannt ist. Das lässt sich zumindest daraus ableiten, dass die Angaben dieser TeilnehmerInnen zu Ausbildungsabschlüssen bei weit über der Hälfte höher sind als die „offiziellen“ Angaben im Data Ware House des Arbeitsmarktservice. Von den TeilnehmerInnen mit nichtösterreichischer Staatsbürgerschaft sind es sogar zwei Drittel. Je nach Datenbasis haben 56% bzw. 86% maximal Pflichtschulabschluss. Frauen und Personen unter 40 Jahren haben etwas seltener positive Pflichtschulabschlüsse.

Vermittelt wird in ein relativ breites Netz an Beschäftigungsbetrieben

Ein eigener Erhebungsschritt untersuchte die Bereiche, in denen TeilnehmerInnen des Pilotprojektes Beschäftigung fanden. Die Palette der Unternehmen umfasst kleinere Gastronomie- und Reinigungsfirmen, große Handelsketten und Unternehmen aus dem sogenannten „Ethnic Business-Sektor“. Rund 15% der Beschäftigungsantritte entfielen auf den Bereich der Arbeitskräfteüberlassung, die von bekannten großen gewerblichen Unternehmen über gemeinnützige Personaldienstleister (Trendwerk, Job-TransFair, itworks und Flexwork) bis hin zu weniger bekannten gewerblichen Betrieben reichen. Die Beschäftigungen entfallen auf ein relativ breites Segment an Branchen. Tourismus/Gastgewerbe und Handel/Verkauf/Werbung sind vor Soziales/Erziehung/Bildung und Reinigung/Haushalt etwas stärker vertreten.

Verbesserungen besonderer Problemlagen

Aufgabe der Case ManagerInnen bei Step 2 Job war es, gemeinsam mit den KundInnen die Ausgangslage zu analysieren und Vermittlungshemmnisse zu bearbeiten. Als weitere Zielsetzungen im Projekt und in der Regel Voraussetzung für die Vermittlungsaktivitäten sollten daher spezifische bei der Zielgruppe vermutete Problemlagen verbessert werden. Diese betrafen Qualifikationsdefizite im beruflichen und sprachlichen Kontext, gesundheitliche Einschränkungen, Kinderbetreuungspflichten oder Pflegeaufgaben, Schuldenproblematiken oder ungesicherte Wohnsituationen.

Geschlecht und Migrationshintergrund bestimmen die „Art“ der Ressourcen und Problemlagen

Die mit Blick auf eine Arbeitsmarkt(re)integration erhobenen Ressourcen und Problemlagen von Männern und Frauen sowie von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund unterschieden sich:

- Bei Frauen dominierten Betreuungspflichten und Pflegeaufgaben, am Arbeitsmarkt wenig verwertbare Kompetenzprofile und ein vergleichsweise mangelhafter Zugang zu Kommunikationsmedien, wie etwa Internet.
- Bei Männern standen oft Probleme in den Bereichen Wohnen, Schulden und Gesetzeskonflikte im Vordergrund.
- Bei Menschen mit Migrationshintergrund spielten sprachliche Artikulationsschwierigkeiten eine vorherrschende Rolle sowie häufig für eine Arbeitsmarkt(re)integration nicht ausreichende Kompetenzen.
- Bei Menschen ohne Migrationshintergrund fällt in der Gruppe der MindestsicherungsbezieherInnen auf, dass sie – mit Ausnahme der Deutschkenntnisse – in allen beobachteten Bereichen auf weniger Ressourcen zurückgreifen können und vergleichsweise mehr Belastungsmomente zu bewältigen haben als Personen mit Migrationshintergrund.

Intensität der Problemlagen hängt mit Alter und Qualifikationsniveau zusammen

Weiters zeigt sich relativ durchgängig, dass mit zunehmendem Alter die Intensität der Problematiken steigt: Zum einen ist in den einzelnen Bereichen eine zunehmende Verschärfung der Situationen zu beobachten, zum anderen auch eine Zunahme problembehafteter Bereiche. Das formale Qualifikationsniveau korreliert mit der Intensität von Problemen noch stärker als das Alter, vor allem was die Anzahl der problematischen Lebensbereiche angeht. Schließlich lässt sich beobachten, dass das formale Qualifikationsniveau auch den Erfolg oder Nichterfolg von Interventionen und der gesamten Begleitung durch Step 2 Job maßgeblich beeinflusst. Qualifikationen und Kompetenzen erweisen sich damit einmal mehr als die zentralen Ressourcen für eine Veränderung schwieriger Lebenssituationen.

Erfolgswahrscheinlichkeit von Interventionsvorschlägen

Die von den Case ManagerInnen unterbreiteten Interventionsvorschläge in den genannten Problembereichen wurden unterschiedlich gut angenommen und führten in unterschiedlichem Ausmaß zu Verbesserungen. Am meisten Interventionen wurden im Bereich Verbesserung der Arbeitsmarktkompetenzen gesetzt, gefolgt von den Bereichen Gesundheit und Finanzen. Interventionsvorschläge in den beiden letztgenannten Bereichen wurden am häufigsten abgelehnt und zählen gemeinsam mit dem Wohnbereich zu den Problemfeldern, deren Lösung am längsten dauert. Am häufigsten führten Interventionen im Bereich Bewerbungstraining und Deutschkursen zu Verbesserungen, gefolgt von Angeboten in den Bereichen Wohnen und Lösung von Betreuungsaufgaben. Während der Betreuungszeit konnten im Bereich der Schuldenproblematik am seltensten Verbesserungen erzielt werden – nur eine/r von zehn Betroffenen erreichte eine merkbare Verbesserung der Situation.

Betrachtet man die Erfolgswahrscheinlichkeit der Interventionsvorschläge in Hinblick auf unterschiedliche Ausgangssituationen bezüglich Ressourcen und Problemlagen sowie Sozialmerkmale können weitere Rückschlüsse auf die Wahl und auch Adressierung geeigneter Hilfestellungen gewonnen werden.

- Frauen weisen durchschnittlich mehr belastende Bereiche auf als Männer und erhalten durchschnittlich auch mehr Interventionsangebote. Sie nehmen diese tendenziell auch eher an als Männer und beenden sie auch eher erfolgreich. Männer schließen die Interventionen häufiger nicht ab bzw. nehmen sie häufiger erst gar nicht an.
- Migrationshintergrund begünstigt ein positives Ergebnis der Interventionen insgesamt. TeilnehmerInnen ohne Migrationshintergrund erhalten durchschnittlich mehr Interventionsangebote, lehnen oder brechen diese aber deutlich öfter ab als KundInnen mit Migrationshintergrund. Menschen ohne Migrationshintergrund erfahren deutlich seltener eine merkliche Verbesserung ihrer Situation durch die Intervention als KundInnen mit Migrationshintergrund.
- Während die Anzahl der Problembereiche mit dem Alter linear zunimmt, bleibt die Anzahl der Interventionen auf gleichem Niveau. Bei den KundInnen im Haupterwerbsalter greifen die Interventionen am besten. Die Jüngeren tendieren zu Abbruch oder Nicht-Akzeptanz und bei Älteren sind die Interventionen zu Projektende überdurchschnittlich oft noch nicht abgeschlossen. Dies deutet darauf hin, dass es sich hier im Vergleich zu den jüngeren TeilnehmerInnen um eher längerfristige Interventionen handelt.
- Personen mit maximal Pflichtschulabschluss vereinen durchschnittlich am meisten Problembereiche auf sich. Konsequenterweise wurden dieser Personengruppe auch am meisten Interventionsangebote unterbreitet. Allerdings wurden gerade von KundInnen mit Pflichtschulabschluss Interventionsvorschläge am ehesten abgelehnt oder begonnene Interventionen am ehesten abgebrochen. Umgekehrt zeigt sich, dass die Interventionen bei TeilnehmerInnen mit mittlerem Qualifikationsniveau am erfolgreichsten sind. Aber auch bei TeilnehmerInnen ohne Pflichtschulabschluss scheint es eine Gruppe zu geben, die – sehr erfolgreich – durch Interventionen unterstützt werden kann.

Nach diesen Beobachtungen drängt sich die Frage auf, ob erfolgreiche Interventionen den Weg zur Beschäftigung ebnen. Klar zeigt sich, dass bei Personen, denen die Arbeitsmarktintegration gelingt - ebenso wie bei jenen, die mit einer längeren Weiterbildungsteilnahme beenden - höhere Anteile an Personen mit zumindest einer erfolgreichen Intervention vertreten sind.

Hohe Zufriedenheit mit der Maßnahme bei den befragten KundInnen

209 KundInnen von Step 2 Job wurden telefonisch zu ihrer Zufriedenheit mit dem Angebot Step 2 Job befragt. Zwei Drittel der Befragten sind mit der Maßnahme insgesamt sehr zufrieden, ein Viertel ist eher zufrieden. Wichtig für die Gesamtzufriedenheit sind Empathie und Empowerment durch die BeraterInnen sowie deren Vermittlungskompetenz, wobei die BeraterInnen dabei insbesondere daran gemessen werden, ob sie aus Sicht der KundInnen ausreichend Engagement und Einsatz aufbringen, Kenntnisse über den Wiener Arbeitsmarkt haben und Kontakte zu Firmen und Unternehmen besitzen. Das Besprechen der wichtigen Themen zur Arbeitssuche bei Beratungsbeginn und eine Zielorientierung – konkret das gemeinsame Vereinbaren von Zielen - haben sich als besonders wichtige Indikatoren für die Zufriedenheit herausgestellt.

Damit wird auch die Angemessenheit des Methodenansatzes von den Betroffenen bestätigt, da Case Management durch eine hohe Zielorientierung gekennzeichnet ist. In den Integrationsbereichen Existenzsicherung und Arbeitsmarktintegration konnten aus Sicht der Befragten am meisten Verbesserungen verzeichnet werden, etwas weniger in den Bereichen soziale Integration, Selbsteinschätzung, Eigenständigkeit und Motivation zur Arbeitsplatzsuche. Die Erwartungshaltung der Befragten an ihre Projektteilnahme ist die berufliche Integration. Damit werden Inhalt und Ziel der Maßnahme auch von den Betroffenen befürwortet.

Case Management – Schlagwort oder wirksames Instrumentarium?

Der von der Auftraggeberseite angesichts der vermuteten Mehrfachproblematiken bei der Zielgruppe favorisierte Unterstützungsansatz „Case Management“ bedarf konkreter intensiver personenbezogener Unterstützungsleistungen sowie Vernetzungs- und Kooperationsaktivitäten zur Sicherstellung eines umfassenden Hilfesystems.

Anhand der Einhaltung von grundlegenden Prinzipien des Case Managements einerseits und der Umsetzung entlang des typischen Case Management-Prozesses andererseits konnte dargelegt werden, dass dieser Betreuungsansatz realisiert wurde, soweit dies die Befugnisse der Trägerorganisation und deren Rahmenbedingungen zuließen. Einschränkungen wurden beispielsweise durch die zeitliche Begrenzung der Beratung von 12 Monaten auferlegt, wodurch dem Prinzip „Betreuung over time“, dementsprechend die Begleitung bis zur Problemlösung erfolgen sollte, nur bei jenen Personen mit Beschäftigungsanträgen entsprochen werden konnte.

Vier zentrale Erfolgskriterien der Umsetzung

Mit dem Pilotprojekt Step 2 Job wurden in Hinblick auf die Umsetzung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung in über 1,5 Jahren Erfahrungen in der gezielten arbeitsmarktpolitischen Unterstützung von arbeitsfähigen BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung gesammelt. In der Gesamtrückschau der Umsetzung von Step 2 Job lassen sich neben der Unterstützungsmethodik Case Management vier wesentliche Faktoren, die maßgeblich am Gelingen der Umsetzung beteiligt waren, identifizieren:

- Eine zielorientierte Kooperation zwischen den zentralen Akteuren sowohl auf regionaler Bezirksebene (Projekträger, Sozialzentrum, RGS) als auch auf zentraler Landesebene (Arbeitsmarktservice Landesgeschäftsstelle Wien, waff, Magistratsabteilung 24 - Gesundheits- und Sozialplanung, Magistratsabteilung 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht)
- Eine klare Auftragsdefinition an die Trägerorganisation, die quantitative und qualitative Zielvorgaben und Indikatoren beinhaltet.
- Durchgängig begleitende Kooperations- und Kommunikationsstrukturen auf strategischer und operativer Ebene
- Umsetzung durch eine professionelle Trägerorganisation, deren Vorschläge von der Auftraggeberseite aufgegriffen wurden.

1 Hintergrund

Anlass für die Durchführung des Pilotprojektes Step 2 Job war die geplante Einführung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung. Ein erklärtes sozialpolitisches Ziel der Bedarfsorientierten Mindestsicherung war es, arbeitsfähigen Sozialhilfe-BezieherInnen einen gangbaren Weg zurück in den Arbeitsmarkt anzubieten und die Betroffenen in der Bewältigung des Arbeitsmarktzugangs zu unterstützen. Aus diesem Grund wurde den arbeitsmarktpolitischen Angeboten des Arbeitsmarktservice bei der Umsetzung der Bedarfsorientierten Mindestsicherung ein zentraler Stellenwert zugewiesen und Step 2 Job als erste gezielte zielgruppenspezifische und arbeitsmarktorientierte Maßnahme entwickelt. Personengruppen, die Sozialhilfe bzw. später Leistungen aus der Bedarfsorientierten Mindestsicherung bezogen, sollten in ihrer (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt unterstützt werden und die Fördermöglichkeiten und Weiterbildungsangebote des AMS nutzen können.

Pilotprojekt Step 2 Job

Das Pilotprojekt „Step 2 Job – Unterstützungsmanagement für Sozialhilfe-BezieherInnen“ wurde von September 2009 bis Mai 2011 in den beiden Wiener Bezirken Floridsdorf und Donaustadt durchgeführt. Das Projekt wurde im Sommer 2009 in einem intensiven Austausch- und Abstimmungsprozess zwischen VertreterInnen des Arbeitsmarktservice – Landesgeschäftsstelle Wien, des Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (waff), der Magistratsabteilungen 24 und 40 sowie dem Sozialzentrum und der Regionalen Geschäftsstelle Floridsdorf vorbereitet. Zu den einzelnen Zieldimensionen wurden qualitative und quantitative Indikatoren definiert. Für die Durchführung des Pilotprojektes war die Organisation „Context – Impulse am Arbeitsmarkt GmbH“ (in der Folge Context) verantwortlich. Step 2 Job wurde vom AMS, Landesgeschäftsstelle Wien und dem esf (Europäischer Sozialfonds) finanziert.¹ Für die begleitende Prozess- und Ergebnisevaluierung war Prospect Unternehmensberatung verantwortlich.²

Zentrale Koordinierung und Steuerung des Pilotprojektes

Das Pilotprojekt wurde durchgängig strategisch begleitet und operativ koordiniert. Auf Landesebene wurde ein zentrales Koordinierungsgremium, die „Zentrale Koordinierungsgruppe“, installiert, die regelmäßig für die Klärung aktueller strategischer und konzeptiver Fragen zuständig war und sich schließlich auch mit der Gestaltung des Übergangs vom Pilot- zum Regelbetrieb befasste. Vertreten waren das Arbeitsmarktservice – Landesgeschäftsstelle Wien, der Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds sowie die Magistratsabteilungen 24 und 40.

¹ Die Bedarfsorientierte Mindestsicherung (BMS) wurde am 16. März 2010 im Ministerrat beschlossen und trat in Wien mit 1. September 2010 in Kraft. Dieses In-Kraft-Treten wurde durch den Roll-out des Pilotprojektes Step 2 Job auf ganz Wien begleitet. Seit 1. September 2010 wird Step 2 Job in allen Wiener Bezirken für alle Regionalen Geschäftsstellen des AMS und alle Sozialzentren angeboten. Das Angebot erfolgt über neun so genannte MBBEs, „Beratungs- und Betreuungseinrichtungen mit lösungsfokussiertem Ansatz für BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung und Langzeitarbeitsuchende mit besonderen Problemlagen“ und ist bis 31.12.2012 beauftragt.

² Die Evaluierung wurde vom AMS Wien, waff und der Magistratsabteilung 40 finanziert.

Auf Bezirksebene wurde ein operatives Koordinierungsgremium installiert, die beiden „Regionalen Koordinierungsgruppen“, die regelmäßig relevante operative Fragen diskutierten und kurzfristig Lösungen entwickelten. Operative KooperationspartnerInnen waren VertreterInnen der Regionalen Geschäftsstellen des AMS Schloßhoferstraße und Prandaugasse, der Sozialzentren der beteiligten Bezirke Floridsdorf und Donaustadt und die umsetzende Organisation.³

Zielgruppe und Projektpunkte

Die Zielgruppe des Pilotprojektes ist wie folgt charakterisiert:

- Arbeitsfähige Vollsozialhilfe-BezieherInnen
- Richtsatzergänzungs-BezieherInnen ohne AMS-Leistungsbezug und mit einem Einkommen bis maximal zur Geringfügigkeitsgrenze
- Angehörige von Richtsatzergänzungs-BezieherInnen

Das Alter der in den Bezirken Floridsdorf und Donaustadt ansässigen Zielgruppenpersonen lag zwischen 21 und 64 Jahren.

Die Dauer der Betreuung war mit zwölf Monaten begrenzt und die Teilnahme am Projekt verpflichtend. Eine Sanktionierung in Form einer Bezugskürzung erfolgte bei Verweigerung der Teilnahme oder Nichterscheinen an der Infoveranstaltung schrittweise, aber frühestens nach Abklärungsgesprächen mit SozialarbeiterInnen des Sozialzentrums.

Die Gestaltung des Zugangs zu Step 2 Job

Die zuständige Magistratsabteilung (MA 40) lud VollsozialhilfebezieherInnen mittels Einladungsbrief zur Teilnahme an einer Infoveranstaltung ein, nachdem ein Datenabgleich mit dem AMS erfolgt war. Die Infoveranstaltung wurde von MitarbeiterInnen des Sozialzentrums, des AMS und Context gestaltet und fand in den Räumlichkeiten des AMS statt. Dieser Ort wurde gewählt, um zu ermöglichen, dass sich alle TeilnehmerInnen unmittelbar im Anschluss an die Infoveranstaltung arbeitssuchend melden können – eine Voraussetzung für die Teilnahme an Step 2 Job. Jene Personen, die der Ersteinladung unentschuldigt nicht folgten und nicht zum Infotag erschienen, wurden von den SozialarbeiterInnen des Sozialzentrums zu einem Abklärungsgespräch eingeladen. In Abhängigkeit von den Ursachen des Fernbleibens wurde entschieden, ob die Personen ein zweites Mal zu Step 2 Job zugewiesen, ob die Überprüfung der Arbeitsfähigkeit der Personen veranlasst oder ob eine andere Vorgangsweise gewählt werden sollte. In jenen Fällen, in denen die Personen eine Teilnahme verweigerten oder abermals unentschuldigt nicht erschienen, wurde eine Richtsatzunterschreitung⁴ veranlasst. In der ersten Beobachtungsphase hatte sich gezeigt, dass der Zugangsprozess ab den Infoveranstaltungen effizient gestaltet und gut umgesetzt werden konnte. Hohe Zugangsverluste wurden vorher konstatiert, eine „erste Hürde“ schien die Aktivierung der KundInnen zur Teilnahme an der Infoveranstaltung gewesen zu sein.

³ Diese Struktur wird auch im Wesentlichen in der wienweiten Umsetzung von Step 2 Job seit 1.9.2010 beibehalten.

⁴ Für die Dauer von zwei Monaten erfolgt eine Kürzung um 25%. Bei anhaltendem fehlendem Nachweis der Arbeitswilligkeit erfolgt eine Kürzung um 50% für die Dauer der Verweigerung.

Rund 14% der Zielgruppenpersonen mussten zweimal zu Infoveranstaltungen eingeladen werden, weil sie sich beim ersten Mal entweder von der Teilnahme an der Infoveranstaltung abgemeldet hatten, unentschuldig ferngeblieben waren oder nach einer Abklärung mit dem/der SozialarbeiterIn des Sozialzentrums neuerlich eingeladen wurden. Zur Differenz zwischen Eingeladenen und tatsächlich an Infoveranstaltungen teilnehmenden KundInnen stellte sich heraus, dass sich hinter der Nichtteilnahme an der Infoveranstaltung meist nachvollziehbare Hinderungsgründe (wie etwa Pflegeaufgaben, Karenz, Krankheit etc.) verbargen.

Zielgruppenerreichung

Der Zwischenstand Ende November 2009 hatte gezeigt, dass die angepeilte TeilnehmerInnenzahl von 800 Personen nur durch deutliche Veränderungen in der Vorgangsweise erreicht werden konnte. Daher wurden die Anzahl der Infoveranstaltungen sowie die Zahl der Eingeladenen je Veranstaltung verdichtet. Parallel dazu wurde das eigentlich zu Beginn nur für den Bezirk Floridsdorf angedachte Pilotprojekt mit Jahresbeginn 2010 auch auf den Bezirk Donaustadt ausgeweitet. Zusätzlich wurde der Zubuchungszeitraum, der ursprünglich bis Ende März abgeschlossen hätte sein sollen, bis Ende Mai 2010 ausgeweitet. Um allen TeilnehmerInnen die Möglichkeit einer einjährigen Projektteilnahme zu bieten, wurde auch der Projektzeitraum bis Ende Mai 2011 ausgedehnt. Vereinzelt kam es danach noch bis August über Direktzubuchungen der RGSen zu Eintritt. Damit konnte die geplante Teilnehmezahl von 800 Personen erreicht werden.

2 Evaluationszugang und Basis dieses Berichts

Die externe Evaluierung des Pilotprojektes war einerseits begleitend angelegt, um zeitnah handlungsrelevante Informationen für die Projektsteuerung zu generieren: Auf Basis von Erhebungsergebnissen wurden laufend Entscheidungshilfen für die Optimierung der Strukturen und Umsetzungsprozesse angeboten. Die während der Projektumsetzung erwarteten sowie unerwarteten Effekte der Interventionen wurden den operativ in der Projektumsetzung Tätigen und den steuernden Strukturen wie der Zentralen Koordinierungsgruppe in mündlicher und schriftlicher Berichtsform zur Verfügung gestellt.

Andererseits erfolgte nach Projektende eine abschließende Ergebnisevaluation. Dieser Schritt erfolgte in zwei Etappen: Die Ergebnisse der Beratungsprozesse in Bezug zu den Problemlagen der TeilnehmerInnen wurden auf Basis der Dokumentationen der projektumsetzenden Organisation in der KlientInnendatenbank und im *integra^{chart}* ausgewertet. In einem zweiten Schritt wurde schließlich eine zusammenfassende Bilanz der Arbeitsmarktpformance vorgenommen. Dabei standen das Beschäftigungsausmaß und die Bedeutung anderer Statuspositionen wie AMS-Schulungsteilnahmen oder erwerbsferner Out-of-Labour-Force-Positionen im Zentrum der Aufmerksamkeit.

Im Rahmen der begleitenden Evaluierung von Step 2 Job wurden drei umfangreiche Zwischenberichte erstellt. Der vorliegende Endbericht komplementiert den dritten Zwischenbericht - konkret die Auswertungsergebnisse des *integra^{chart}* und die Analyse der Umsetzungserfahrungen mit der Methodik Case Management - mit der Auswertung der Zielerreichung aus dem DWH und beinhaltet zudem die Ergebnisse der KundInnenbefragung aus dem zweiten Zwischenbericht.

Der vorliegende Bericht wurde auf Grundlage folgender Datenbasis erarbeitet:

Auswertungen der KlientInnendatenbank

In der KlientInnendatenbank dokumentieren Trägerorganisationen wie Context, die im Auftrag des AMS Wien tätig sind, relevante Merkmale von Projektteilnahmen und ProjektteilnehmerInnen. Prospect kann diese Eintragungen auswerten und konnte in der Erstellung dieses Berichtes darauf zurückgreifen.

Auswertung des *integra^{chart}*

Um aussagekräftige Informationen über die Ausgangssituation der TeilnehmerInnen und wirksame Interventionen bei divergierenden Problemlagen sowie erzielte Ergebnisse erarbeiten zu können, entwickelte Prospect Unternehmensberatung begleitend zu den Projektvorbereitungsarbeiten von Step 2 Job das sogenannte *integra^{chart}*. Das Instrument wurde von der datenwerk innovationsagentur GmbH in die bestehende KlientInnendatenbank integriert und konnte so EDV-basiert angeboten werden. Die MitarbeiterInnen von Context befüllten das *integra^{chart}*.

Analyse des DWH des Arbeitsmarktservice

Nach einem Nachbeobachtungszeitraum von drei Monaten erfolgte die Analyse der Arbeitsmarktpformance der TeilnehmerInnen mittels Auswertung der Dokumentation im Data Ware House des AMS nach Projektende. Diese Daten wurden mit den Ergebnissen der Dokumentation im *integra^{chart}* zusammengeführt.

Telefonische KundInnenbefragung

Mittels telefonischer KundInnenbefragungen wurden die Zufriedenheit und die Projektbeurteilung der TeilnehmerInnen von Prospect erhoben, um etwaige Verbesserungsmöglichkeiten oder -notwendigkeiten ableiten zu können.

Persönliches Abschlussgespräch mit dem Projektleiter

Nach Beendigung des Pilotprojektes wurden beim Projektleiter offene Fragen zur Umsetzung des Case Managements telefonisch erhoben.

Weitere Erhebungsschritte der Evaluation

Zudem fanden im Projektzeitraum folgende weiteren Erhebungsschritte statt:

- Regelmäßige Teilnahme und Protokollierung der Zentralen Koordinierungsgruppen
- Unternehmensanalyse, um Informationen darüber zu erhalten, in welchen Arbeitskontexten die vermittelten Personen des Pilotprojektes Beschäftigungsaufnahmen aufweisen
- Befragung zentraler AkteurInnen (Projektleitung, Case ManagerInnen, Leiterinnen und SozialarbeiterInnen der beiden Sozialzentren)
- Auswertungen der Zubuchungs- und Zugangslisten zu Step 2 Job
- Monatliche Auswertung der Zielgruppendokumentation in der KlientInnendatenbank und im *integra^{chart}* (Anzahl, Gruppierungen, Problemlagen)

Im Folgenden werden die beiden zentralen Auswertungsgrundlagen DWH und *integra^{chart}* kurz erläutert.

Auswertungsgrundlage - standardisierte Datenbasis im *integra^{chart}*

Case Management erfordert die Dokumentation der einzelnen Umsetzungsschritte, der Analyse der Ausgangssituation, der Zielvereinbarungen, Interventionen und Ergebnisse. Zur Unterstützung und Standardisierung dieser Dokumentation wurde im Rahmen der begleitenden Evaluation ein eigenes Erhebungsinstrumentarium entwickelt, das *integra^{chart}*. Mit dieser Datenbanklösung wurde ein Diagnoseinstrumentarium für die Case ManagerInnen und Tool für die standardisierte Prozessgestaltung zur Verfügung gestellt. Die Dokumentation stellt zudem eine Basis für die interne Qualitätssicherung und der externen Evaluierung dar.

Theoretischer Hintergrund des Instruments war das von Prof. Dr. Peter Pantucek⁵ für den sozialarbeiterischen Kontext entwickelte Inklusionschart IC2. Das mit Fokus der sozialen Inklusion entwickelte Chart wurde mit Blickrichtung arbeitsmarktbezogene Integration adaptiert. Im Vergleich zur Ursprungsversion wurden die Dimensionen an den Gegenstand Arbeitsmarktintegration angepasst und orientieren sich im Wesentlichen an jenen Dimensionen, die im Kontext von Beschäftigungsfähigkeit diskutiert werden. Zudem wurden die einzelnen Ausprägungen der Dimensionen weitgehend standardisiert formuliert, wodurch sie statistisch ausgewertet werden können.

⁵ <http://www.pantucek.com/soziale-diagnostik/verfahren/69-inklusions-chart-2-ic2.html>, abgerufen am 26.6.2011
Pantucek, Peter: Soziale Diagnostik, Verfahren für die Praxis. Böhlau Verlag, 2009, S. 214-238

Im *integra^{chart}* werden folgende empirische relevante Ebenen für die Arbeitsmarktin-
tegration und damit Ressourcen und Problemlagen der TeilnehmerInnen abgebildet:

1. Integrationsgrad in arbeitsmarktrelevanten Systemen (Sozialversicherungssystem, Mobilität, Weiterbildungsinteresse, Kommunikationsbasis und Erreichbarkeit, private Unterstützung in der Arbeitssuche, Unbescholtenheit)
2. Existenzielle Basis (Wohnen, Finanzen)
3. Persönliche Ausgangssituation (gesundheitliche Basis, Qualifikation, sprachliche Ausdrucksfähigkeit, Betreuungs-/Pflegeaufgaben, Erfolgserwartung)

In den Bereichen 2 und 3 wurden zudem die entsprechenden Interventionsvorschläge und Interventionsergebnisse erfasst.

Die Dokumentation im *integra^{chart}* erfolgte durchgängig während der gesamten Betreuung einer Kundin/eines Kunden durch den/die Case ManagerIn. In den ersten drei Monaten, der Anamnese phase, wurden die Ressourcen und Belastungsfaktoren dokumentiert, durchgängig und anlassbezogen die Interventionsvorschläge und spätestens bei Beratungsende die Interventionsergebnisse.

Entwicklung von datenbankbasierten Betreuungsplänen

Zudem wurde vom Projektträger eine datenbankbasierte Lösung für die Erstellung der Betreuungspläne angeregt und analog zu den Abstimmungsprozessen des *integra^{chart}* entwickelt. Der Betreuungsplan generiert sich aus den im *integra^{chart}* dokumentierten Einstufungen der Ressourcen und Belastungsfaktoren. Diese Einstufungen werden - in einfache Worte übersetzt - automatisiert in eine grafische Darstellung übernommen. Dieser Betreuungsplan wurde im Pilotprojekt gegen Projektende eingesetzt und wird im Roll-out für alle TeilnehmerInnen eingesetzt.

Auswertungsgrundlage – DWH des Arbeitsmarktservice verknüpft mit dem *integra^{chart}*

Die Analyse der Arbeitsmarktpformance der TeilnehmerInnen erfolgt auf Basis des Verbleibsmonitorings, das im Rahmen des AMS Data Warehouse zur Verfügung gestellt wird. Dieses Verbleibsmonitoring analysiert die Erwerbskarrieren von Personen, die sich in einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme oder Beratung des AMS befanden, d.h. den „Verbleib“ nach Maßnahmenteilnahme. Dabei werden die Zeiten vor („Vorbeobachtungszeitraum“) und nach der zu untersuchenden Intervention („Nachbeobachtungszeitraum“) nach definierten Kriterien mit der Zielsetzung ausgewertet, die Effektivität der Maßnahme(-teilnahme) zu bestimmen.

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

Die Aufbereitung der Daten aus den unterschiedlichen Quellen erfolgt nach dem Grundprinzip der „Erwerbskarriere“ auf Grundlage von Erwerbsepisoden. Für jede Person werden die individuellen Arbeitsmarktpositionen auf der Zeitachse aufgetragen (Episodenbildung). Im Zentrum der Auswertungswürfel steht eine Haupterwerbskarriere bzw. der Haupterwerbsstatus. Damit wird eine Datenaufbereitung beschrieben, die jedem Karrierezeitpunkt genau eine (dominante) Arbeitsmarktposition zuweist.⁶

Die Datenaufbereitung für die Fragestellungen des Verbleibsmonitorings erfolgt so, dass Erwerbskarrieren für diejenigen Personen aufbereitet werden, die an einer Maßnahme oder einer vom AMS finanzierten Beratungsleistung teilgenommen haben. Für jede Person wird die individuelle Karriere auf der Zeitachse gebildet, wobei die Vorkarriere (vor Beratungs- bzw. Maßnahmenbeginn) den Zeitraum von einem Jahr bis einen Tag vor Beginn der Maßnahme umfasst. Die Nachkarriere beginnt grundsätzlich einen Tag nach Beratungsaustritt (Maßnahmenende) und reicht bis zu einem Jahr nach individueller Beendigung der Beratung. Für gegenständliche Untersuchung wurde dabei der Tag des Beratungseintrittes als Beginn des Nachbeobachtungszeitraums angesetzt, weil die als Ziel definierten 92 Beschäftigungstage laut Konzept im Beratungszeitraum liegen sollten.⁷ In der standardmäßigen Aufbereitung der Erwerbskarriere werden Zeiten von selbständiger wie unselbständiger Beschäftigung, Elternkarenz, Pension, Präsenzdienst etc. aus den Daten des HV generiert und mit den Zeiten der Arbeitslosigkeit und der Maßnahmenteilnahme aus den AMS Datenbanken zusammengeführt. Die Personendaten (Alter, Geschlecht, Ausbildung, Behinderung etc.) werden aus der AMS-EDV entnommen.⁸

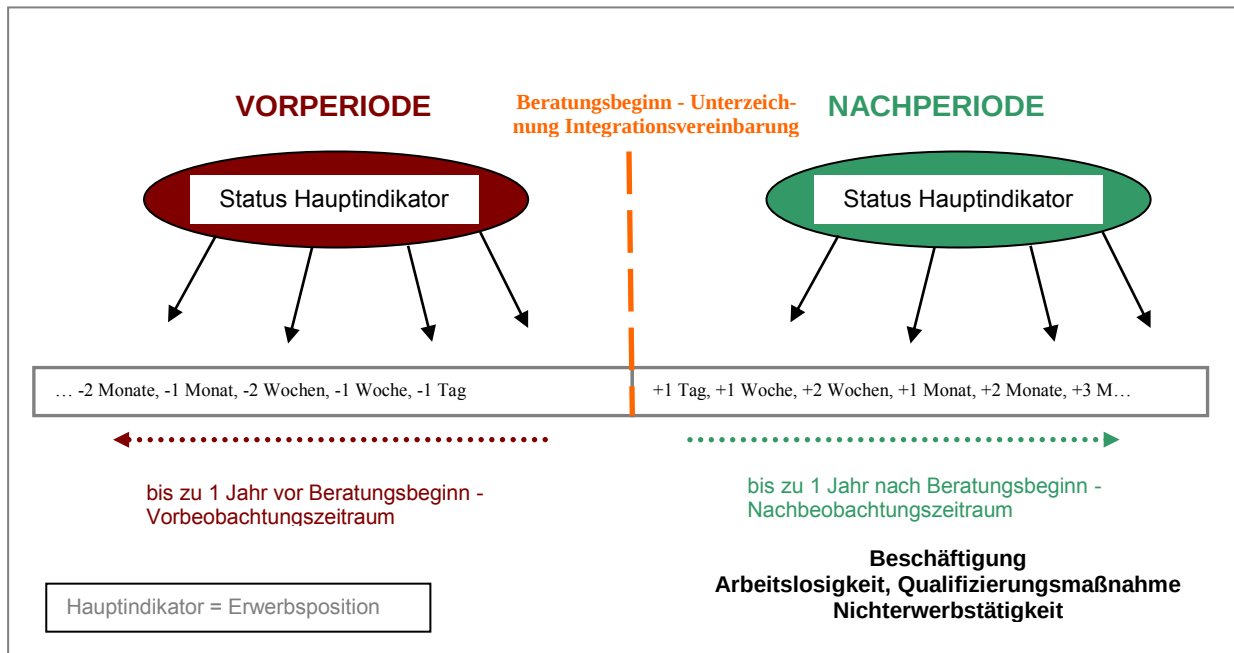
Im konkreten Fall der Teilnahme bei Step 2 Job ist der Zeitpunkt der Unterzeichnung der Integrationsvereinbarung zwischen Kunde/in und Beratungsträger der offizielle Beratungsstart und gleichzeitig auch der Beginn der Nachbeobachtungsperiode im Monitoring.

⁶ Die Einschränkung auf lediglich eine bestimmte Anzahl parallel möglicher Arbeitsmarktpositionen betrifft nur die Datenwürfel. Die Datenbanktabellen, aus denen die Datenwürfel errechnet werden, enthalten noch alle real auftretenden Überschneidungen verschiedener HV-Versicherungspositionen sowie AMS Vormerkzeiten.

⁷ Eine Ausnahme stellt die Vermittlung zu Sozialökonomischen Betrieben und Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten dar. Hier endete die Betreuung bei Step 2 Job mit Unterzeichnung eines Transitedienstverhältnisses.

⁸ Eine detaillierte Dokumentation der grundlegenden Datenaufbereitungsschritte findet sich im Monitoring Handbuch, das im Data Ware House des AMS zum Download bereitsteht.

Abbildung 1: Die Datenstruktur im Datawarehouse des Arbeitsmarktservice im Überblick



Basis: Eigendarstellung

Um valide Daten aus dem DWH generieren zu können, muss ein notwendiger Nachbeobachtungszeitraum von zumindest drei Monaten einkalkuliert werden. Da die letzten Eintritte bei Step 2 Job im August 2011 erfolgten, war dies Ende November.

Darüber, ob die TeilnehmerInnen nach Beratungsende weiter Sozialhilfe/Mindestsicherung beziehen oder nicht, oder bei wie vielen ein Übertritt von Vollsozialhilfebezug zu Richtsatzergänzung gelang, kann keine Auskunft gegeben werden, weil diese Informationen im DWH nicht abgebildet werden. Ebenso wenig können sie von den Sozialzentren in Folge einer im Pilotprojekt fehlenden Erfassungsmöglichkeit der Step 2 Job Teilnahmen im Dokumentationssystem zur Verfügung gestellt werden.⁹

Verknüpfte Auswertung der Dokumentation im DWH und *integra*^{chart}

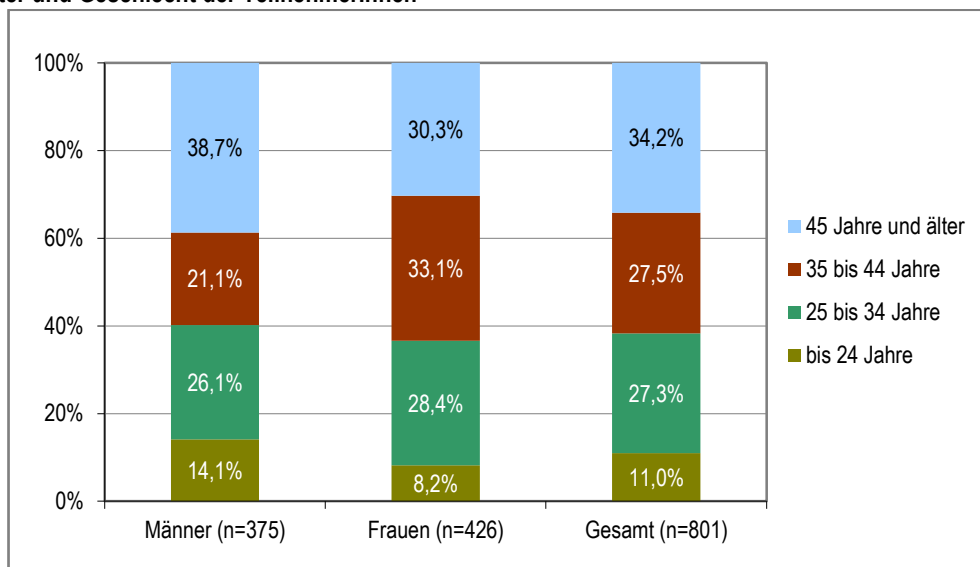
Die DWH-Daten wurden Prospect Unternehmensberatung anonymisiert, aber personenbezogen aufbereitet zur Verfügung gestellt. Durch „Personal Keys“ konnten die DWH-Einträge mit den Einträgen im *integra*^{chart} verbunden werden und damit die Arbeitsmarktpformance laut DWH mit den im *integra*^{chart} dokumentierten Problemlagen und Ergebnissen verknüpft werden. Einbezogen wurden alle Eintritte in das Pilotprojekt Step 2 Job, die zwischen 1.9.2009 und 31.7.2010 stattfanden. Eine vollständige verknüpfte Datenbasis liegt für 775 der 802 TeilnehmerInnen vor.

⁹ Diese Fragestellung wird durch einen Datenabgleich durch die MA 24 geklärt. Im Roll-out werden die Teilnahmen im Dokumentationssystem der MA 40 erfasst.

3 Die Sozialstruktur der TeilnehmerInnen

Insgesamt nahmen 802 Personen am Pilotprojekt Step 2 Job teil. 53% der 802 TeilnehmerInnen sind Frauen, 38% sind maximal 34 Jahre alt und 34% sind über 45 Jahre. 19% sind 51 Jahre und älter.

Abbildung 2: Alter und Geschlecht der TeilnehmerInnen

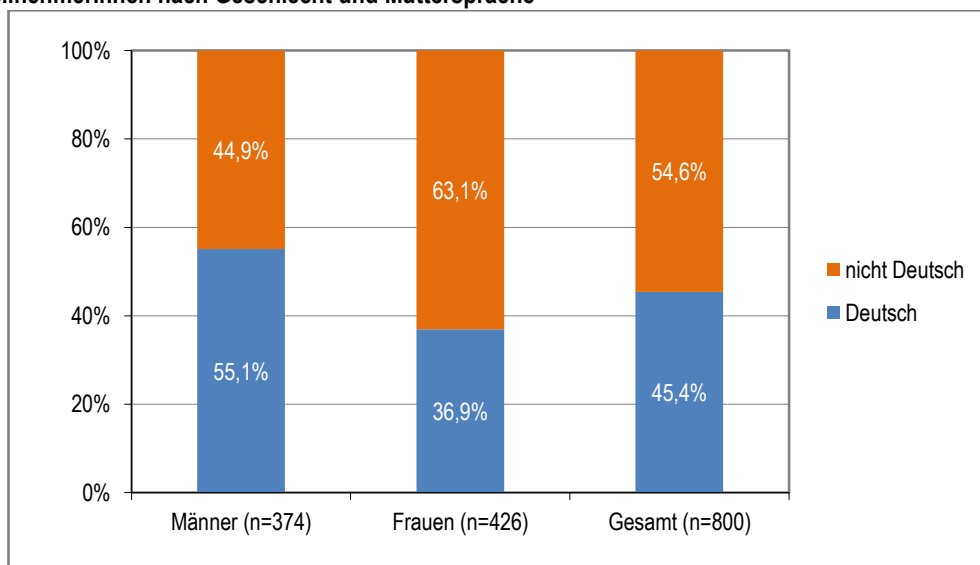


Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

Männer und Frauen unterscheiden sich u. a. nach Migrationshintergrund

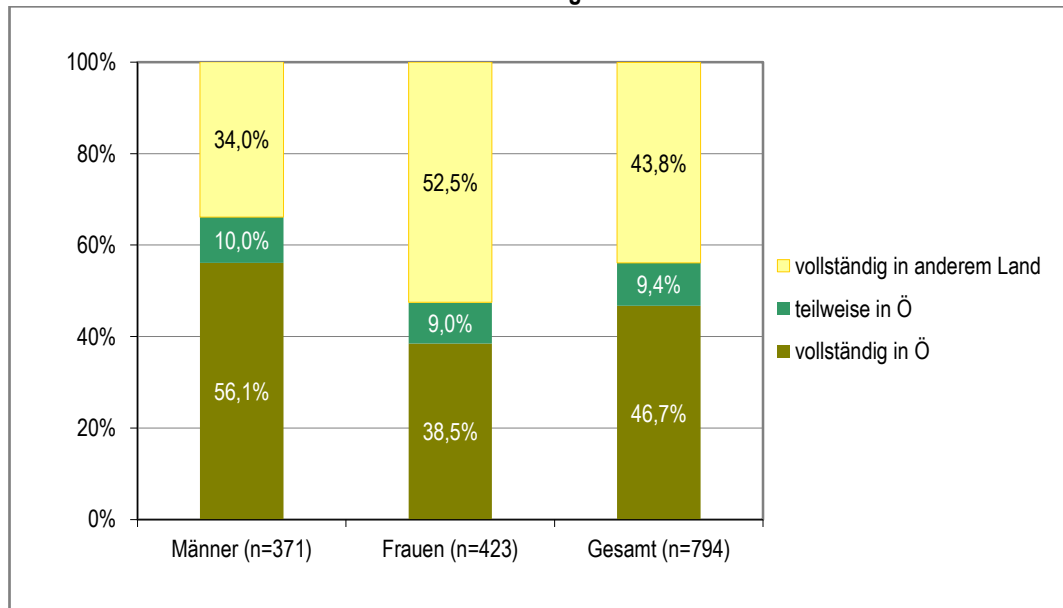
Die betreuten Männer und Frauen unterscheiden sich in den meisten Beobachtungsmerkmalen deutlich: So gaben etwa 37% der Frauen, aber 55% der Männer im *integrated* als Muttersprache Deutsch an. Während nur 39% der Teilnehmerinnen ihre gesamte Ausbildung in Österreich absolvierten, liegt der Vergleichsanteil bei männlichen Teilnehmern bei 56%.

Abbildung 3: TeilnehmerInnen nach Geschlecht und Muttersprache



Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

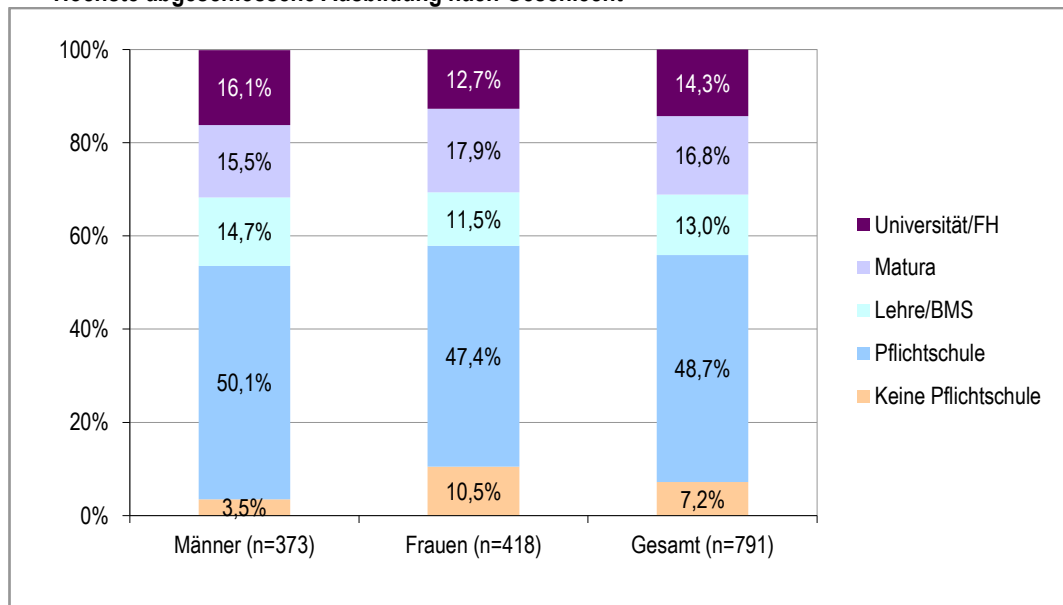
Abbildung 4: TeilnehmerInnen nach Geschlecht und Ausbildungsland



Basis: Auswertung *integrachart* 5/2011

Hinsichtlich der höchsten abgeschlossenen Ausbildung zeigen sich nur geringe geschlechts- und altersspezifische Unterschiede. Frauen und über 40-Jährige haben etwas häufiger keinen positiven Pflichtschulabschluss als Männer und bis 40-Jährige. Mehr als die Hälfte der über 40-Jährigen (51%) hat einen über die Pflichtschule hinausgehenden Bildungsabschluss, bei den Jüngeren trifft dies nur auf 39% zu.

Abbildung 5: Höchste abgeschlossene Ausbildung nach Geschlecht



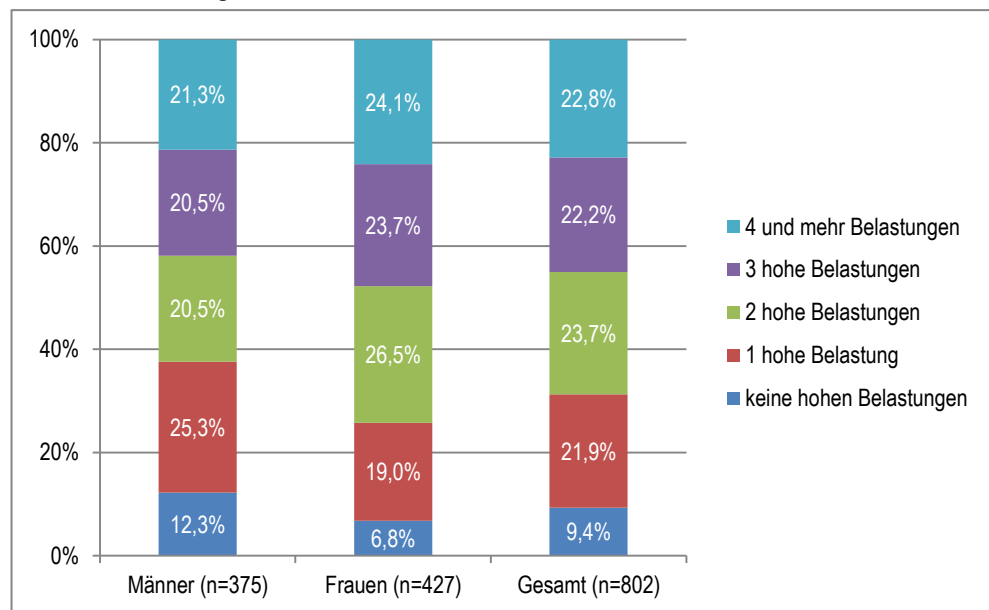
Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

Ausmaß der Problembelastung bei den TeilnehmerInnen

Summiert man die hohen und mittleren Problembelastungen je TeilnehmerIn, so zeigt sich, dass die TeilnehmerInnen im Durchschnitt 2,4 hohe und 4,3 mittlere Belastungen aufweisen.¹⁰

Frauen sind dabei durch zwei und mehr hohe Belastungen häufiger beeinträchtigt (74%) als Männer (63%). Die Anzahl der erhobenen Belastungen nimmt wie Abbildung 7 zeigt mit dem Alter zu. Ebenso tritt bei TeilnehmerInnen mit niedrigem Qualifikationsniveau eine höhere Problembelastung auf (Abbildung 8).

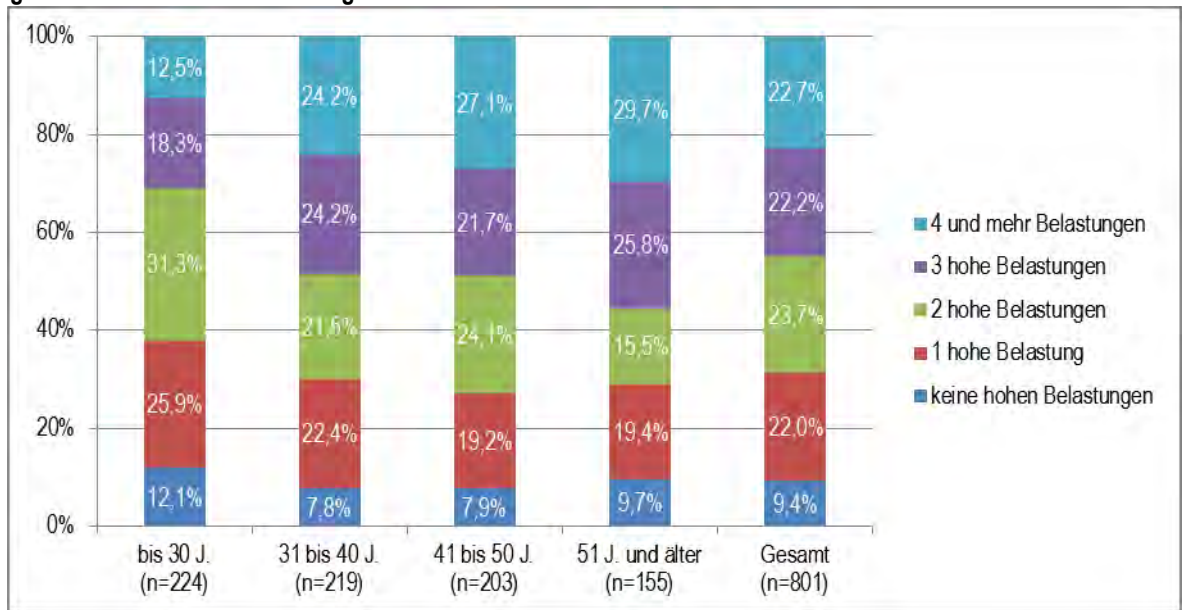
Abbildung 6: Anzahl hoher Belastungen nach Geschlecht



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und Auswertung *integrated* 5/2011

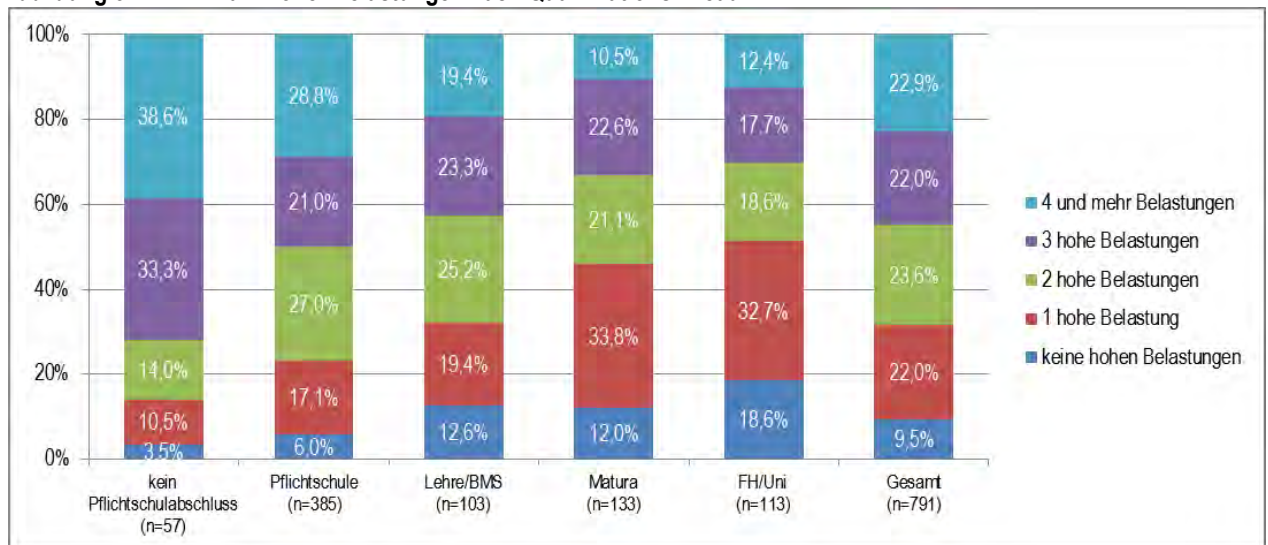
¹⁰ Zwei Beispiele für die Belastungsmessung: Eine mittlere Belastung im Bereich Wohnen ist gegeben, wenn jemand eine eigene Wohnung hat, aber Mietschulden, eine hohe Belastung ist Wohnungs- oder Obdachlosigkeit. Eine hohe Belastung im Bereich Gesundheit ist gegeben, wenn Zweifel an der Arbeitsfähigkeit der Person bestehen, eine mittlere, wenn aus gesundheitlichen Gründen nur Teilzeitarbeit möglich ist.

Abbildung 7: Anzahl hoher Belastungen nach Alter



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und Auswertung *integra*^{chart} 5/2011

Abbildung 8: Anzahl hoher Belastungen nach Qualifikationsniveau



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und Auswertung *integra*^{chart} 5/2011

Abbildung der Sozialstruktur im DWH und im *integra*^{chart}

Durch die Datenverknüpfung der DWH-Daten mit der Dokumentation im *integra*^{chart} ergibt sich die Möglichkeit, die auf Selbstauskünften der TeilnehmerInnen beruhenden Einträge im *integra*^{chart} den „offiziellen“ Einträgen im DWH gegenüberzustellen. Bezüglich der objektiv einfach zu erhebenden Dimensionen Geschlecht und Alter zeigen sich - nicht sehr überraschend - keine Unterschiede. In Hinblick auf das höchste abgeschlossene Qualifizierungsniveau und Migrationshintergrund zeigt der Datenabgleich Abweichungen.

Abbildung 9: Unterschiedliche Ausprägung der Sozialmerkmale im DWH und *integra*^{chart}

Datenbasis		DWH		<i>integra</i> ^{chart}	
Dimension	Ausprägung	Häufigkeit	Prozent	Häufigkeit	Prozent
Ausbildung	keine Pflichtschule	178	23,3%	57	7,2%
	Pflichtschule	482	63,0%	385	48,7%
	Lehre, BMS	54	7,1%	103	13,0%
	Matura	33	4,3%	133	16,8%
	Universität, FH	18	2,4%	113	14,3%
Staatsbürgerschaft	AusländerInnen	286	36,9%		
	ÖsterreicherInnen	489	63,1%		
Muttersprache	Deutsch			363	45,4%
	andere Muttersprache			437	54,6%
Behinderung	ja	53	6,9%		
	nein	715	93,1%		
Gesamt		765-775		791-800	

Basis: Abfrage KlientInnen Datenbank 5/2011 und DWH 12/1; eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

7% weisen Behinderungscodierung auf

Die Kategorie „Behinderung“ wurde nur im DWH erhoben. Daraus wird ersichtlich, dass 6,9% der TeilnehmerInnen eine AMS Codierung Behinderung haben.

Rund zwei Drittel der Personen mit nicht-deutscher Muttersprache haben keine österreichische Staatsbürgerschaft

Der Vergleich der Angaben zur Muttersprache der KundInnen im *integra*^{chart} mit der im DWH erfassten Staatsbürgerschaft zeigt, dass ein gutes Drittel der KundInnen (36%) mit einer anderen Muttersprache als Deutsch die österreichische Staatsbürgerschaft hat. 4% aller KundInnen, die Deutsch als Muttersprache angeben, haben keine österreichische Staatsbürgerschaft. Von diesen 14 Personen haben mehr als die Hälfte (8 Personen) die deutsche Staatsbürgerschaft.

Qualifikationsniveau nach Selbstausskunft bei MigrantInnen höher

Die Gegenüberstellung der Informationen zum Schul- und Ausbildungsniveau im DWH und der Dokumentation im *integra*^{chart} zeigt, dass hier für 46% der KundInnen ein höheres Bildungsniveau dokumentiert wurde als im DWH. Weiters lässt sich beobachten, dass es sich dabei vermehrt um Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft bzw. nicht-deutscher Muttersprache handelt: Unter den TeilnehmerInnen mit Muttersprache Deutsch sind es insgesamt 26%, für die im *integra*^{chart} ein höheres Bildungsniveau dokumentiert ist, unter jenen mit nicht-deutscher Erstsprache, aber österreichischer Staatsbürgerschaft sind es 55% und unter ausländischen StaatsbürgerInnen ist bei 67% im *integra*^{chart} ein höheres Ausbildungsniveau festgehalten als im DWH.

Laut DWH haben 95% aller Nicht-ÖsterreicherInnen maximal Pflichtschulabschluss. Unter den ÖsterreicherInnen liegt dieser Anteil bei 81%. Laut *integra*^{chart} haben 47% der Personen mit einer anderen Muttersprache und 66% der Personen mit deutscher Muttersprache maximal Pflichtschule.

Diese Unterschiedlichkeiten der Abbildung der höchsten Ausbildungsstufen bei Personen mit Migrationshintergrund sind zum Teil insofern nicht verwunderlich, als die BeraterInnen gebeten wurden, vorhandene ausländische Bildungsabschlüsse im **in-tegra^{chart}** so zu dokumentieren, dass eine möglichst gute Niveaue Entsprechung zum österreichischen Bildungssystem gegeben ist, unabhängig davon, ob die Abschlüsse bei uns anerkannt sind, während im DWH nur anerkannte Bildungsabschlüsse erfasst werden. Häufig handelt es sich somit bei den angegebenen Matura- bzw. Universitätsabschlüssen der TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund um im Ausland erworbene Ausbildungen, die in Österreich nicht anerkannt sind. Diese Kluft weist auf ein mögliches Arbeitsmarktpotenzial bei MigrantInnen hin.

4 Erreichung der vertraglich vereinbarten Zielsetzungen

In diesem Kapitel geht es darum, ausgehend von den vertraglich zwischen Auftraggebern und Auftragnehmerorganisation von Step 2 Job vereinbarten Zielsetzungen zu überprüfen, ob und in welchem Ausmaß diese Zielsetzungen erreicht wurden. Im internen Besprechungsprotokoll vom 26. 8. 2009 wurden folgende Zielsetzungen festgelegt, die in weiterer Folge mit dem Auftragnehmer vertraglich fixiert wurden:

„Ziele des gesamten Projektes“

DIMENSION	ZIELFORMULIERUNG
Umsetzung von kontinuierlicher Betreuung	75% der zugewiesenen Personen nehmen das Beratungsangebot an und werden länger als drei Monate kontinuierlich betreut.
Integration in den Arbeitsmarkt	30% der eingetretenen Personen sind im ersten Jahr nach Eintritt mindestens 92 Tage in vollversicherungspflichtiger unselbständiger oder selbständiger Beschäftigung am ersten oder zweiten Arbeitsmarkt.
Umsetzung von Case Management	Mit den TeilnehmerInnen wird neben der formalen Unterstützungsvereinbarung innerhalb der ersten drei Monate eine individuelle, aber schriftliche Betreuungsvereinbarung geschlossen (Betreuungsplan), die folgende Inhalte aufweist: - Zielsetzung der Begleitung in Bezug auf die Arbeitsaufnahme sowie in Bezug auf die Bearbeitung spezifischer vermittlungshemmender Problemlagen; - Überprüfung im Rahmen der Evaluierung: Welche Problemlagen traten auf? Welche Problemfelder wurden bearbeitet? Was wurde im Rahmen der Betreuungszeit dabei erreicht?
Erarbeitete Optionen nach Ende der Betreuung	100% der Personen, die die Maßnahme regulär beendet haben (aber nicht oder nicht ausreichend integriert wurden), haben einen Karriereplan mit nachvollziehbaren Integrationsvorschlägen für die Zeit nach der Betreuung durch die BBE.

Zielsetzungen für Teilgruppen / bei Vorliegen besonderer Problemlagen

BESONDERE PROBLEMLAGEN	ZIELFORMULIERUNG
Vermittlungshemmende mangelnde/unpassende Qualifikation	– Deutschkenntnisse (Dokumentation und Auswertung): Wie viele Personen haben mangelnde Deutschkenntnisse? Für wie viele Personen wurden Deutschkurse vorgeschlagen? Wie viele Personen haben Deutschkurse angenommen / erfolgreich absolviert? – Vermittlungshemmende mangelnde bzw. unpassende berufliche Qualifikationen (Dokumentation und Auswertung): Wie viele Personen haben Qualifikationsmängel? Für wie viele Personen wurden Qualifizierungsmaßnahmen vorgeschlagen? Wie viele Personen haben Qualifizierungsmaßnahmen begonnen / erfolgreich absolviert?
Nicht ausreichende Kinderbetreuung	– 80% der Personen mit unzureichender Kinderbetreuungssituation haben für mindestens 25 Stunden pro Woche eine Betreuung organisiert.
Schuldenproblematik	– Vermittlungshemmende Schuldenproblematik (Dokumentation und Auswertung analog Deutschkenntnisse, siehe oben)
Gesundheitliche Probleme	– Physische vermittlungshemmende gesundheitliche Probleme (Dokumentation und Auswertung analog Deutschkenntnisse siehe oben) – Psychische vermittlungshemmende gesundheitliche Probleme (Dokumentation und Auswertung analog Deutschkenntnissen, siehe oben) – Zahngesundheit (Dokumentation und Auswertung analog Deutschkenntnisse, siehe oben) – Vermittlungshemmende Suchtproblematik (Dokumentation und Auswertung analog Deutschkenntnisse, siehe oben)
Ungesicherte Wohnungssituation	– Mietrückstände, Mahnungen, drohender Wohnungsverlust, gesundheitsgefährdende Wohnung, Überbelag (Dokumentation und Auswertung analog Deutschkenntnisse, siehe oben)

Quelle: Bruno Schemhammer: Ziele des Projektes (Indikatoren und Zielformulierungen). Internes Papier, 26.08.2009

4.1 Zielebene 1: Erreichung des Teilzieles „75% der zugewiesenen Personen nehmen das Beratungsangebot an und werden länger als drei Monate kontinuierlich betreut“

Dieses Teilziel konnte in der hier beschriebenen Form sehr gut erreicht werden, wenn man als „zugewiesen“ jene Personen definiert, die zumindest den Infotag oder das Erstgespräch in Anspruch nahmen. Der an den Infotag anschließende Beratungsprozess dauerte bei 81% der KundInnen zumindest 3 Monate.

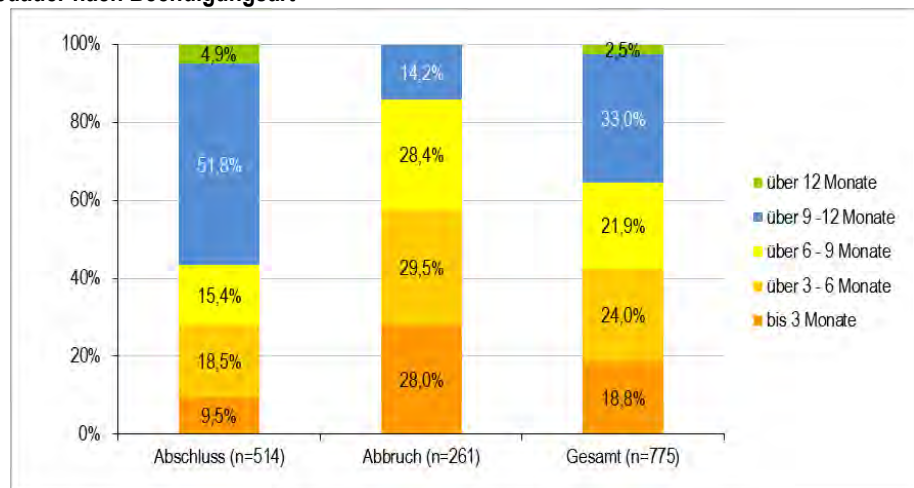
Von den 802 in der KlientInnendatenbank erfassten Männern und Frauen waren 777 bis Ende Mai 2011 aus dem Projekt wieder ausgetreten: 516 TeilnehmerInnen (64%) hatten ihre Teilnahme abgeschlossen, 261 hatten diese abgebrochen (33%) und 25 Personen (3%) befanden sich mit 31. Mai 2011 noch in Betreuung.

Selbst unter den AbbrecherInnen verblieben 72% länger als drei Monate im Projekt

Selbst unter jenen KundInnen, die die Beratung schlussendlich abbrachen, verblieben mehr als zwei von drei länger als drei Monate im Beratungsprozess. Insgesamt nahmen 35% aller KundInnen die Leistungen des Pilotprojektes zumindest neun Monate lang in Anspruch. Unter jenen TeilnehmerInnen, die die Beratung ordnungsgemäß abschlossen, lag dieser Anteil bei 57%.

Die durchschnittliche Beratungsdauer (inklusive AbbrecherInnen) betrug 234 Tage oder 7,8 Monate. Betrachtet man ausschließlich jene TeilnehmerInnen, die die Beratung ordnungsgemäß abschlossen, so erhöht sich die durchschnittliche Teilnahmedauer auf 269 Tage oder neun Monate. Bei AbbrecherInnen lag die durchschnittliche Teilnahmedauer bei 165 Tagen oder 5,5 Monaten.

Abbildung 10: Teilnahmedauer nach Beendigungsart

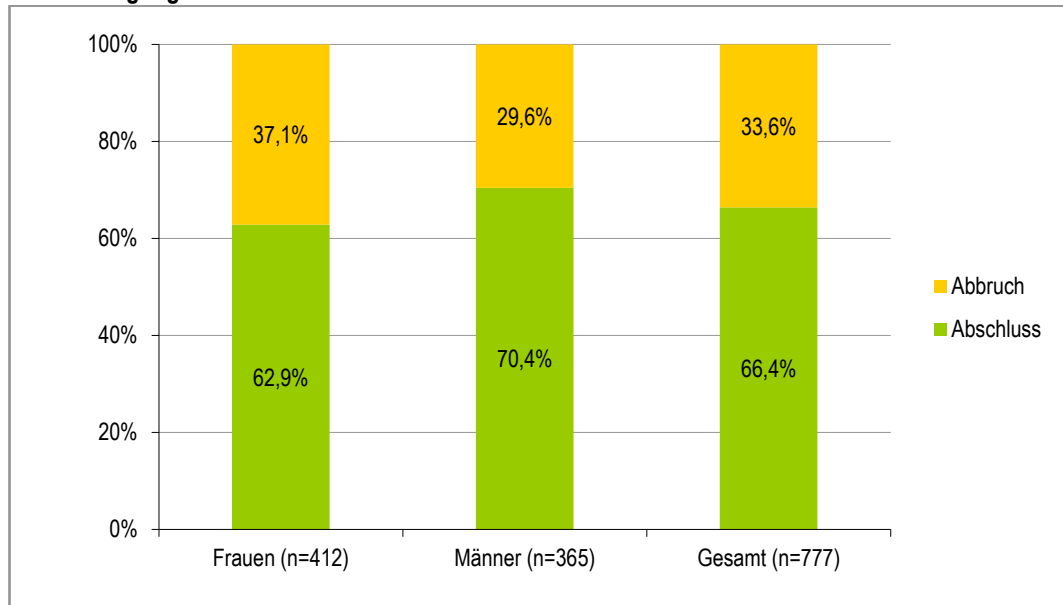


Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

Beratungsabbruch und Beratungsabschluss nach sozialen Merkmalen der TeilnehmerInnen

Unter den KundInnen brachen mehr Frauen (37%) als Männer (30%), mehr Menschen mit deutscher Erstsprache (38%) als solche mit einer anderen Erstsprache (30%) und mehr KundInnen unter 25 (44%) als ältere (32%) die Beratung ab.

Abbildung 11: Beendigungsart nach Geschlecht

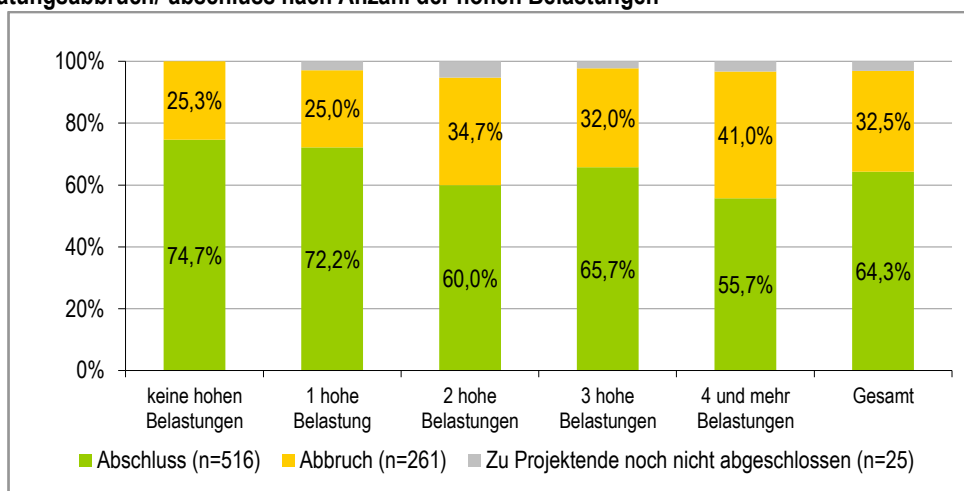


Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

Die Anzahl der hohen Belastungen¹¹ beeinflusst dabei, wie noch gezeigt wird, nicht nur das zu erreichende Beratungsergebnis, sondern bereits die Chancen, die Beratung ordnungsgemäß zu beenden. So schließen etwa drei von vier Personen mit maximal einer schweren Belastung, aber nur 56% jener mit vier und mehr schweren Belastungsmomenten die Beratung ordnungsgemäß ab.

¹¹ Als hohe Belastungen werden folgende Problembereiche definiert: Fehlen von Sozialversicherungszeiten und keine Mitversicherung; kein Führerschein B und keine Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel bzw. nur mit Hilfe; keine Unterstützung durch das Umfeld bei der Verarbeitung von Misserfolgen und Erfolgen oder Behinderung der Arbeitsuche; Vorstrafen im Vorstrafenregister oder bevorstehender Haftantritt; Mietschulden oder keine stabile Wohnsituation; unübersichtliche finanzielle Situation; gesundheitliche Probleme, die an der Arbeitsfähigkeit zweifeln lassen; berufliche Kompetenzen, die am Arbeitsmarkt nicht mehr nachgefragt bzw. aus anderen Gründen (z.B. gesundheitlichen) nicht mehr eingesetzt werden können; Nichtakzeptieren von Stellenangeboten; schlechte (Missverständnisse wahrscheinlich) oder nur mit Unterstützung mögliche Bewältigung von Bewerbungssituationen; Betreuungsaufgaben, die nur eine Teilzeitbeschäftigung oder eine geringfügige Beschäftigung zulassen; die Person glaubt (eher) nicht, in einem Jahr eine Stelle zu finden.

Abbildung 12: Beratungsabbruch/-abschluss nach Anzahl der hohen Belastungen



Basis: Auswertung *integrated* 5/2011 und KlientInnendatenbank 5/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

4.2 Zielebene 2: 30% der eingetretenen Personen sind im ersten Jahr nach Eintritt mindestens 92 Tage in vollversicherungspflichtiger unselbständiger oder selbständiger Beschäftigung am 1. oder 2. Arbeitsmarkt.

Die erreichten Beschäftigungsanteile wurden auf Basis des Verbleibsmonitoring im DWH errechnet.¹²

Ein gutes Viertel der TeilnehmerInnen hat sich nachhaltig in den Arbeitsmarkt integriert

Mit 26% konnte sich ein gutes Viertel der TeilnehmerInnen für zumindest drei Monate in den 1. oder 2. Arbeitsmarkt integrieren, darunter 17,3% in den 1. Arbeitsmarkt und 8,4% in den 2. Arbeitsmarkt. Weitere 18% waren bis zu drei Monate beschäftigt.

Damit wurde die Zielvorgabe knapp nicht erreicht: 4%-Punkte fehlen auf die Zielmarke von 30%. Nicht ganz die Hälfte der TeilnehmerInnen (44%) konnte somit zumindest kurzfristig einen Beschäftigungsantritt verzeichnen, 30% auf dem 1. Arbeitsmarkt und 14% auf dem 2. Arbeitsmarkt.

Unter 45-Jährige, besser Gebildete, Nicht-ÖsterreicherInnen und nicht behinderte Personen kommen häufiger am Arbeitsmarkt unter

Schwierigere Voraussetzungen - im Sinne fehlender Beschäftigungserfahrung im Vorbeobachtungszeitraum - haben Frauen, über 45-Jährige, Personen ohne Pflichtschulabschluss und jene mit AMS-Behindertencodierung. Bei all diesen Personengruppen konnten im Betreuungsjahr die Anteile ohne Beschäftigungstage reduziert werden, wenngleich diese immer noch vergleichsweise hoch sind.

Die höchsten Anteile mit vorgelagerter Arbeitserfahrung haben junge Erwachsene unter 25 Jahren und Personen mit zumindest Maturaniveau. Letztere haben dabei häufiger längere vorgelagerte Arbeitsperioden, nämlich zwischen einem halben und einem Jahr. Während bei den jungen Erwachsenen der Anteil der kurzen Beschäftigungsphasen, nämlich bis zu drei Monate, nach Beratungseintritt konstant bleibt, konnten Personen mit zumindest Maturaabschluss die Anteile an längeren Beschäftigungen noch ausbauen. Auffallend ist somit, dass kurzfristigere Beschäftigungen bis zu drei Monate unter 25-Jährigen am häufigsten gelingen, bei den längeren Dienstverhältnissen liegen sie im Durchschnitt. Die längste Arbeitsdauer nach Beratungseintritt ist bei Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft zu vermerken, ein Fünftel ist länger als sechs Monate beschäftigt.

Während im Jahr vor Beratungsbeginn 81% der Personen ohne Pflichtschulabschluss ohne Beschäftigungstage waren, verringerte sich dieser Anteil im Jahr nach Beratungseintritt zwar um 20%-Punkte, ist aber mit 61% jener, die ohne Beschäftigungstage bleiben, immer noch hoch.

¹² Neben Informationen zur Sozialstruktur werden im DWH die im 12-monatigen Beobachtungszeitraum verbrachten Tage in verschiedenen Arbeitsmarktpositionen beginnend mit der Unterzeichnung der Integrationsvereinbarung erfasst:

- 1. Arbeitsmarkt: ungeforderte Beschäftigung, mit Eingliederungsbeihilfe geförderte Beschäftigung, Lehre, mit Kombilohn geförderte Beschäftigung und selbständige Beschäftigung
- 2. Arbeitsmarkt: geförderte Beschäftigung in Sozialökonomischen Betrieben und gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten
- Out of Labour Force (im Folgenden OLF): erwerbsferne Stati inklusive Geringfügige Beschäftigung
- Qualifizierung
- Arbeitslosigkeit mit und ohne Bezug

Die Maßnahme zeigt auch eine Verbesserung der Beschäftigungssituation für KundInnen mit Behindertenstatus: Der Anteil jener, die vor der Beratung keinen Beschäftigungstag aufweisen konnten, sinkt von rund 89% auf 72% nach der Beratung. Damit bleibt aber der Anteil der Nicht-Beschäftigten mit Behindertenstatus dennoch erhöht.

Deutlich wird auch der Zusammenhang zwischen einem Maßnahmenabbruch und Arbeitsmarktintegration: Jene KundInnen, die die Teilnahme abgebrochen haben, können nur eine geringfügige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration vorweisen. Auffallend ist, dass die Form der Beendigung – ob Abbruch oder Abschluss – sich auf kürzere Beschäftigungsperioden weniger stark auswirkt als auf längere: Nur 4% der Personen, die die Beratung abbrachen, sind länger als ein halbes Jahr beschäftigt im Vergleich zu 23% jener, die die Beratung regulär abschlossen.

Tabelle 1: Beschäftigungsdauer nach soziodemographischen Merkmalen ein Jahr vor und ein Jahr nach Betreuungseintritt

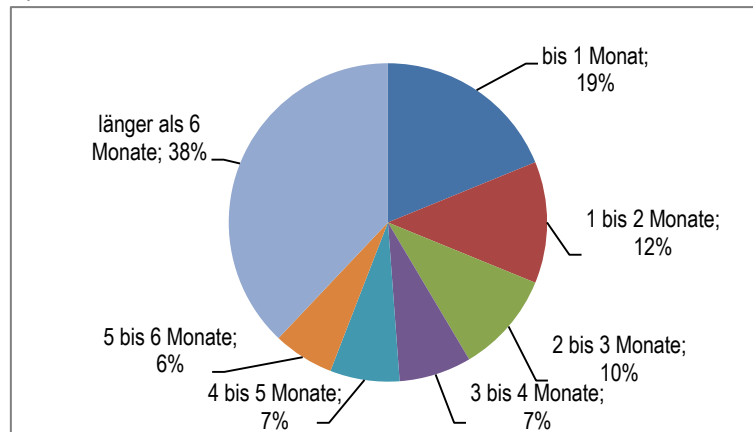
		VORHER: Beschäftigung 1. AM / 2. AM				NACHHER: Beschäftigung 1. AM / 2. AM				
		kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	Gesamt
		%	%	%	%	%	%	%	%	n %
Geschlecht	Männer	76,0%	13,3%	5,0%	5,8%	53,3%	19,9%	8,8%	18,0%	362 100%
	Frauen	81,8%	11,1%	3,4%	3,6%	58,6%	16,7%	9,2%	15,5%	413 100%
Alter	bis 24 J.	68,3%	23,2%	3,7%	4,9%	51,2%	25,6%	8,5%	14,6%	82 100%
	25 bis 34 J.	74,3%	14,8%	6,2%	4,8%	48,1%	21,0%	12,4%	18,6%	210 100%
	35 bis 44 J.	79,1%	11,2%	4,7%	5,1%	54,9%	19,5%	7,0%	18,6%	215 100%
	45 J. und älter	86,1%	7,5%	2,2%	4,1%	65,2%	12,7%	7,9%	14,2%	267 100%
Migrationshintergrund	dt. Muttersprache	78,6%	12,3%	4,9%	4,3%	58,0%	18,9%	9,1%	14,0%	350 100%
	and. Muttersprache/ österreich. Staatsb.	80,3%	9,9%	3,3%	6,6%	62,5%	13,8%	7,9%	15,8%	152 100%
	and. Muttersprache/ and. Staatsb.	79,3%	12,9%	3,7%	4,1%	49,8%	19,9%	9,6%	20,7%	271 100%
Ausbildung	kein Pflichtschulab.	81,5%	12,9%	3,4%	2,2%	61,2%	14,6%	6,7%	17,4%	178 100%
	Pflichtschule	79,0%	12,2%	3,7%	5,0%	54,8%	19,7%	9,5%	16,0%	482 100%
	Lehre/BMS	79,6%	9,3%	5,6%	5,6%	57,4%	16,7%	7,4%	18,5%	54 100%
	Matura/Uni/FH	68,6%	11,8%	9,8%	9,8%	49,0%	19,6%	13,7%	17,6%	51 100%
Behindertenstatus	nein	78,3%	12,6%	4,1%	5,0%	55,0%	17,9%	9,5%	17,6%	715 100%
	ja	88,7%	7,5%	3,8%	,0%	71,7%	20,8%	3,8%	3,8%	53 100%
Beendigungsart	Abschluss	76,8%	14,1%	5,1%	4,0%	44,6%	19,8%	12,3%	23,4%	505 100%
	Abbruch	83,9%	8,3%	2,0%	5,9%	78,0%	15,4%	2,4%	4,3%	254 100%
	noch nicht abgeschl.	75,0%	12,5%	6,3%	6,3%	75,0%	12,5%	12,5%	,0%	16 100%
	Gesamt	79,1% (n=613)	12,1% (n=94)	4,1% (n=32)	4,6% (n=36)	56,1% (n=435)	18,2% (n=141)	9,0% (n=70)	16,6% (n=129)	775 100%

Basis: Abfrage DWH 12/2011 (Geschlecht, Alter, Staatsbürgerschaft, Ausbildung, Behindertenstatus) und KlientInnendatenbank 5/2011 (Muttersprache und Beendigungsart), eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

Längere über drei Monate dauernde Beschäftigungen überwiegen

Bei 31% der 340 Personen, die Beschäftigungseintritte auf dem 1. oder 2. Arbeitsmarkt hatten, dauerten diese Beschäftigungsphasen weniger als zwei Monate, wie Abbildung 13 zu entnehmen ist. 38% der vermittelten Personen waren im Beobachtungszeitraum über sechs Monate beschäftigt.

Abbildung 13: Gesamtbeschäftigungsdauer der Personen mit Beschäftigungen im Jahr nach Beratungseintritt (N=340)

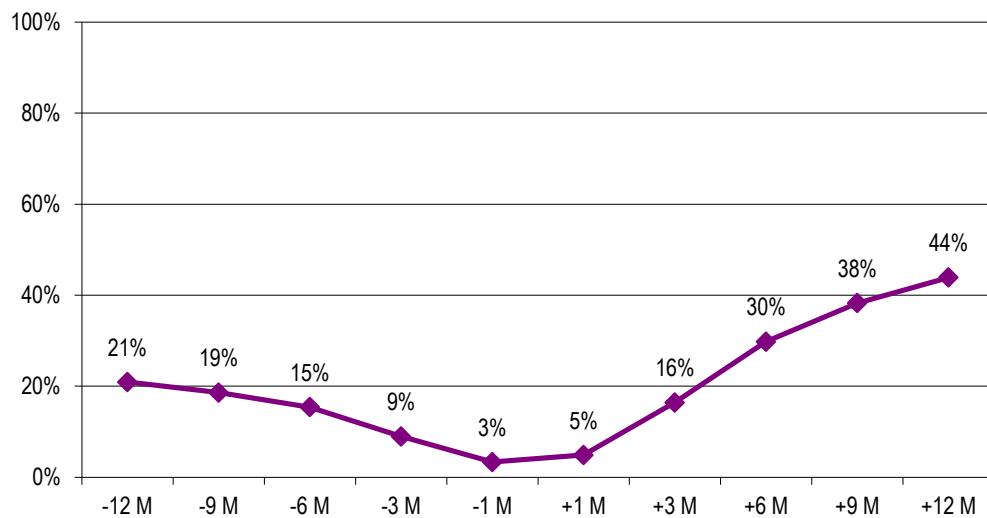


Basis: Abfrage DWH 12/2011; alle Personen, die Dienstverhältnisse auf dem 1. oder 2. Arbeitsmarkt hatten

Dauer bis zur ersten Arbeitsaufnahme

Im Folgenden wird dargestellt, wann es den TeilnehmerInnen gelang, zumindest kurzfristig Zugang zum Arbeitsmarkt zu finden. Dahinter steht die Frage, wie lange die KundInnen im Vorfeld einer Arbeitsaufnahme begleitet und betreut wurden. Dazu wird als Indikator der Anteil der Personen, die bis zu einem bestimmten Zeitpunkt zumindest einen Tag in vollversicherungspflichtiger Beschäftigung verbrachten, dargestellt, und zwar im Beobachtungszeitraum 12 Monate vor und 12 Monate nach Beratungsbeginn. Drei Monate nach Beratungsbeginn konnten z.B. 16% der TeilnehmerInnen einen Beschäftigungsantritt vorweisen. Nach einem halben Jahr in Beratung waren das 30%.

Abbildung 14: Anteil der TeilnehmerInnen, die bis zu bestimmten Zeitpunkten innerhalb eines Jahres vor und nach Beratungsbeginn zumindest 1 Tag in geförderter oder nicht-geförderter Beschäftigung verbrachten, N=779



Basis: Abfrage DWH 12/2011

Unterschiede der Beschäftigungschancen auf dem 1. und 2. Arbeitsmarkt

Um Unterschiede der Zugangschancen zum 1. und 2. Arbeitsmarkt auszuloten, wird nun ein gesonderter Blick auf die beiden Bereiche geworfen.

Vor Beratungseintritt arbeiteten rund 8% der KundInnen 92 Tage oder länger auf dem 1. Arbeitsmarkt. Nach der Beratung waren es rund 17% der KundInnen. Eine Beschäftigung am 1. Arbeitsmarkt gelingt grundsätzlich besser bei Personen die unter 35 Jahre alt sind, Matura oder einen höheren Bildungsabschluss haben und keine Behindertencodierung. Insgesamt haben nach der Beratung knapp zwei Drittel der KundInnen keinen Beschäftigungstag am 1. Arbeitsmarkt aufzuweisen, unter den über 45-Jährigen sind es knapp 80%.

Tabelle 2: Beschäftigungsdauer der TeilnehmerInnen auf dem 1. Arbeitsmarkt ein Jahr vor und ein Jahr nach Beratungseintritt nach soziodemographischen Merkmalen

		VORHER: Beschäftigung 1. AM				NACHHER: Beschäftigung 1. AM				Gesamt	
		kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo		
		%	%	%	%	%	%	%	%	n	%
Geschlecht	Männer	77,9%	12,4%	4,4%	5,2%	66,0%	17,1%	6,1%	10,8%	362	100%
	Frauen	82,6%	11,6%	3,1%	2,7%	68,3%	14,8%	7,5%	9,4%	413	100%
Alter	bis 24 J.	69,5%	22,0%	3,7%	4,9%	58,5%	23,2%	6,1%	12,2%	82	100%
	25 bis 34 J.	74,3%	15,2%	6,2%	4,3%	57,6%	20,5%	9,0%	12,9%	210	100%
	35 bis 44 J.	80,5%	11,2%	4,2%	4,2%	66,5%	15,8%	6,5%	11,2%	215	100%
	45 J. und älter	88,4%	7,1%	1,5%	3,0%	77,9%	10,1%	5,6%	6,4%	267	100%
Migrationshintergrund	dt. Muttersprache	80,0%	11,7%	4,6%	3,7%	68,6%	16,0%	6,9%	8,6%	350	100%
	and. Muttersprache/ österreich. Staatsb.	81,6%	9,2%	2,6%	6,6%	71,1%	11,2%	8,6%	9,2%	152	100%
	and. Muttersprache/ and. Staatsb.	80,4%	13,7%	3,3%	2,6%	63,1%	18,5%	5,9%	12,5%	271	100%
Ausbildung	kein Pflichtschulab.	82,0%	13,5%	2,8%	1,7%	70,2%	14,6%	3,9%	11,2%	178	100%
	Pflichtschule	80,9%	11,8%	3,3%	3,9%	66,8%	16,8%	7,5%	8,9%	482	100%
	Lehre/BMS	79,6%	9,3%	5,6%	5,6%	72,2%	14,8%	3,7%	9,3%	54	100%
	Matura/Uni/FH	68,6%	11,8%	9,8%	9,8%	52,9%	15,7%	15,7%	15,7%	51	100%
Behindertenstatus	nein	79,6%	12,4%	3,8%	4,2%	65,9%	16,1%	7,3%	10,8%	715	100%
	ja	90,6%	7,5%	1,9%	,0%	84,9%	13,2%	1,9%	,0%	53	100%
Beendigungsart	Abschluss	78,4%	13,9%	4,8%	3,0%	59,0%	18,4%	8,7%	13,9%	505	100%
	Abbruch	84,6%	8,3%	1,6%	5,5%	83,1%	11,0%	2,8%	3,1%	254	100%
	noch nicht abgeschl.	75,0%	12,5%	6,3%	6,3%	75,0%	12,5%	12,5%	,0%	16	100%
	Gesamt	80,4% (n=623)	12,0% (n=93)	3,7% (n=29)	3,9% (n=30)	67,2% (n=521)	15,9% (n=123)	6,8% (n=53)	10,1% (n=78)	775	100%

Basis: Abfrage DWH 12/2011 (Geschlecht, Alter, Staatsbürgerschaft, Ausbildung, Behindertenstatus) und KlientInnendatenbank 5/2011 (Muttersprache und Beendigungsart), eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

Wer wird auf dem 2. Arbeitsmarkt besonders gefördert?

Im Jahr vor der Beratung waren 2% der KundInnen zumindest einen Tag am 2. Arbeitsmarkt beschäftigt, im Jahr nach der Beratung sind es immerhin knapp 20% der KundInnen. Jüngere Personen unter 35 Jahre sowie jene mit einem höheren Bildungsniveau (Matura oder Universität) werden etwas seltener als ältere und schlechter gebildete in den 2. Arbeitsmarkt vermittelt. Einen höheren Anteil weisen PflichtschulabsolventInnen und mittlere Bildungsstufen auf. Personen mit Behinderungsco-dierung finden ebenfalls Zugang zum 2. Arbeitsmarkt, allerdings bei niedriger zu beobachtender Beschäftigungsdauer.

Tabelle 3: Beschäftigungsdauer der TeilnehmerInnen auf dem 2. Arbeitsmarkt ein Jahr vor und ein Jahr nach Beratungseintritt nach soziodemographischen Merkmalen

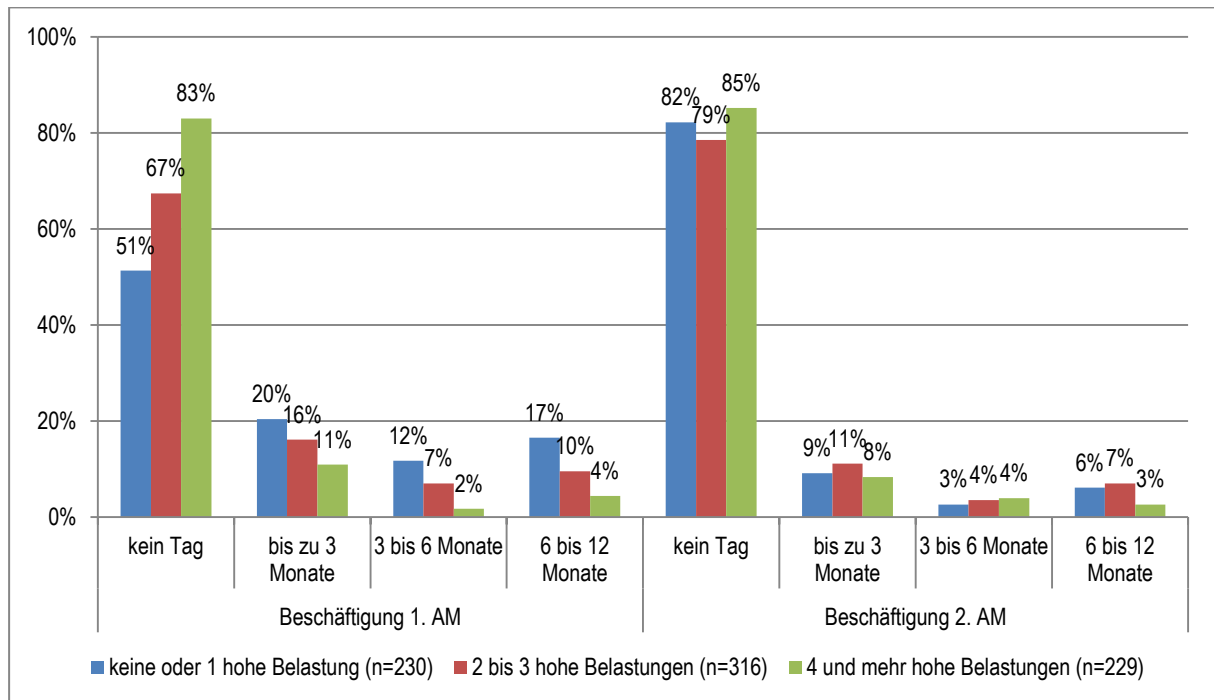
		VORHER: Beschäftigung 2. AM				NACHHER: Beschäftigung 2. AM				Gesamt	
		kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo		
		%	%	%	%	%	%	%	%	n	%
Geschlecht	Männer	97,2%	1,7%	,6%	,6%	79,8%	10,5%	3,3%	6,4%	362	100%
	Frauen	98,1%	,7%	,2%	1,0%	83,1%	9,0%	3,4%	4,6%	413	100%
Alter	bis 24 J.	98,8%	1,2%	,0%	,0%	90,2%	4,9%	2,4%	2,4%	82	100%
	25 bis 34 J.	98,6%	1,0%	,0%	,5%	84,8%	5,7%	4,3%	5,2%	210	100%
	35 bis 44 J.	97,2%	1,4%	,5%	,9%	78,6%	13,5%	2,8%	5,1%	215	100%
	45 J. und älter	97,0%	1,1%	,7%	1,1%	79,0%	11,2%	3,0%	6,7%	267	100%
Migrationshintergrund	dt. Muttersprache	98,0%	1,1%	,3%	,6%	82,9%	9,1%	3,1%	4,9%	350	100%
	and. Muttersprache/ österreich. Staatsb.	98,7%	,7%	,7%	,0%	83,6%	10,5%	2,0%	3,9%	152	100%
	and. Muttersprache/ and. Staatsb.	96,7%	1,5%	,4%	1,5%	78,6%	10,0%	4,4%	7,0%	271	100%
Ausbildung	kein Pflichtschulab.	98,3%	,6%	,6%	,6%	83,7%	7,3%	3,9%	5,1%	178	100%
	Pflichtschule	97,1%	1,5%	,4%	1,0%	79,7%	11,2%	3,3%	5,8%	482	100%
	Lehre/BMS	98,1%	1,9%	,0%	,0%	79,6%	7,4%	3,7%	9,3%	54	100%
	Matura/Uni/FH	100,0%	,0%	,0%	,0%	94,1%	5,9%	,0%	,0%	51	100%
Behindertenstatus	nein	97,6%	1,3%	,3%	,8%	81,7%	9,2%	3,5%	5,6%	715	100%
	ja	98,1%	,0%	1,9%	,0%	79,2%	15,1%	1,9%	3,8%	53	100%
Beendigungsart	Abschluss	97,4%	1,2%	,4%	1,0%	75,2%	11,7%	5,1%	7,9%	505	100%
	Abbruch	98,0%	1,2%	,4%	,4%	92,9%	6,3%	,0%	,8%	254	100%
	noch nicht abgeschl.	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	16	100%
	Gesamt	97,7% (n=757)	1,2% (n=9)	0,4% (n=3)	0,8% (n=6)	81,5% (n=632)	9,7% (n=75)	3,4% (n=26)	5,4% (n=42)	775	100%

Basis: Abfrage DWH 12/2011 (Geschlecht, Alter, Staatsbürgerschaft, Ausbildung, Behindertenstatus) und KlientInnendatenbank 5/2011 (Muttersprache und Beendigungsart), eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

Höhe der Problembelastung reduziert die Beschäftigungschancen auf dem 1. Arbeitsmarkt

Die Anteile der Personen und die Beschäftigungsdauer auf dem 1. und 2. Arbeitsmarkt unterscheiden sich nach der Problembelastung. Mit der Anzahl hoher Belastungen steigen die Anteile der Personen, die auf dem 1. Arbeitsmarkt keine Beschäftigung finden. Dieser Zusammenhang zeigt sich auf dem 2. Arbeitsmarkt nicht: Das Belastungsausmaß wirkt sich hier weder auf den Beschäftigungszugang noch auf die Beschäftigungsdauer aus. Personen mit mehreren hohen Belastungen werden nicht auffallend häufiger in den 2. Arbeitsmarkt vermittelt, sie haben da und dort höhere Zugangsbarrieren (siehe Abb. 15).

Abbildung 15: Beschäftigungen auf dem 1. oder 2. Arbeitsmarkt nach Anzahl hoher Belastungen (N=775)



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und DWH 12/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

4.3 Weitere Ergebnisse zur Arbeitsmarktpformance der TeilnehmerInnen

Im folgenden Abschnitt wird der Frage nachgegangen, welche Arbeitsmarktpositionierungen die TeilnehmerInnen neben der Beschäftigung auf dem 1. und 2. Arbeitsmarkt ein Jahr nach Beratungseintritt aufweisen und wie sich diese im Vergleich zum Jahr davor unterscheiden. Konkret werden die im DWH erfassten Positionen Qualifizierung und Out of Labour Force (im Folgenden OLF), d.h. erwerbsferne Stati inklusive Geringfügiger Beschäftigung, näher analysiert.

4.3.1 Zugang zu Qualifizierungsangeboten

Ein Drittel der KundInnen besuchte im Jahr vor der Beratung zumindest einen Tag lang eine Qualifizierungsmaßnahme. Im Jahr nach der Beratung betrug dieser Anteil 44%. Der relativ hohe Anteil an Qualifizierungsmaßnahmen vor Eintritt bei Step 2 Job hängt damit zusammen, dass Personen mit Migrationshintergrund im Falle mangelnder Deutschkenntnisse verstärkt in Deutschkurse vermittelt wurden.

Insgesamt kann hier nach sozialen Merkmalen keine Bevorzugung bestimmter KundInnen nachgewiesen werden, lediglich Personen mit deutscher Muttersprache und KundInnen mit Behinderungs Codierung haben häufiger keinen einzigen Qualifizierungstag vor der Beratung. Diese Unterschiede werden nach der Beratung etwas abgemildert, wenngleich die Anteile der Personen ohne Qualifizierungszugang bei diesen Gruppen immer noch sehr hoch sind.

Auffallend geringeren Zugang zu Qualifizierungsangeboten finden über 45-jährige TeilnehmerInnen und jene ohne Migrationshintergrund sowie AbsolventInnen mittlerer Ausbildungsstufen.

Tabelle 4: Zugang zu Qualifizierung im Jahr vor und nach Beratungseintritt nach soziodemographischen Merkmalen

		VORHER: Qualifizierung				NACHHER: Qualifizierung				Gesamt	
		kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo		
		%	%	%	%	%	%	%	%	n	%
Geschlecht	Männer	64,6%	22,1%	9,1%	4,1%	57,2%	29,0%	9,9%	3,9%	362	100%
	Frauen	67,1%	17,4%	9,7%	5,8%	54,7%	25,7%	13,6%	6,1%	413	100%
Alter	bis 24 J.	64,6%	28,0%	4,9%	2,4%	52,4%	30,5%	13,4%	3,7%	82	100%
	25 bis 34 J.	61,4%	26,7%	7,1%	4,8%	50,0%	33,8%	10,5%	5,7%	210	100%
	35 bis 44 J.	67,9%	16,3%	9,8%	6,0%	54,9%	26,5%	14,9%	3,7%	215	100%
	45 J. und älter	68,2%	14,2%	12,4%	5,2%	62,5%	21,7%	9,7%	6,0%	267	100%
Migrationshintergrund	dt. Muttersprache	77,4%	16,9%	4,0%	1,7%	65,7%	27,1%	6,0%	1,1%	350	100%
	and. Muttersprache/ österreich. Staatsb.	61,2%	21,1%	10,5%	7,2%	50,0%	28,9%	15,8%	5,3%	152	100%
	and. Muttersprache/ and. Staatsb.	54,2%	21,8%	15,9%	8,1%	46,5%	26,2%	17,3%	10,0%	271	100%
Ausbildung	kein Pflichtschulab.	60,7%	17,4%	12,9%	9,0%	47,2%	25,8%	21,3%	5,6%	178	100%
	Pflichtschule	67,0%	20,5%	8,7%	3,7%	58,9%	26,8%	8,9%	5,4%	482	100%
	Lehre/BMS	70,4%	14,8%	5,6%	9,3%	64,8%	29,6%	5,6%	,0%	54	100%
	Matura/Uni/FH	66,7%	27,5%	5,9%	,0%	49,0%	33,3%	13,7%	3,9%	51	100%
Behindertensstatus	nein	65,2%	19,6%	9,9%	5,3%	55,2%	27,6%	12,0%	5,2%	715	100%
	ja	73,6%	20,8%	3,8%	1,9%	60,4%	24,5%	11,3%	3,8%	53	100%
Beendigungsart	Abschluss	60,2%	22,2%	11,7%	5,9%	46,9%	31,9%	14,3%	6,9%	505	100%
	Abbruch	77,6%	14,2%	4,7%	3,5%	74,0%	16,9%	7,5%	1,6%	254	100%
	noch nicht abgeschl.	62,5%	25,0%	12,5%	,0%	50,0%	43,8%	6,3%	,0%	16	100%
	Gesamt	65,9% (n=511)	19,6% (n=152)	9,4% (n=73)	5,0% (n=39)	55,9% (n=433)	27,2% (n=211)	11,9% (n=92)	5,1% (n=39)	775	100%

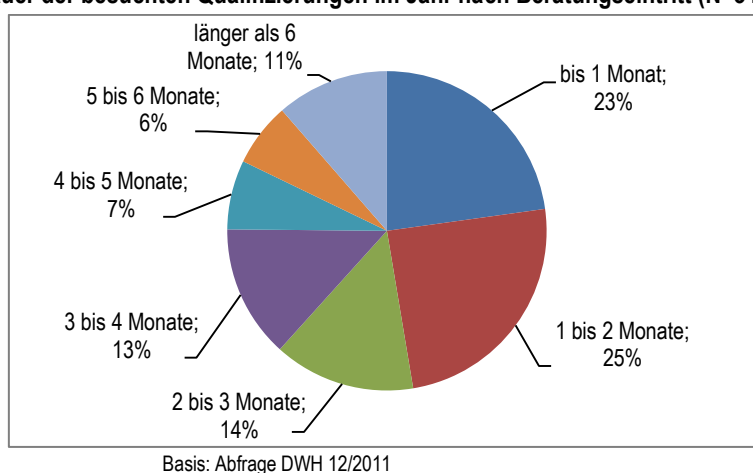
Basis: Abfrage DWH 12/2011 und KlientInnendatenbank 5/2011 (Dimensionen „Erstsprache“ und „Beendigungsart“), eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

Wie für die Beschäftigung, so gilt auch für den Bereich der Weiterbildung, dass die Qualifizierungsteilnahmen mit der Intensität der Problembelastung sowohl im Vor- als auch im Nachbeobachtungszeitraum sinken. Doch auch dieser Effekt konnte nach der Beratung etwas abgemildert werden: Waren im Jahr vor Beratungseintritt knapp 80% der Personen mit vier und mehr hohen Belastungen in keiner Qualifizierungsmaßnahme, waren dies im Jahr nach Beratungseintritt nur mehr 66%.

Knapp die Hälfte der Qualifizierungen dauert unter zwei Monate

Untenstehende Abbildung illustriert die Dauer der Qualifizierungsteilnahmen der 342 Personen mit Qualifizierungszugang differenzierter. Dabei zeigt sich, dass die Hälfte der Qualifizierungsteilnahmen bis zu zwei Monaten dauerten und 11% länger als sechs Monate.

Abbildung 16: Dauer der besuchten Qualifizierungen im Jahr nach Beratungseintritt (N=342)



4.3.2 Die Bedeutung des Status Out of Labour Force

Unter Out of Labour Force werden Zeiten in Karenz, Wochengeld, Kinderbetreuungsgeld, Pension, Präsenz-/Zivildienst, sonstige Versicherungszeiten (z.B. Witwen-, Waisenpension), Ausbildung, Geringfügige Beschäftigung und Zeiten ohne Meldung bei den Sozialversicherungen definiert.

Starker Rückgang der im Out of Labour-Status verbrachten Zeiten

Die Zeiten im Status Out of Labour Force sind im Jahr nach Beratungseintritt stark zurückgegangen. Fanden sich im Jahr vor der Beratung mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen über sechs Monate im Out of Labour Force-Status, so betrug dieser Anteil im Jahr nach der Beratung weniger als ein Viertel. Auffallend ist eine Verschiebung der langen OLF-Zeiten zu kürzeren. Auch der Anteil der Personen, die keinen Tag mehr im OLF-Status verbrachten, konnte nach Beratungseintritt von 7% auf 16% mehr als verdoppelt werden. 124 Personen befanden sich nach Beratungseintritt keinen Tag im Status OLF.

Besonders hohe Anteile an langen Out of Labour Force-Zeiten hatten vor der Beratung Frauen, unter 25-Jährige, Personen ohne Migrationshintergrund, Personen mit geringem Bildungsgrad sowie Personen mit einer AMS-Codierung Behinderung. Diese Unterschiede nach sozialen Merkmalen gleichen sich im Zuge der Beratung aus.

Tabelle 5: Personen mit Out of Labour Force-Status im Jahr vor und nach Beratungseintritt nach soziodemographischen Merkmalen

		VORHER: Out of Labour Force				NACHHER: Out of Labour Force				Gesamt	
		kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo		
		%	%	%	%	%	%	%	%	n	%
Geschlecht	Männer	8,3%	25,1%	20,4%	46,1%	16,3%	42,8%	19,9%	21,0%	362	100%
	Frauen	5,3%	18,2%	13,8%	62,7%	15,7%	39,0%	20,1%	25,2%	413	100%
Alter	bis 24 J.	4,9%	18,3%	14,6%	62,2%	9,8%	32,9%	28,0%	29,3%	82	100%
	25 bis 34 J.	7,1%	17,1%	20,0%	55,7%	17,1%	45,2%	17,1%	20,5%	210	100%
	35 bis 44 J.	5,6%	25,1%	16,7%	52,6%	18,6%	40,5%	19,1%	21,9%	215	100%
	45 J. und älter	7,9%	22,8%	15,4%	53,9%	15,0%	39,7%	20,6%	24,7%	267	100%
Migrationshintergrund	dt. Muttersprache	6,9%	16,6%	18,3%	58,3%	14,9%	34,6%	22,9%	27,7%	350	100%
	and. Muttersprache/ österr. Staatsb.	6,6%	23,7%	13,2%	56,6%	15,1%	39,5%	17,1%	28,3%	152	100%
	and. Muttersprache/ and. Staatsb.	6,6%	26,6%	17,0%	49,8%	18,1%	49,8%	18,1%	14,0%	271	100%
Ausbildung	kein Pflichtschulab.	5,6%	20,8%	16,3%	57,3%	12,4%	43,3%	18,5%	25,8%	178	100%
	Pflichtschule	7,1%	21,2%	15,6%	56,2%	16,4%	38,4%	22,0%	23,2%	482	100%
	Lehre/BMS	5,6%	25,9%	18,5%	50,0%	14,8%	48,1%	13,0%	24,1%	54	100%
	Matura/Uni/FH	9,8%	23,5%	29,4%	37,3%	23,5%	47,1%	13,7%	15,7%	51	100%
Behindertenstatus	nein	7,0%	22,0%	16,5%	54,5%	16,4%	41,5%	18,7%	23,4%	715	100%
	ja	1,9%	15,1%	22,6%	60,4%	9,4%	34,0%	32,1%	24,5%	53	100%
Beendigungsart	Abschluss	7,1%	24,6%	18,4%	49,9%	21,0%	53,5%	13,5%	12,1%	505	100%
	Abbruch	5,5%	14,6%	14,6%	65,4%	6,3%	15,4%	33,5%	44,9%	254	100%
	noch nicht abgeschl.	12,5%	31,3%	6,3%	50,0%	12,5%	43,8%	12,5%	31,3%	16	100%
	Gesamt	6,7% (n=52)	21,4% (n=166)	16,9% (n=131)	55,0% (n=426)	16,0% (n=124)	40,8% (n=316)	20,0% (n=155)	23,2% (n=180)	775	100%

Basis: Abfrage DWH 12/2011 und KlientInnendatenbank 5/2011 (Dimensionen „Erstsprache“ und „Beendigungsart“), eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

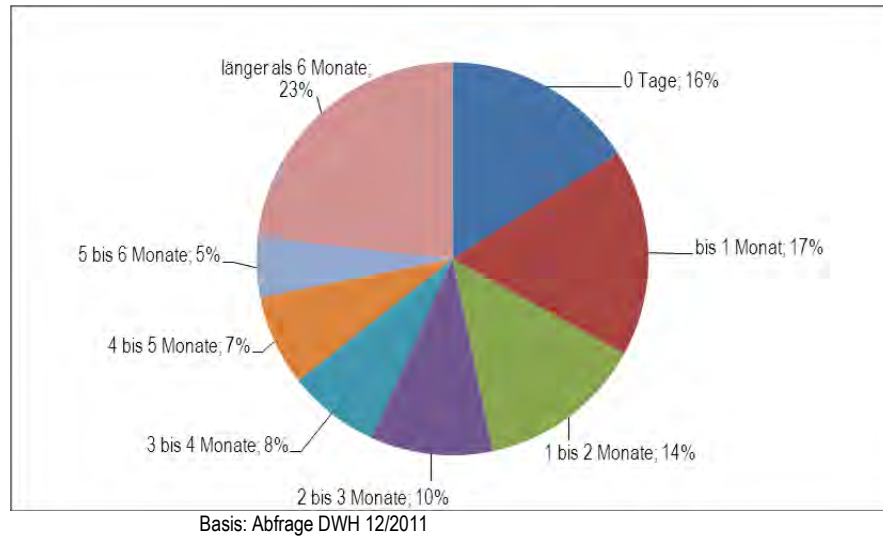
8% der erwerbsfernen Personen waren geringfügig beschäftigt

54 der 651 Personen, die nach Beratungsantritt zumindest einen Tag in Out of Labour Force-Zeiten aufweisen, waren geringfügig beschäftigt, das entspricht 8% der TeilnehmerInnen im Out of Labour Force Status. Davon waren 2% bis zu 3 Monate, 3% zwischen 3 und 6 Monate und 3% über 6 Monate geringfügig beschäftigt.

Hohe Problembelastung fördert OLF-Zeiten

Auf Basis unserer Analysen nach Problembelastung konnten Personengruppen identifiziert werden, die auch nach der Maßnahme verstärkt im Out of Labour Force-Status zu finden sind. Diese Personengruppen sind – wenig überraschend – wieder jene KundInnen mit hoher Problembelastung. Mehr als ein Drittel der Personen mit vier oder mehr hohen Problembereichen sind auch nach der Beratung über sechs Monate im Out of Labour Force-Status. Bei den Personen mit maximal einem Problembereich beträgt dieser Anteil lediglich 18%.

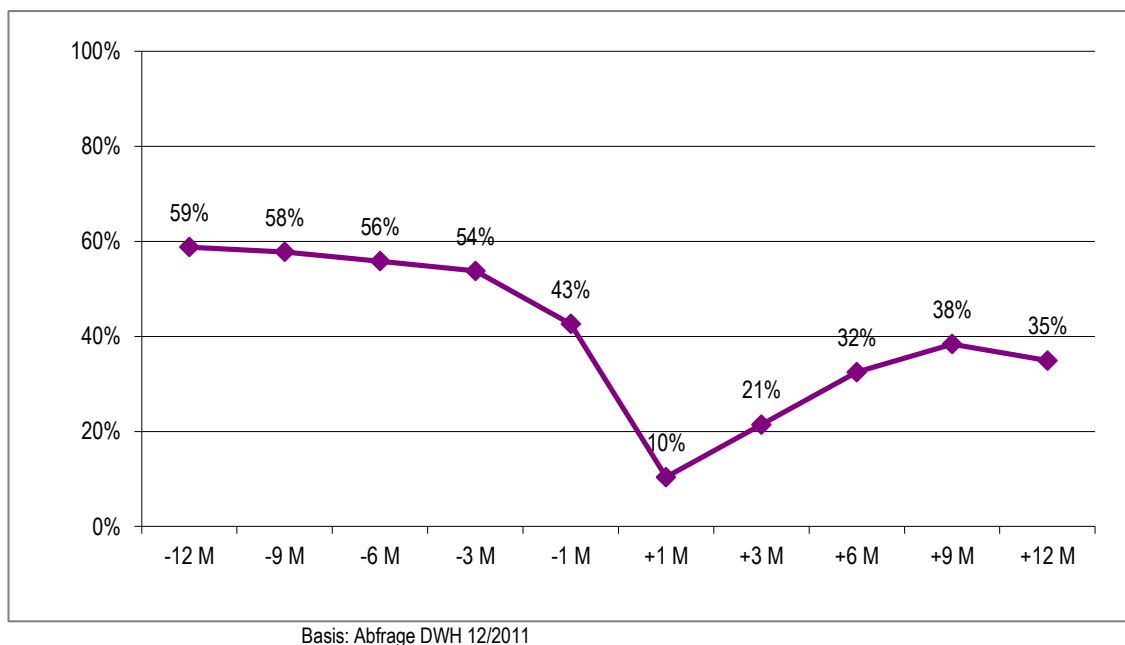
Abbildung 17: Im Out of Labour Force-Status verbrachte Dauer im Jahr nach Beratungseintritt (N=775)



Bestand an Personen mit Out of Labour Force-Position im Zeitverlauf

Folgende Auswertung zeigt, wie viele Personen sich zu bestimmten Stichtagen im OLF-Status befanden. Ein Monat nach Beratungsbeginn sind 10% der TeilnehmerInnen (neuerlich) in einem erwerbsfernen Status, zwei Monate später sind es 21% und weitere drei Monate später 32%. Auf diesem Niveau - rund ein Drittel der TeilnehmerInnen - hält sich der Anteil auch neun und 12 Monate nach Beratungsbeginn.

Abbildung 18: Anteil der TeilnehmerInnen, die sich zu bestimmten Stichtagen innerhalb eines Jahres vor und nach Beratungsbeginn im Status Out of Labour Force befanden, N=779



Einen wichtigen Hinweis liefert die Verknüpfung des OLF-Status mit der Beendigungsart (Tabelle 5). Von den Personen, die die Beratung abgebrochen haben, waren 94% nach Beratungseintritt zumindest 1 Tag im OLF-Status, davon 15% bis zu drei Monate, 34% zwischen 3 und 6 Monate und 45% über 6 Monate. Bei den TeilnehmerInnen, die regulär abschlossen, waren insgesamt 79% nach Beratungseintritt zumindest einen Tag im Status OLF, davon 53,5% bis zu 3 Monate, 13,5% zwischen 3 und 6 Monate und 12% über 6 Monate.

Einen weiteren Hinweis auf mögliche Hintergründe für dieses Ergebnis liefert eine stichprobenartige Einzelauswertung, die von der Landesgeschäftsstelle Wien bei jenen Personen durchgeführt wurde, die sich 3 Monate nach Austritt im Stadium Out of Labour Force befanden. Diese Auswertung zeigt, dass vor allem ältere Personen oftmals wegen Krankenstand, Beantragung von Invaliditätspension oder mangels Arbeitsfähigkeit von der AMS-Vormerkung abgemeldet waren. Jüngere Personen hatten in großer Anzahl entweder einen Termin beim AMS versäumt oder ein Kurs- bzw. Vermittlungsangebot verweigert oder nach dem 6-wöchigen Betreuungsausschluss nicht mehr beim AMS vorgesprochen. Oftmals erfolgte zu einem späteren Zeitpunkt eine neuerliche Vormerkung. Dieser Personenkreis zeichnet sich insgesamt grundsätzlich durch ein sehr unkontinuierliches Vormerkverhalten aus, was bedeutet, dass sich Arbeitslosenperioden oftmals mit Unterbrechungen, jedoch ohne Beschäftigungsaufnahmen, abwechseln. Es liegt der Schluss nahe, dass dadurch versucht wird, sich einer durchgängigen Betreuung durch das AMS Wien zu entziehen.¹³

Wieweit die Sozialzentren auf diese Verweigerung reagieren können, ist abhängig davon, ob die Betroffenen tatsächlich noch Mindestsicherung beziehen. Außerdem ist eine wirksame zeitnahe Reaktion (z.B. Sanktion) trotz des Datenabgleichs zwischen MA 40 und AMS auf Grund der Unterschiedlichkeiten der Systeme und der rechtlichen Hintergründe (z.B. Auszahlungsmodus und –zeitpunkt der Leistungen) nach wie vor nicht gewährleistet.

Somit kann aus Evaluationssicht geschlossen werden, dass sich unter den als arbeitsfähig eingestuften BezieherInnen der BMS eine TeilnehmerInnengruppe befindet, bei der das Unterstützungsangebot Step 2 Job nicht greift oder eventuell nicht passend ist. Von einem „Nicht-Greifen“ wäre dann auszugehen, wenn es sich vor allem um Personen handelt, die aus freien Stücken ein eher unstetes Vormerkverhalten zeigen. Von einem „Nicht-Passend“ wäre dann zu sprechen, wenn es sich vor allem um Personen handelt, die beispielsweise, weil sie (psychisch) krank sind, zu einem kontinuierlichen Vormerkhalten nicht in der Lage sind. In weiteren Analysen sollte der Frage nachgegangen werden, welche Bedeutung diese beiden Ebenen für das beobachtete Ergebnis haben.

¹³ Diese Auswertung wurde von Martin Kainz, Arbeitsmarktservice LGS-Wien, durchgeführt.

4.3.3 Die Veränderung der Statuspositionen im Überblick

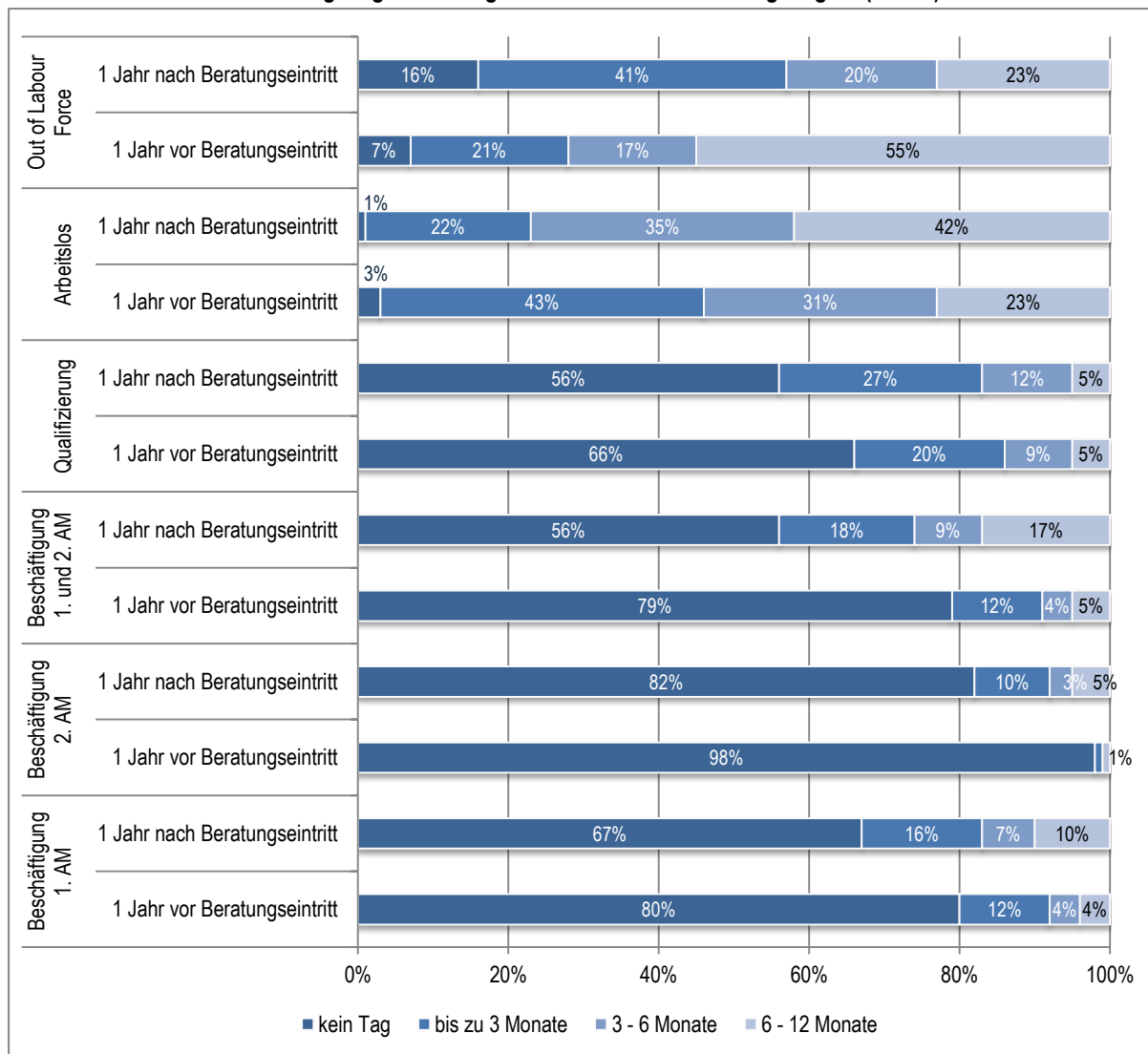
Zusammenfassend werden nun die Veränderungen der sechs untersuchten Statuspositionen in einer Grafik dargestellt.

In der Zusammenschau wird deutlich, dass der Anteil der Personen, die über ein halbes Jahr im Status OLF waren um 32%-Punkte verringert wurde. Die Anteile der Personen, die mindestens ein halbes Jahr in Arbeitslosigkeit verbrachten, erhöhten sich hingegen um 19%-Punkte, dies vermutlich, weil SozialhilfebezieherInnen vor Eintritt in Step 2 Job nicht lückenlos beim AMS gemeldet waren.¹⁴

Auffallend ist auch die Erhöhung des Zugangs zu Qualifizierungsmaßnahmen. Waren im Jahr vor Beratungseintritt zwei Drittel der Befragten keinen Tag in Schulung, so waren es im Jahr danach nur mehr gut die Hälfte. Deutlich wird, dass BMS-BezieherInnen nur in Ausnahmefällen vor Beratungseintritt Erfahrung auf dem 2. Arbeitsmarkt hatten, während immerhin jede fünfte Person zumindest einen Tag auf dem 1. Arbeitsmarkt erwerbstätig war. Mit 44% konnte – wie schon angeführt – fast die Hälfte nach Beratungseintritt Arbeitserfahrung sammeln, darunter 17% länger als sechs Monate.

¹⁴ Der Status Arbeitslosigkeit wurde bisher nicht explizit ausgeführt, weil die Berechnungen keine zusätzlichen Informationen geliefert hatten.

Abbildung 19: Die Veränderung der Bedeutung unterschiedlicher Statuspositionen der TeilnehmerInnen ein Jahr nach Beratungsbeginn im Vergleich zum Jahr vor Beratungsbeginn (N=775)



Basis: Abfrage DWH 12/2011

4.4 Auswirkung der Beratung bei Step 2 Job

In den bisherigen Ausführungen wurden die Tage, die die Personen in den zentralen Arbeitsmarktpositionen verbrachten, im Jahr vor und im Jahr nach Beratungseintritt gegenübergestellt. Da dabei Personen, die sich im beobachteten Zeitraum in mehreren Positionen - z.B. Beschäftigung und Qualifizierung - befanden, mehrfach ausgewiesen werden, konnte bisher keine personenbezogene Entwicklung gezeigt werden. Um nun auch einen besseren Überblick über die Veränderung der Ausgangssituationen je Person zu erhalten, wurden zwei weitere Analyseschritte gesetzt: Zum einen wurde die Veränderung der beiden Indikatoren Beschäftigung und OLF einer vierstufigen Bewertung unterzogen und damit die Verbesserung der Beschäftigungssituation berechnet. In einem weiteren Schritt wurden die Ergebnisse aus dem DWH mit den Beratungsergebnissen aus der KlientInnendatenbank zusammengeführt und so für jede teilnehmende Person ein Beratungsergebnis ausgewiesen.

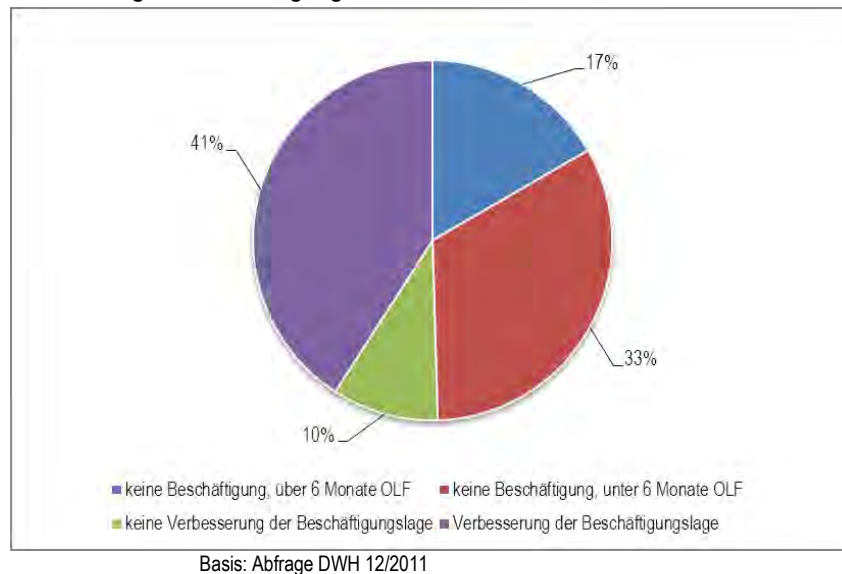
4.4.1 Ausmaß verbesserter Beschäftigungssituationen

Ausgehend von der Beschäftigungssituation im Jahr vor Beratungseintritt wurde gemessen, ob sich diese Situation verbesserte, also eine Zunahme der Zeiten in Beschäftigung beobachtbar ist. Folgende vier Stufen dieser Erfolgsvariable wurden definiert:

- Stufe 1: **keine Beschäftigung und über 6 Monate OLF** = schlechtestes mögliches Ergebnis: Ein Jahr vor und ein Jahr nach Beratungseintritt wurde kein Tag in Beschäftigung verbracht und im Jahr nach Beratungseintritt wurden mehr als 6 Monate im OLF-Status verbracht.
- Stufe 2: **keine Beschäftigung und weniger als 6 Monate OLF** = ein Jahr vor und ein Jahr nach Beratungseintritt wurde kein Tag in Beschäftigung verbracht und nach Beratungseintritt wurden weniger als 6 Monate im OLF-Status verbracht.
- Stufe 3: **keine Verbesserung der Beschäftigungssituation** = nach der Beratung weniger, gleich viel oder nicht mehr als 10% mehr Beschäftigungstage als vor der Beratung
- Stufe 4: **Verbesserung der Beschäftigungssituation** = bestes Ergebnis: nach der Beratung länger als 3 Monate (92 Tage) in Beschäftigung oder zumindest um 10% mehr Beschäftigungstage als vorher.

41% der KundInnen erreichen eine Verbesserung ihrer Beschäftigungssituation, wie untenstehender Abbildung zu entnehmen ist (Stufe 4). Sie waren nach der Beratung zumindest drei Monate am 1. oder 2. Arbeitsmarkt beschäftigt oder konnten ihre Arbeitsdauer vor Beratungseintritt um mindestens 10% steigern. 10% der Personen, die vor Beratungseintritt beschäftigt waren, konnten keine Verbesserung ihres Arbeitsausmaßes im Zuge der Beratung erreichen (Stufe 3). Von diesen 74 Personen hatten 51 im Jahr nach Beschäftigungseintritt keinen Beschäftigungstag mehr (=7% aller TeilnehmerInnen), d.h. ihre Beschäftigungssituation verschlechterte sich. Jede zweite Person fand auch im Betreuungsjahr keinen Zugang zum Arbeitsmarkt, nachdem sie schon ein Jahr vor Beratungseintritt keine Beschäftigungstage hatten: 33%, die zuvor nicht beschäftigt und unter 6 Monate im OLF-Status waren (Stufe 2) und 17%, die zuvor nicht beschäftigt und über 6 Monate im Status OLF waren (Stufe 1).

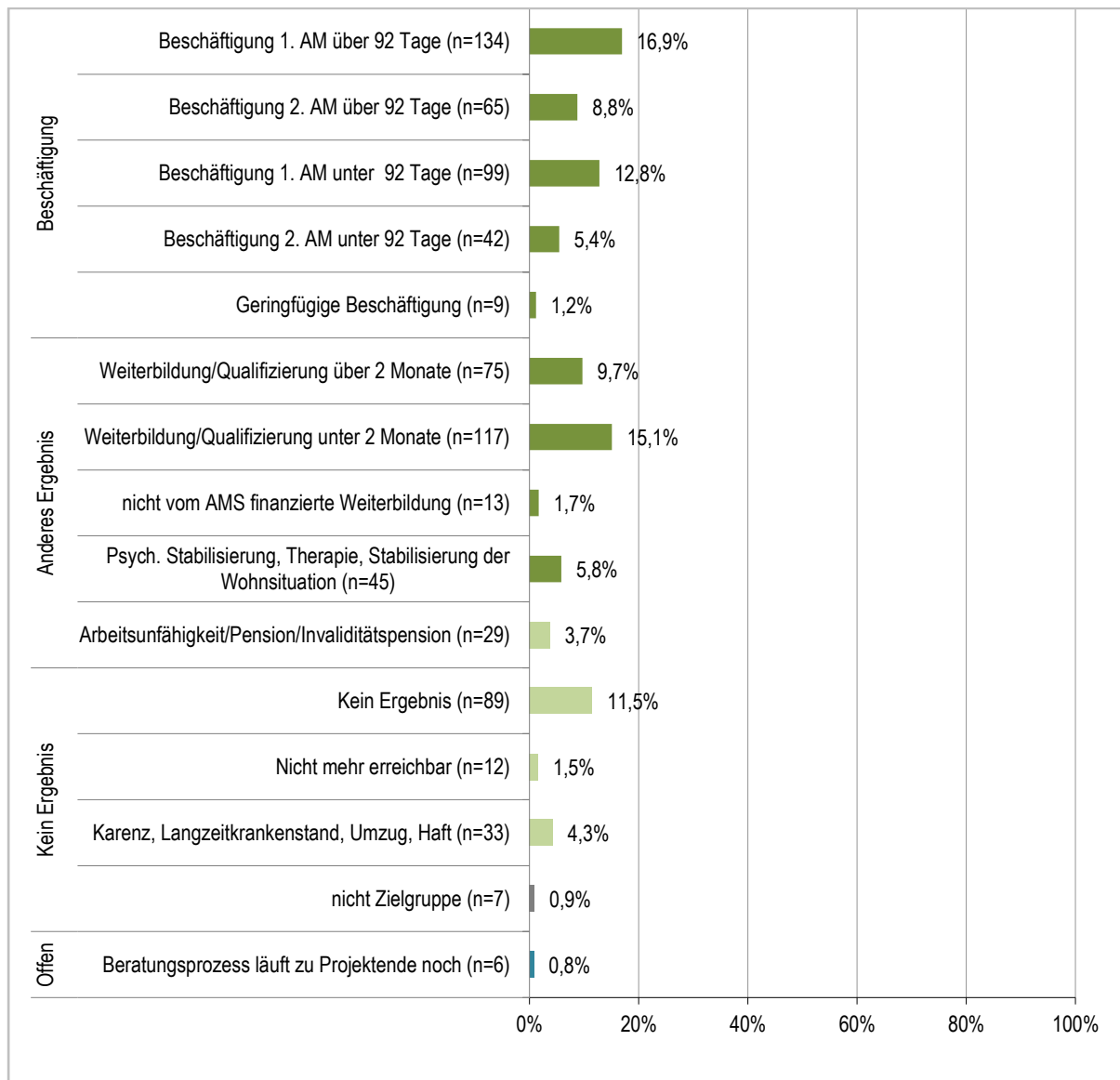
Abbildung 20: Veränderung der Beschäftigungssituation, N=775



4.4.2 Gesamtbetrachtung der Beratungsergebnisse

Auch wenn nicht alle TeilnehmerInnen ihre Beschäftigungssituation verbessern konnten, führte die Beratung für einen Teil jener, denen dies nicht gelang, dennoch zum Abbau von Arbeitsmarktbarrieren, entweder durch Qualifizierung oder Stabilisierung der persönlichen Situation. Für einen anderen Teil führte die Teilnahme zur Klärung, dass sie dem Arbeitsmarkt (aktuell) nicht zur Verfügung stehen können. Folgende Abbildung illustriert die erzielten Beratungsergebnisse aller TeilnehmerInnen von Step 2 Job. Für jene TeilnehmerInnen, für die laut DWH im Jahr nach Beratungseintritt weder Beschäftigungs- noch Qualifizierungszeiten dokumentiert sind, wurden die Einträge der Beratungsergebnisse durch die BeraterInnen in der KlientInnendatenbank herangezogen.

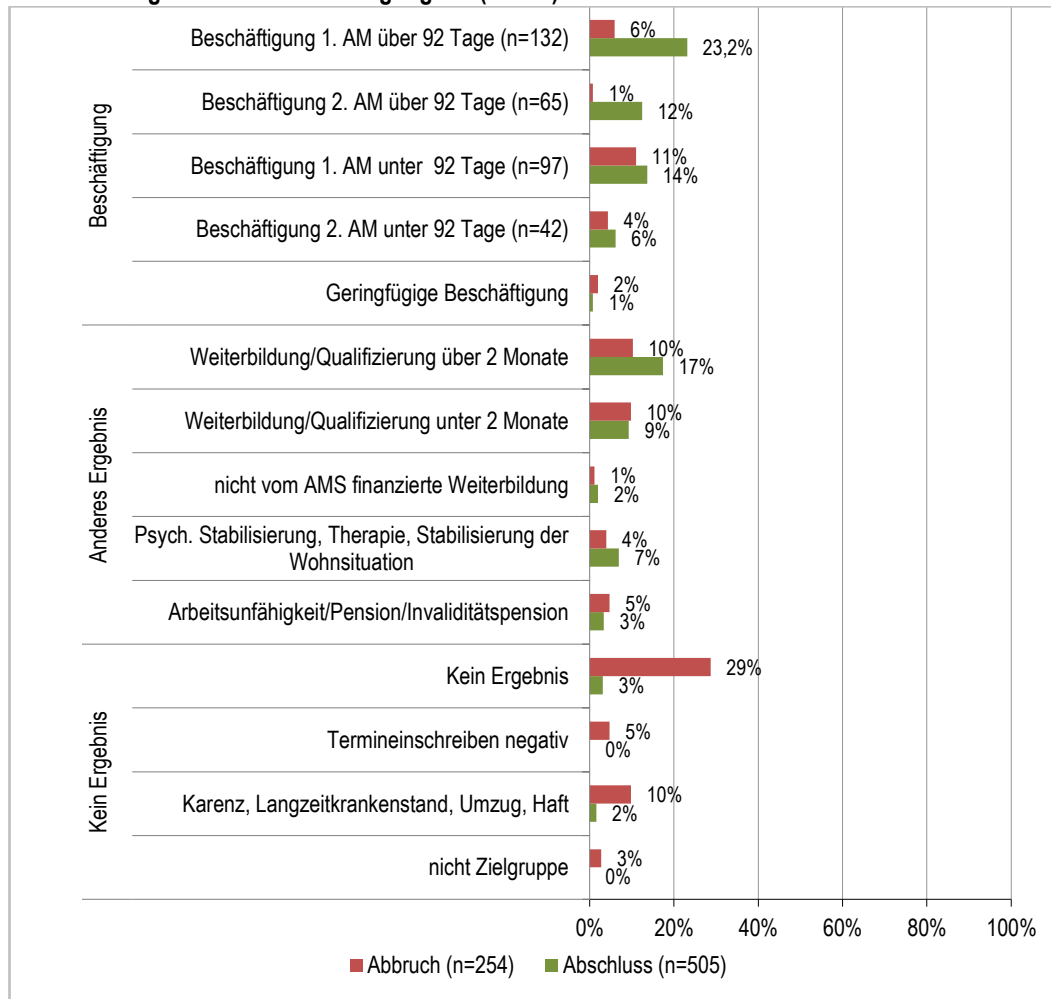
Abbildung 21: Beratungsergebnisse aller TeilnehmerInnen (N=775)



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und DWH 12/2011 (Beschäftigung 1. AM, Beschäftigung 2. AM, Qualifizierung); eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen; Als „nicht vom AMS finanzierte Weiterbildungsteilnahme“ wurden jene definiert, die von der Trägerorganisation dokumentiert wurden, sich jedoch im DWH nicht zeigen (z.B. Deutschkurse der Stadt Wien).

Wie zu erwarten war, beeinflusst die Tatsache, ob die Beratung abgebrochen oder abgeschlossen wurde, das erzielte Beratungsergebnis maßgeblich. So traten 56% jener, die die Beratung abgeschlossen hatten, in den Arbeitsmarkt ein. Bei AbbrecherInnen traf dies auf 24% zu.

Abbildung 22: Erzielte Ergebnisse nach Beendigungsart (N=759)



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und DWH 12/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen; * Als „nicht vom AMS finanzierte Weiterbildungsteilnahme“ wurden jene definiert, die von der Trägerorganisation dokumentiert wurden, sich jedoch im DWH nicht zeigten. Die offenen Beratungsprozesse wurden ausgeschlossen.

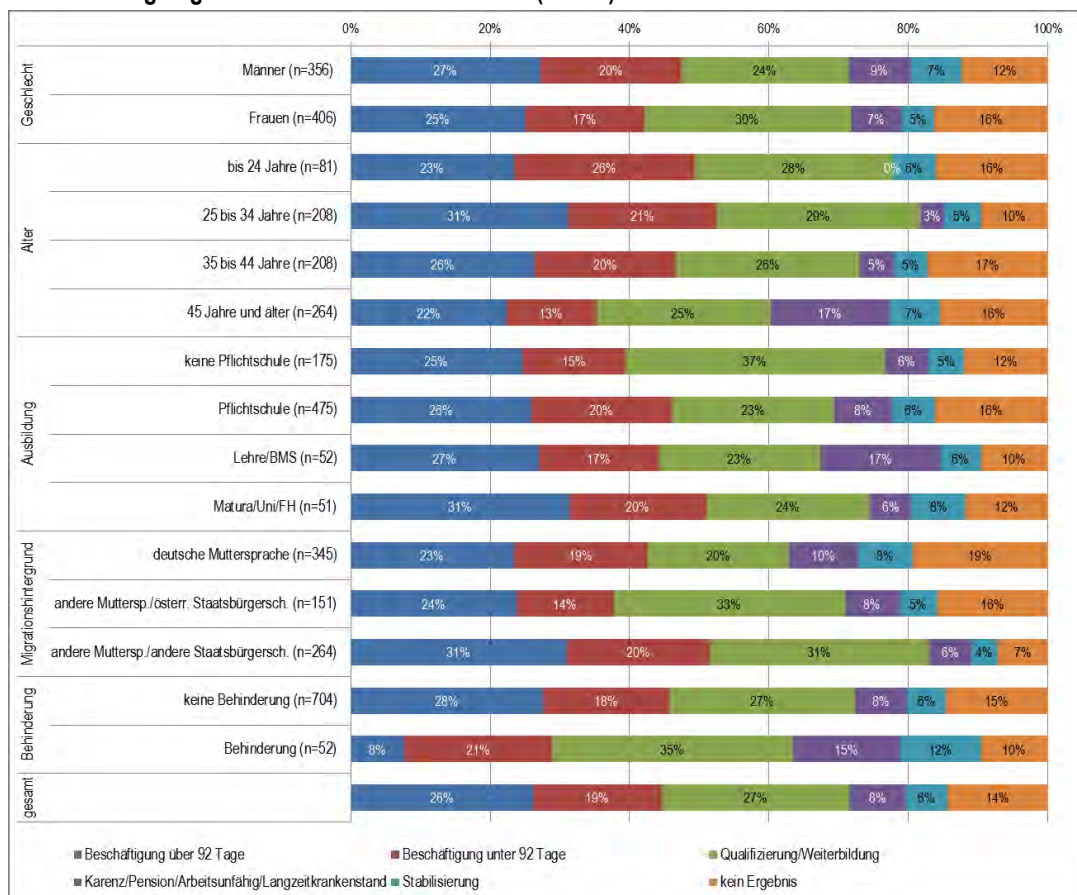
Im nächsten Schritt werden die Beratungsergebnisse zusammengefasst, um Zusammenhänge besser sichtbar machen zu können.¹⁵ Dabei zeigt sich, dass 45% im Zuge der Beratung eine Beschäftigung erzielten und 27% ihre Beschäftigungsfähigkeit durch Qualifizierung verbessern konnten. 6% konnten ihre Situation stabilisieren. Für 8% klärte sich, dass sie dem Arbeitsmarkt nicht (mehr) zur Verfügung stehen und 14% konnten kein Ergebnis erzielen (Abbildung 24).

¹⁵ Folgende Gruppen wurden zusammengefasst: Beschäftigungen 1. /2. Arbeitsmarkt und Geringfügig Beschäftigte, kurze und lange Qualifizierungen und nicht vom AMS finanzierte Weiterbildungen, „Arbeitsunfähigkeit/Pension/Invaliditätspension“ und „Langzeitkrankenstand/Umzug/Haft“ sowie „kein Ergebnis“ und „Termineinschreiben negativ“. Die offenen Beratungsprozesse und die nicht zur Zielgruppe gehörenden Personen wurden ausgeschlossen.

Alter und Staatsbürgerschaft beeinflussen die Zielerreichung

In der Betrachtung der Beratungsergebnisse nach Sozialmerkmalen zeigen sich wenige Unterschiede nach Geschlecht. Frauen erzielten etwas seltener Beschäftigungen und etwas häufiger Qualifizierungen. Deutlich differenzierend wirken hingegen das Alter und die Staatsbürgerschaft. Personen über 45 Jahre werden seltener in den Arbeitsmarkt integriert, haben geringere Weiterbildungsanteile und stehen neben den Personen mit Behinderungen und mittlerem Bildungsniveau am häufigsten dem Arbeitsmarkt (derzeit) nicht zur Verfügung (Pensionen, Arbeitsunfähigkeit, Karenz). TeilnehmerInnen mit ausländischer Staatsbürgerschaft und jenen mit zumindest Maturaniveau kennzeichnet ein höherer und länger dauernder Beschäftigungszugang. Sie sind seltener (aktuell) nicht arbeitsfähig und beenden die Beratung seltener ohne Ergebnis. MigrantInnen generell (unabhängig von ihrer Staatsbürgerschaft) erzielen relativ häufig eine Verbesserung durch Qualifizierung. Ebenfalls hohe Anteile an Qualifizierung als Beratungsergebnis sind bei Personen ohne Pflichtschulabschluss und jenen mit Behinderungs-codierung zu verbuchen. Die höchsten Anteile an Stabilisierung haben ebenfalls Personen mit Behinderungen.

Abbildung 23: Beratungsergebnis nach sozialen Merkmalen (N=762)



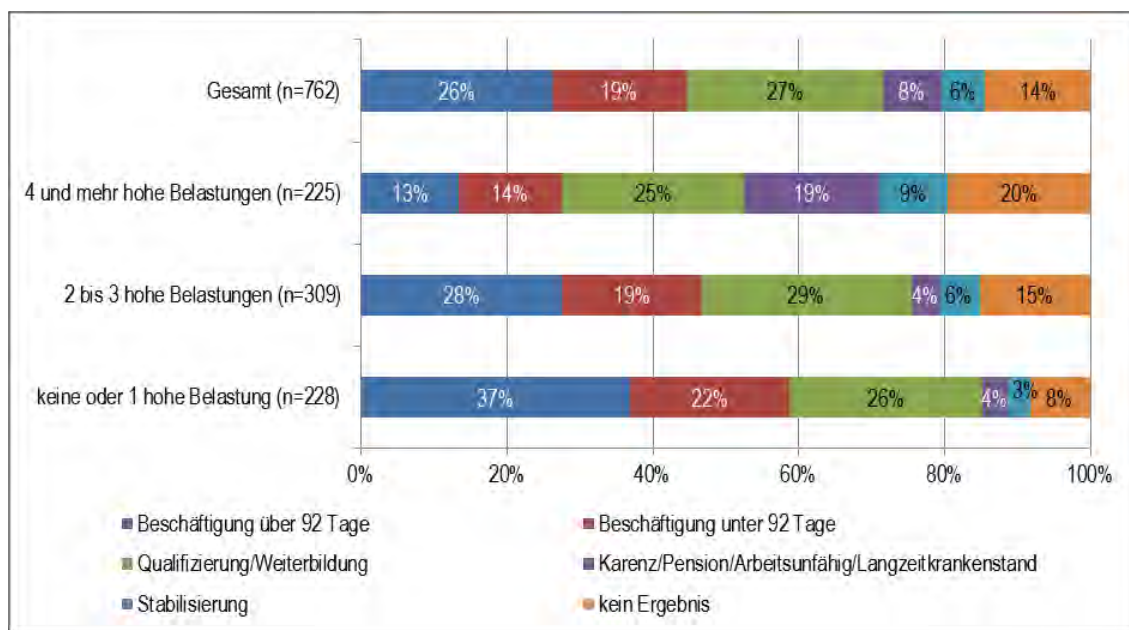
Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und DWH 12/2011 (Beschäftigung 1. AM, Beschäftigung 2. AM, Qualifizierung); eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

Nicht überraschend führt ein regulärer Abschluss häufiger zu Beschäftigungen über 92 Tagen, ein Abbruch zu ergebnislosen Teilnahmen.

Mit zunehmender Belastung steigt der Anteil der (aktuell) nicht vermittelbaren Personen

Aufschlussreiche Ergebnisse liefert auch die Verknüpfung der Beratungsergebnisse mit der im *integra^{chart}* dokumentierten Problembelastung der TeilnehmerInnen: Der Anteil der Beschäftigten nimmt mit der Anzahl der hohen Belastungen ab. Die Anteile mit dem Beratungsergebnis Weiterbildung sind in allen Problembelastungsgruppen ähnlich verteilt. Die Anteile der Personen, die kein Ergebnis erzielen konnten und die dem Arbeitsmarkt aktuell z.B. wegen befristeter Arbeitsunfähigkeit oder Karenz nicht oder überhaupt nicht mehr (Pension) zur Verfügung stehen, steigen ebenfalls mit der Problembelastung.

Abbildung 24: Erzielte Beratungsergebnisse nach Anzahl hoher Belastungen (N=762)



Basis: Abfrage DWH 12/2011 und KlientInnendatenbank 5/2011

4.5 Zielebene 3: Analyse und Auswertung der Problemlagen der TeilnehmerInnen und der jeweils gesetzten Interventionen - Feinanalyse

In der Überprüfung dieser Zielebene sollte laut Konzept besonders auf die Fragen eingegangen werden, welche Problemlagen auftraten, welche Problemfelder bearbeitet wurden und welche Ergebnisse innerhalb dieser einzelnen Problembereiche im Rahmen der Betreuungszeit erreicht wurden.

Zur Beantwortung dieser Fragestellungen wird im Folgenden entlang der Problembereiche der KundInnen untersucht, in welchen Bereichen welche Interventionen mit welchen Ergebnissen gesetzt wurden.

Einstufungen der BeraterInnen im *integra^{chart}* als Basis

Diese Auswertung ist möglich, da die BeraterInnen von Step 2 Job neben der systematischen Erhebung und Dokumentation von Ressourcen und Problemlagen für ausgewählte Themenbereiche auch Interventionsvorschläge und -ergebnisse dokumentierten. Dies betraf folgende Bereiche:

- Wohnsituation
- finanzielle Situation
- gesundheitliche Situation
- berufliche Qualifikation
- Bewerbungskompetenz
- Betreuungspflichten / Pflegeaufgaben

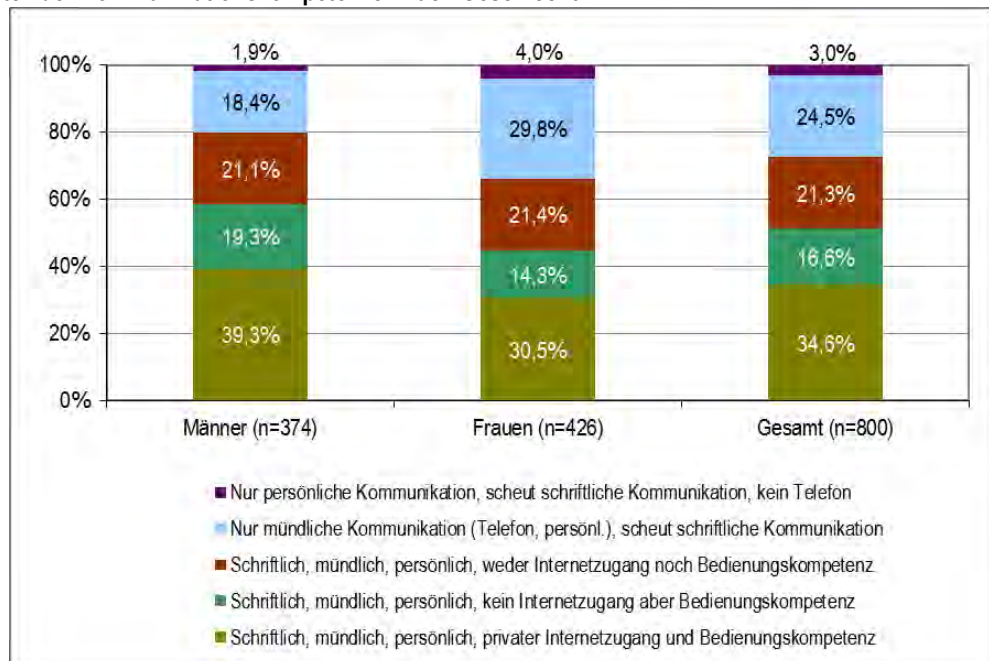
In drei weiteren Themenbereichen (Rahmenbedingungen für Kommunikation, Unterstützungsnetzwerk sowie Unbescholtenheit) wurden zwar Einstufungen vorgenommen, aber keine Angaben zu Interventionsvorschlägen und -ergebnissen festgehalten.

Im Themenfeld „Unbescholtenheit“ zeigte sich, dass den BeraterInnen nur wenige Interventionsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Geht es um Verbesserungen der Unterstützung bei der Arbeitsuche durch die Familie oder der Etablierung eines vorher nicht vorhandenen sozialen Netzes, zeigte sich, dass BeraterInnen entsprechende Prozesse initiieren und fördernd tätig werden können. Eine Begleitung und Umsetzung grundlegender Veränderungen ist in diesem Bereich jedoch nicht möglich und würde auch den Betreuungsrahmen sprengen. Dies waren die zentralen Ursachen dafür, dass in diesen Themenfeldern von einer Dokumentation von Interventionen und Interventionsergebnissen abgesehen wurde.

4.6 Rahmenbedingungen für Kommunikation

Die Kommunikationsmöglichkeiten der Zielgruppenpersonen kristallisierten sich bereits zu Beginn der Arbeit von Step 2 Job als zentrale Herausforderung heraus. Ein Fünftel der Teilnehmer und 34% der Teilnehmerinnen scheuen nach Einschätzung der Step 2 Job-BeraterInnen schriftliche Kommunikation, weitere 21% verfügen weder über einen Internetzugang noch über EDV-Bedienungskompetenzen. Die Scheu vor schriftlicher Kommunikation betrifft dabei nicht nur Personen mit einer anderen Muttersprache als Deutsch: Zwar liegt der Anteil mit 36% in dieser Personengruppe höher als bei TeilnehmerInnen mit deutscher Muttersprache, aber auch in der letztgenannten Gruppe beträgt er 18%.

Abbildung 25: Anteil der Kommunikationskompetenzen nach Geschlecht



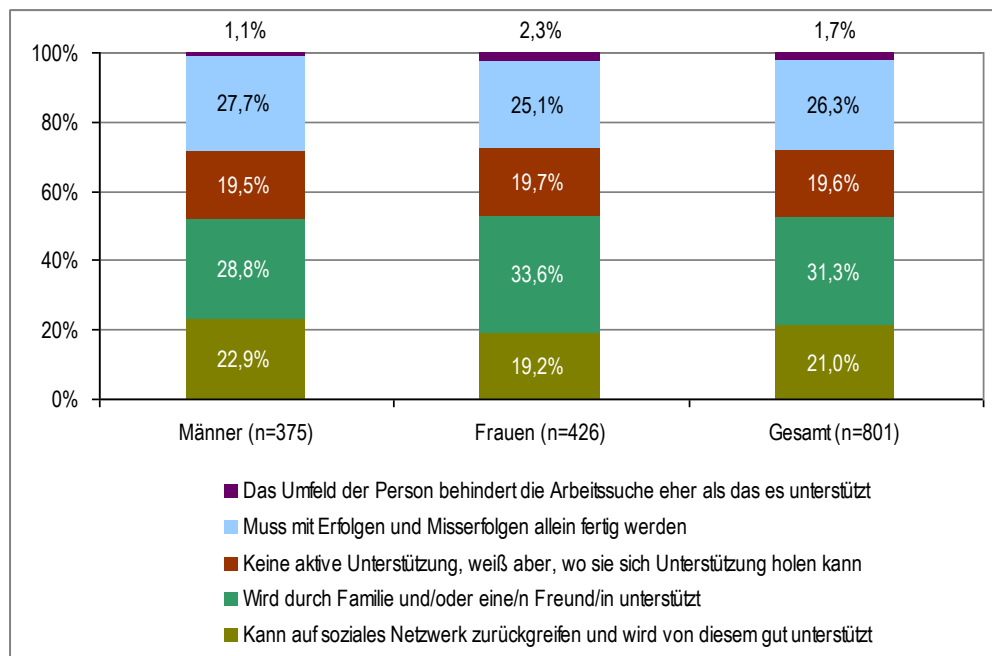
Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

4.7 Netzwerk und Unterstützung bei der Arbeitsuche

28% der Betreuten sind in der Arbeitsuche auf sich allein gestellt, werden dabei also von ihrem Umfeld nicht unterstützt. Dies betrifft Männer (29%) und Frauen (27%) annähernd gleichermaßen. Bei Personen mit Migrationshintergrund wird dies von Step 2 Job-BeraterInnen seltener beobachtet (23%) als bei Personen ohne Migrationshintergrund (34%).

Auch nach Alter lassen sich Unterschiede in der Dichte des unterstützenden Netzwerks beobachten: So wird bei 32% der TeilnehmerInnen über 40 Jahren, aber nur bei 25% der TeilnehmerInnen unter 40 Jahren angegeben, dass die Person in der Arbeitsuche auf sich allein gestellt ist. Vereinzelt (unter 2%) beobachteten die BeraterInnen von Step 2 Job auch, dass das Umfeld die Arbeitsuche behindert.

Abbildung 26: Unterstützungsstrukturen nach Geschlecht

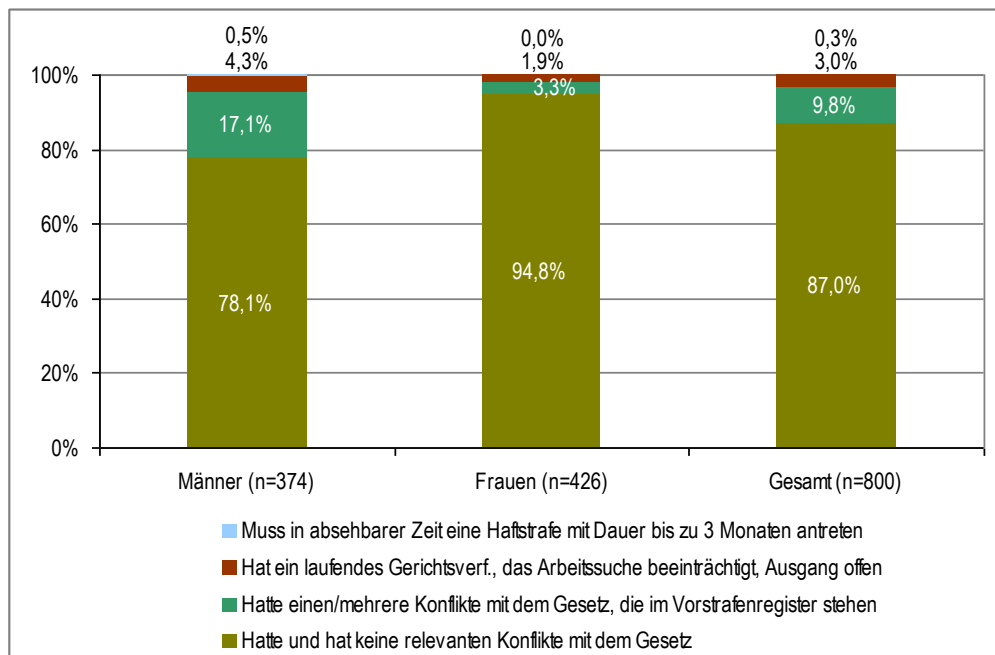


Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

4.8 Vorstrafen und Leumund

Mehr als jeder fünfte männliche Kunde (22%) von Step 2 Job und 5% der betreuten Frauen haben Vorstrafen oder sind aktuell strafrechtlich belangt. Letzteres trifft auf Teilnehmer (und vereinzelte Teilnehmerinnen) ohne Migrationshintergrund wesentlich häufiger zu (24% der Nicht-MigrantInnen). Der Vergleichswert bei KundInnen mit nicht deutscher Erstsprache liegt bei 4%. Erwartungsgemäß werden bei Personen mit Gesetzeskonflikten auch höhere Belastungsmomente in anderen Dimensionen beobachtet.

Abbildung 27: Anteil der TeilnehmerInnen mit Vorstrafen oder laufenden Gerichtsverfahren



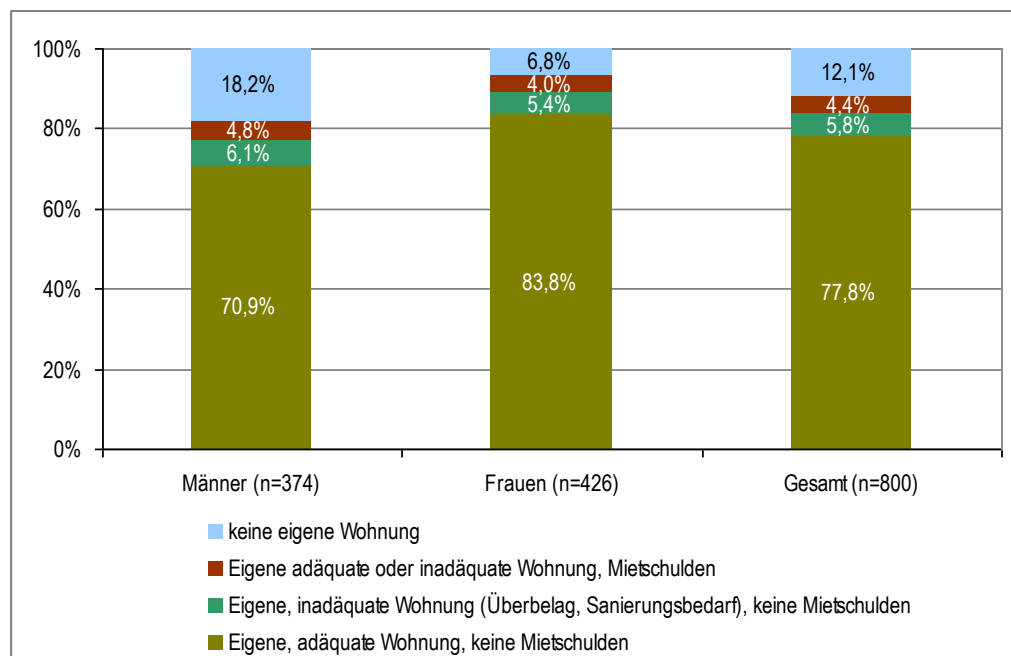
Basis: Auswertung *integra*^{chart} 5/2011

4.9 Wohnsituation

29% der Kunden und 16% der Kundinnen von Step 2 Job müssen sich mit einer kritischen Wohnsituation auseinandersetzen. Die Bedeutung von Wohnungslosigkeit nahm bei KundInnen von Step 2 Job im Verlauf des Projektes zu. Keine eigene Wohnung, aber zumindest einen „Unterschlupf“ bei FreundInnen oder eine öffentlich finanzierte Übergangsmöglichkeit hatten zu Projektende immerhin 18% der Teilnehmer und 7% der Teilnehmerinnen.

Von dieser Problematik sind TeilnehmerInnen unter 40 Jahren (24%) eher betroffen als TeilnehmerInnen über 40 Jahren (11%). Auch zeigt sich das Problem bei KundInnen ohne Migrationshintergrund (24%) häufiger als bei solchen mit Migrationshintergrund (10%). Männer waren häufiger betroffen als Frauen.

Abbildung 28: Wohnsituation der TeilnehmerInnen nach Geschlecht

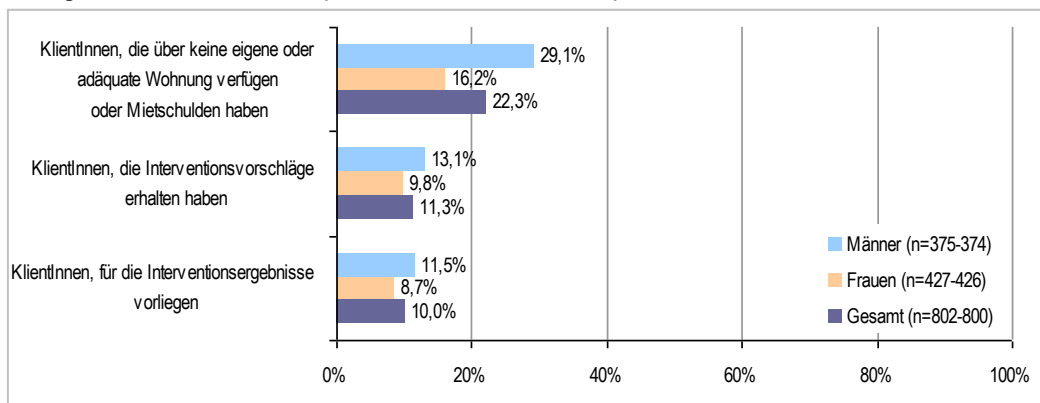


Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

11% wird eine Intervention im Bereich Wohnen vorgeschlagen

91 Personen (11% aller TeilnehmerInnen) schlugen die BetreuerInnen eine Intervention im Bereich Wohnen vor, bei 80 Personen (10%) dokumentierten sie auch ein Ergebnis dieser Intervention.

Abbildung 29: Anteile der KlientInnen mit Wohnproblematik, diesbezüglichem Interventionsvorschlag und -ergebnis nach Geschlecht (Anteile an allen KlientInnen)



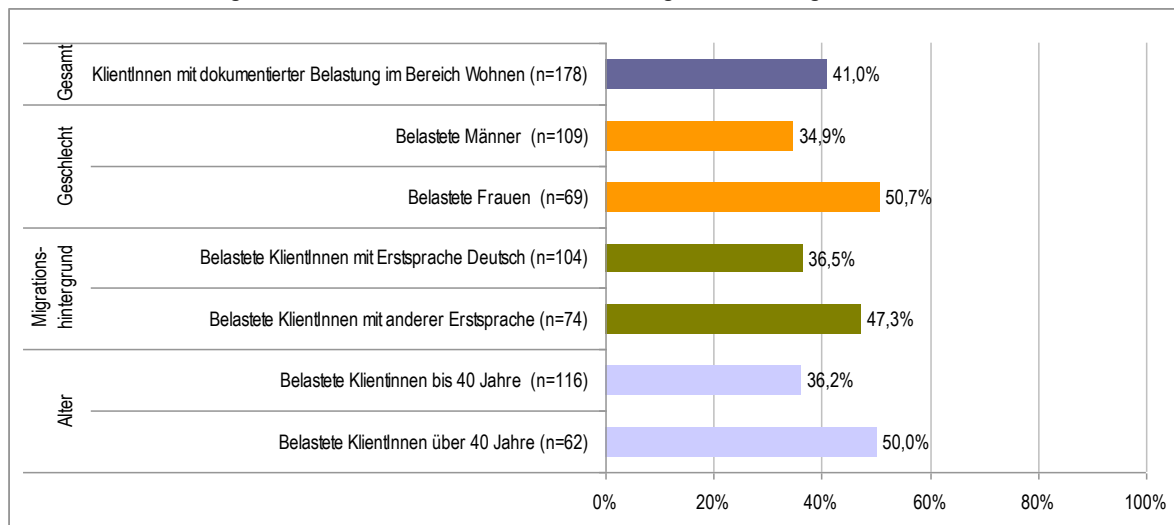
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Der überwiegende Teil der Interventionsvorschläge erging an TeilnehmerInnen mit einer als problematisch bewerteten Wohnsituation (80%). Bei 41% der TeilnehmerInnen, denen eine Intervention bezüglich ihrer Wohnsituation vorgeschlagen wurde, stand diese in Verbindung mit Wiener Wohnen bzw. der Wohndrehscheibe, bei 12% mit der Sozialabteilung des Magistrats. 10% betrafen eine Unterbringung in einem Obdachlosenheim, bei 37% handelte es sich um eine allgemeine Unterstützung bei der Wohnungssuche.

Hohe Problembetroffenheit - geringerer Anteil an Interventionsvorschlägen

Wie nachfolgende Abbildung zeigt, erhielten Frauen, TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund und ältere KundInnen, wenn sie eine belastete Wohnsituation hatten eher einschlägige Interventionsangebote als Männer, KundInnen mit Erstsprache Deutsch und KundInnen, die jünger als 40 Jahre waren. Dies ungeachtet der Tatsache, dass Männer und TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund sowie jüngere TeilnehmerInnen häufiger Wohnungsproblematiken aufwiesen. (Siehe Abbildung 30)

Abbildung 30: Anteile der KlientInnen mit dokumentierter Belastung im Bereich Wohnen¹⁶ und Interventionsvorschlag: Gesamt, nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund



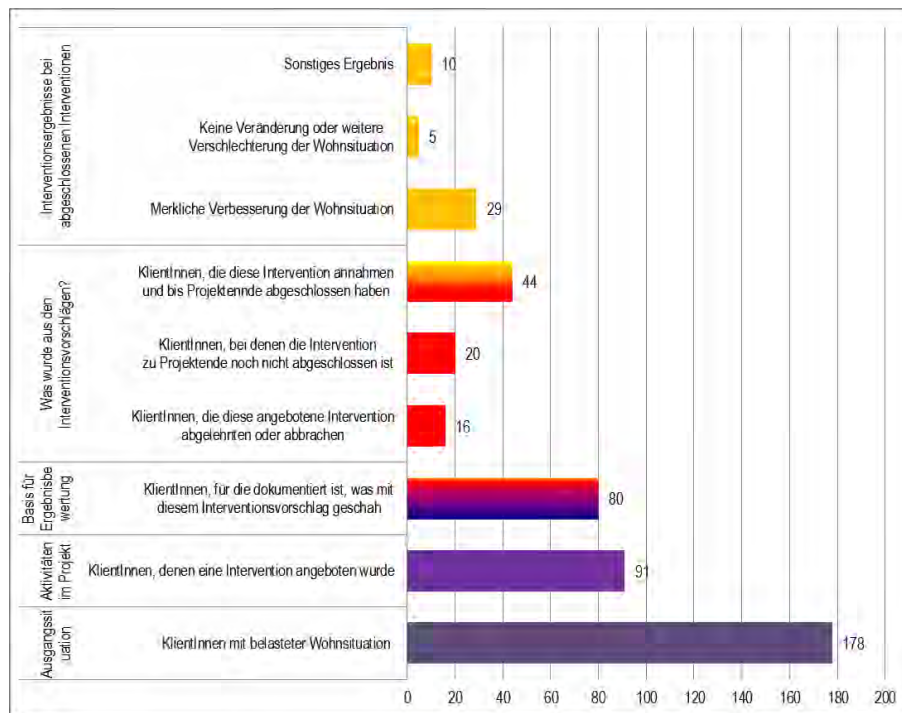
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011. Lesebeispiel: Insgesamt hatten 178 TeilnehmerInnen eine problematische Wohnsituation. Von diesen erhielten 41% einen Interventionsvorschlag. Während von den 109 Männern mit belasteter Wohnsituation nur 34.9% einen Interventionsvorschlag erhielten lag der Vergleichsanteil bei Frauen mit Wohnungsproblematik bei 50,7%. ...

Für 80 der insgesamt 91 Interventionsvorschläge im Bereich Wohnen wurde auch ein Interventionsergebnis dokumentiert. Demnach wurden 16 dieser 80 Interventionsvorschläge abgelehnt oder abgebrochen, weitere 20 Interventionsvorschläge waren zu Projektende noch nicht abgeschlossen.

Damit bleiben 44 Interventionsvorschläge, die angenommen wurden und zu Projektende auch bereits abgeschlossen waren. Bei diesen 44 Interventionen sind folgende Ergebnisse dokumentiert: 29 dieser 44 Interventionsvorschläge (66%) waren laut Dokumentation erfolgreich – sie führten zu einer substanziellen Verbesserung der Wohnsituation der Betroffenen. 5 abgeschlossene Interventionen blieben wirkungslos – bei diesen KundInnen kam es zu keiner Veränderung der Wohnsituation (4 Personen) oder gar zu einer weiteren Verschlechterung (1 Person). Bei 10 Interventionen wurde ein sonstiges Interventionsergebnis dokumentiert.

¹⁶ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen - eine eigene, inadäquate Wohnung oder eine adäquate oder inadäquate Wohnung und Mietschulden oder keine eigene Wohnung (Unterschlupf bei Freunden, staatlich finanzierte Übergangssituation) haben.

Abbildung 31: Von der Problemwahrnehmung über den Interventionsvorschlag zum Interventionsergebnis im Bereich Wohnen (in Absolutzahlen)



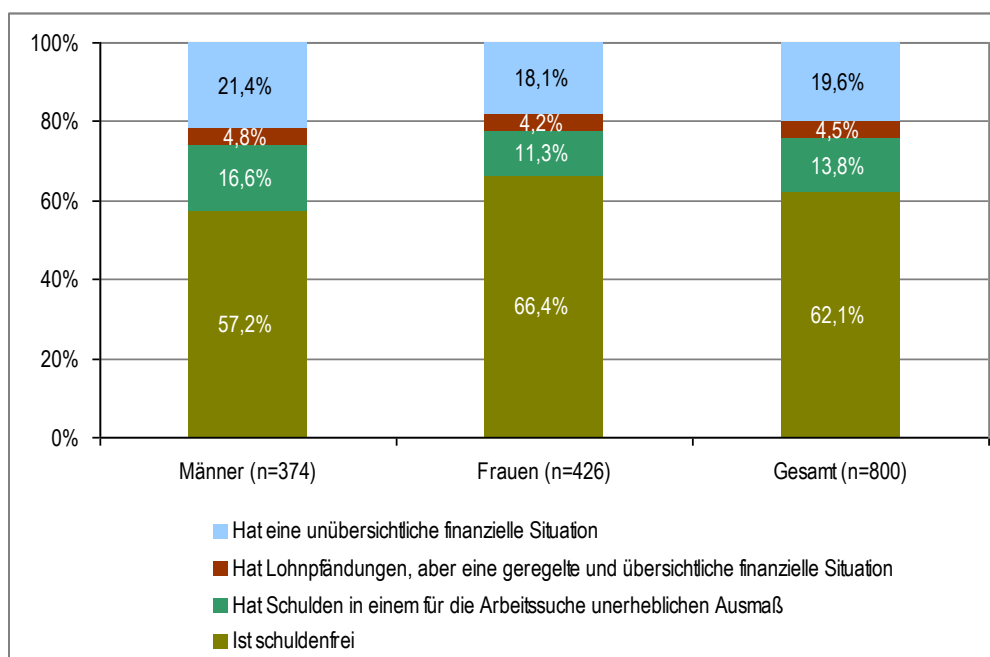
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

4.10 Finanzielle Situation

57% der Männer und 66% der Frauen, die am Pilotprojekt Step 2 Job teilnahmen, waren schuldenfrei. 20% der TeilnehmerInnen hatten eine unübersichtliche finanzielle Situation.

Während drei Viertel der TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund schuldenfrei waren, traf dies nur auf 47% der TeilnehmerInnen ohne Migrationshintergrund zu.

Abbildung 32: Finanzielle Situation der TeilnehmerInnen nach Geschlecht

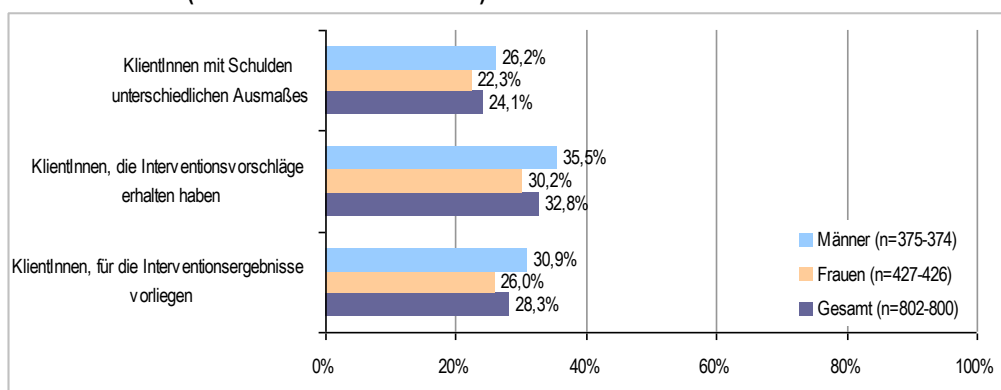


Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

33% wird eine Intervention hinsichtlich ihrer finanziellen Situation vorgeschlagen

Eine Intervention zur Verbesserung oder Klärung der finanziellen Situation wurde 262 Personen (33% aller TeilnehmerInnen) vorgeschlagen. Für die Mehrheit dieser Interventionsvorschläge (227) liegen auch Interventionsergebnisse vor.

Abbildung 33: Anteile der KlientInnen mit Schulden, diesbezüglichem Interventionsvorschlag sowie -ergebnis nach Geschlecht (Anteile an allen KlientInnen)



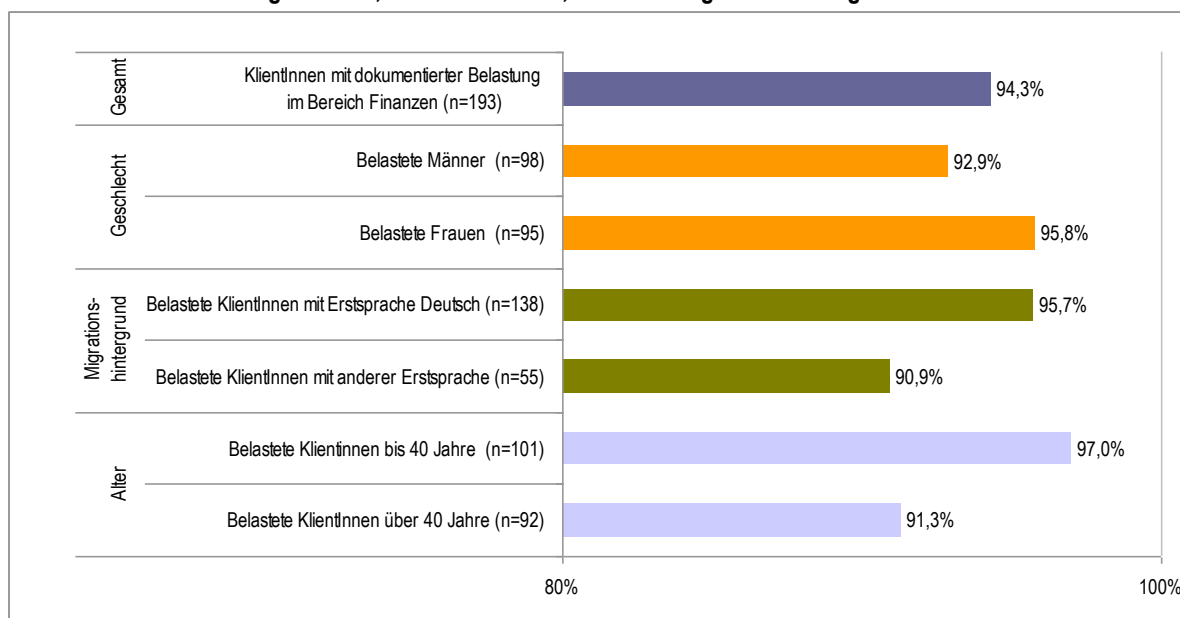
Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

Der überwiegende Teil der Interventionsvorschläge betraf TeilnehmerInnen mit Schuldenproblematik (98%), wobei die Verschuldung in 29% der Fälle die Arbeitsuche (noch) nicht beeinflusste. 12% der KlientInnen, denen konkrete Hilfestellungen angeboten wurden, wiesen Lohnpfändungen auf und 58% hatten eine unübersichtliche finanzielle Situation. Bei den Interventionsvorschlägen handelte es sich in allen Fällen um Vermittlungen an eine Schuldnerberatung, wobei diese teilweise projektintern und teilweise projektextern in Anspruch genommen wurde.

Quantitativ ausreichendes Angebot und hohe Treffsicherheit

Die unten dargestellte Auswertung zeigt, dass 94% der TeilnehmerInnen, deren Verschuldung die Arbeitsuche negativ beeinflusst (Lohnpfändungen oder unübersichtliche finanzielle Situation) auch entsprechende Hilfsangebote im Projekt erhielten. Männer und Frauen, jüngere und ältere TeilnehmerInnen wurden ebenso gleichermaßen unterstützt wie Menschen mit oder ohne Migrationshintergrund.

Abbildung 34: Anteile der KlientInnen mit dokumentierter Belastung im Bereich Finanzen¹⁷ und Interventionsvorschlag: Gesamt, nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

¹⁷ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen – für die Arbeitsuche unerheblich Schulden haben oder Lohnpfändung und eine geregelte Schuldensituation oder eine unübersichtlichen finanzielle Situation.

45% der Interventionsvorschläge in diesem Bereich abgelehnt oder abgebrochen

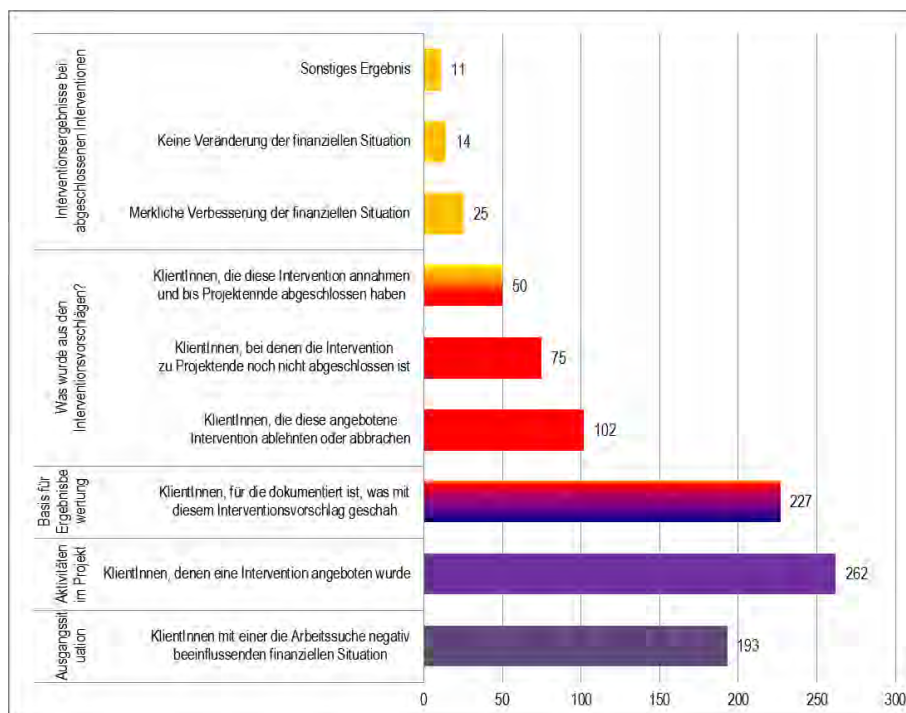
Interventionsvorschläge im Bereich Finanzen weisen die höchste Ablehnungs- oder Abbruchwahrscheinlichkeit auf. So wurden 45% der vorgeschlagenen Interventionen entweder gar nicht angenommen oder zuerst zwar angenommen, dann aber vorzeitig abgebrochen. Weitere 33% der Interventionsvorschläge wurden angenommen, waren aber zum Zeitpunkt des Projektendes noch nicht abgeschlossen. Dies deutet darauf hin, dass die Schuldenregulierung einen längeren Zeiträumen erfordert.

Insgesamt wurden 50 Hilfestellungen im Bereich Finanzen angenommen und konnten bis zum Projektende beendet werden. In der Hälfte dieser Fälle konnte eine substantielle Verbesserung der Situation erreicht werden, bei 14 TeilnehmerInnen kam es trotz abgeschlossener Hilfestellung zu keiner Veränderung der Situation. Für 11 Interventionen wurde ein sonstiges Ergebnis dokumentiert.

Es sind keine auffälligen Unterschiede nach Geschlecht, Alter oder Migrationshintergrund zu beobachten.

Auffallend – und begrüßenswert – ist, dass in diesem Bereich auch jene KundInnen begleitet wurden, deren finanzielle Situation die Arbeitsuche zwar noch nicht negativ beeinflusst, aber bereits angespannt ist.

Abbildung 35: Von der Problemwahrnehmung über den Interventionsvorschlag zum Interventionsergebnis im Bereich Finanzen (in Absolutzahlen)



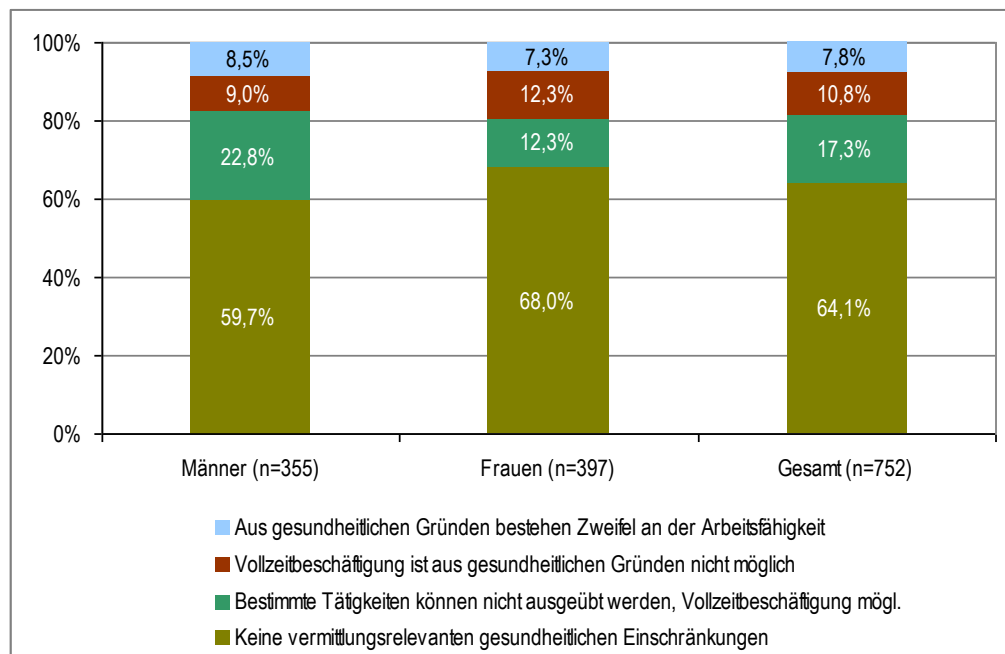
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

4.11 Gesundheitliche Situation

Rund jeder und jede dritte TeilnehmerIn wies gesundheitliche Probleme auf, die in der Arbeitsvermittlung berücksichtigt werden mussten. Bei 59 Personen (8%) stand die Arbeitsfähigkeit in Frage. Gesundheitlich bedingte Einschränkungen wurden von den BeraterInnen vor allem bei über 40-jährigen TeilnehmerInnen dokumentiert: Dies betraf in der einen oder anderen Form 51% dieser Altersgruppe, aber nur 24% der KundInnen unter 40 Jahren.

Bei den dokumentierten gesundheitlichen Einschränkungen handelt es sich in überwiegender Zahl um physische Probleme (245 Nennungen, 33%), gefolgt von psychischen Problemen (155 Nennungen bzw. 21%) und Suchtproblematiken (57 Nennungen bzw. 8%). Zahnprobleme weisen 41 Personen (5%) auf. Bei einzelnen KundInnen wurden sowohl physische als auch psychische Probleme dokumentiert.

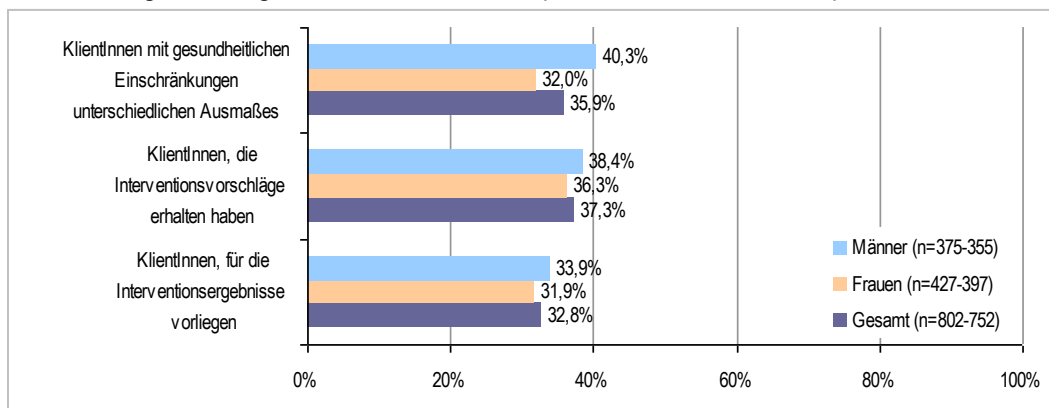
Abbildung 36: Gesundheitliche Situation der TeilnehmerInnen nach Geschlecht



Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

270 KundInnen (36%) konnten aus Sicht der BeraterInnen aus gesundheitlichen Gründen bestimmte Tätigkeiten nicht ausüben oder keiner Vollzeitbeschäftigung nachgehen. 299 TeilnehmerInnen (37%) wurde von den BetreuerInnen eine Intervention vorgeschlagen, für 263 Interventionen (33%) wurden auch Ergebnisse dokumentiert.

Abbildung 37: Anteile der KlientInnen mit gesundheitlichen Einschränkungen, diesbezüglichem Interventionsvorschlag sowie -ergebnisse nach Geschlecht (Anteile an allen KlientInnen)



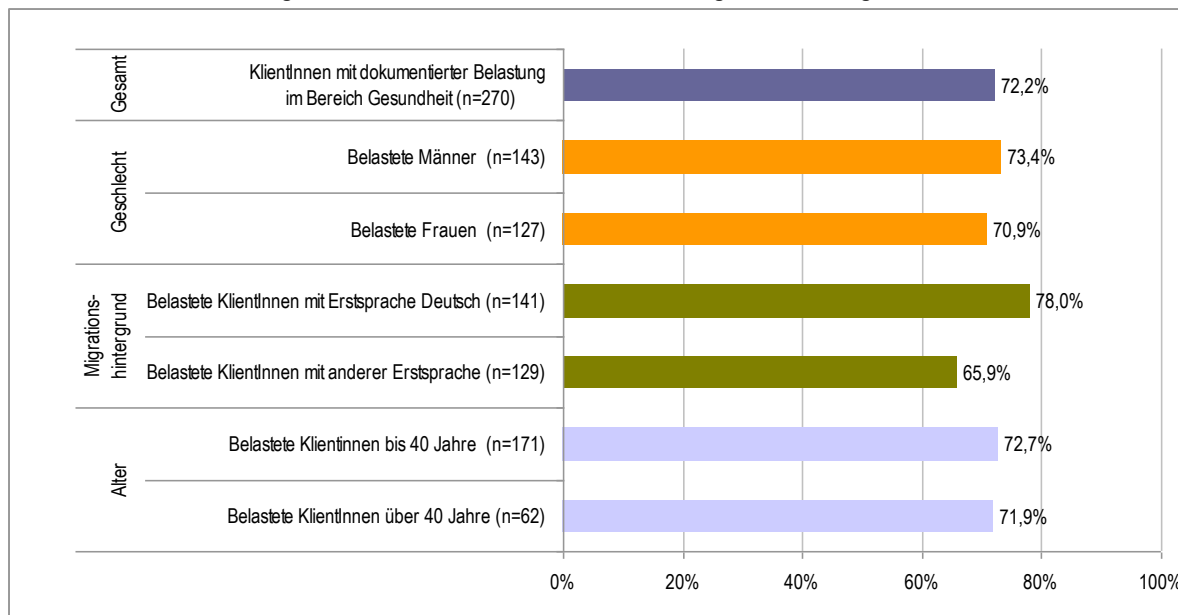
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

73% der Interventionsvorschläge betrafen TeilnehmerInnen mit einer dokumentierten Gesundheitsproblematik (195 Personen), darunter 31% KlientInnen, die aus gesundheitlichen Gründen bestimmte Tätigkeiten nicht ausüben können, und 22% KundInnen, denen eine Vollzeitbeschäftigung nicht möglich ist. 20% richten sich an TeilnehmerInnen, deren Arbeitsfähigkeit in Zweifel gezogen wurde.

Vorgeschlagen wurde von Seiten der BeraterInnen in 34% der Fälle eine medizinische Therapie und in 37% eine psychologische Beratung oder Psychotherapie. 3% der Interventionsvorschläge betrafen die Abklärung der Arbeitsfähigkeit und 9% erhielten Präventions- und Stabilisierungsangebote.

Wie folgende Abbildung zeigt, erhielten 72% jener TeilnehmerInnen, für die eine belastete gesundheitliche Situation dokumentiert ist, einen Interventionsvorschlag. Während sich diesbezüglich kaum Unterschiede zwischen Männern und Frauen sowie zwischen jüngeren und älteren TeilnehmerInnen zeigen, hatten TeilnehmerInnen mit deutscher Erstsprache offensichtlich höhere Chancen, auch entsprechende Interventionsangebote zu erhalten.

Abbildung 38: Anteile der KlientInnen mit dokumentierter Belastung im Bereich Gesundheit¹⁸ und Interventionsvorschlag: Gesamt, nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund



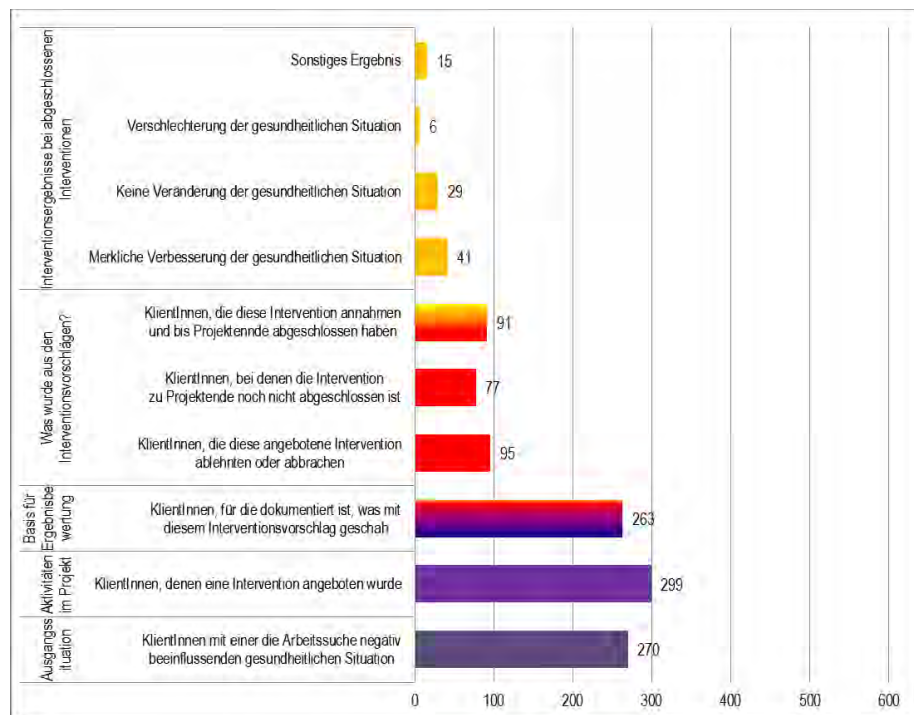
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Von den 263 dokumentierten Interventionen wurden 95, das ist mehr als ein Drittel aller Interventionsvorschläge in diesem Bereich, abgelehnt oder abgebrochen. 77 Interventionen (29%) konnten bis zum Projektende noch nicht abgeschlossen werden. Von den insgesamt 263 dokumentierten Interventionsvorschlägen wurden so letztlich 91 innerhalb der Projektlaufzeit finalisiert: Nicht ganz jede zweite abgeschlossene Intervention (45%) wurden erfolgreich abgeschlossen, bei 29 Personen veränderte sich trotz Intervention die gesundheitliche Situation nicht oder kaum. Bei weiteren 6 Personen trat trotzdem eine Verschlechterung ein und bei 15 KlientInnen wurde ein sonstiges Ergebnis festgehalten.

Besonders oft abgebrochen oder abgelehnt wurden gesundheitsbezogene Interventionsvorschläge von jüngeren TeilnehmerInnen (45% der bis 40-Jährigen, 29% bei über 40-Jährigen). Auch zwischen Männern und Frauen zeigen sich Unterschiede: So nehmen Frauen Interventionsvorschläge eher an als Männer und schließen diese Interventionen auch eher erfolgreich ab als ihre männlichen Kollegen.

¹⁸ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese - aus Sicht der BetreuerInnen - bestimmte Tätigkeiten nicht ausüben, aber Vollzeit arbeiten können, aus gesundheitlichen Gründen keiner Vollzeitbeschäftigung nachgehen können oder wenn deren Arbeitsfähigkeit aus gesundheitlichen Gründen in Zweifel gezogen wird.

Abbildung 39: Von der Problemwahrnehmung über den Interventionsvorschlag zum Interventionsergebnis im Bereich Gesundheit (in Absolutzahlen)

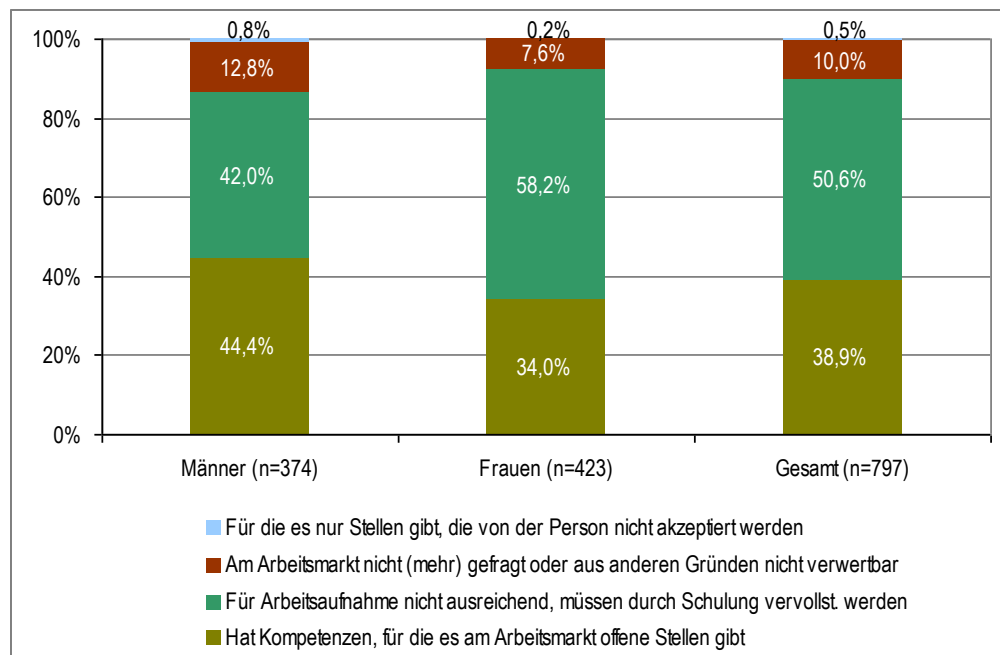


Basis: Auswertung *integra*^{chart} 5/2011

4.12 Kompetenzniveau vor dem Hintergrund zugänglicher Arbeitsplätze

Nur 39% der KundInnen waren nach Einschätzung der BeraterInnen ohne vorgeschaltete Qualifizierungsschritte vermittelbar, wobei vor allem Frauen Qualifizierungsbedarf aufwiesen: Nur 34% der betreuten Frauen, aber 44% der begleiteten Männer verfügten demnach über Kompetenzen, für die es offene Stellen gibt. Es zeigen sich keine wesentlichen Unterschiede nach Migrationshintergrund und Alter. Anzumerken ist an dieser Stelle, dass deutsche Sprachkompetenzen gesondert erfasst wurden. (Siehe später)

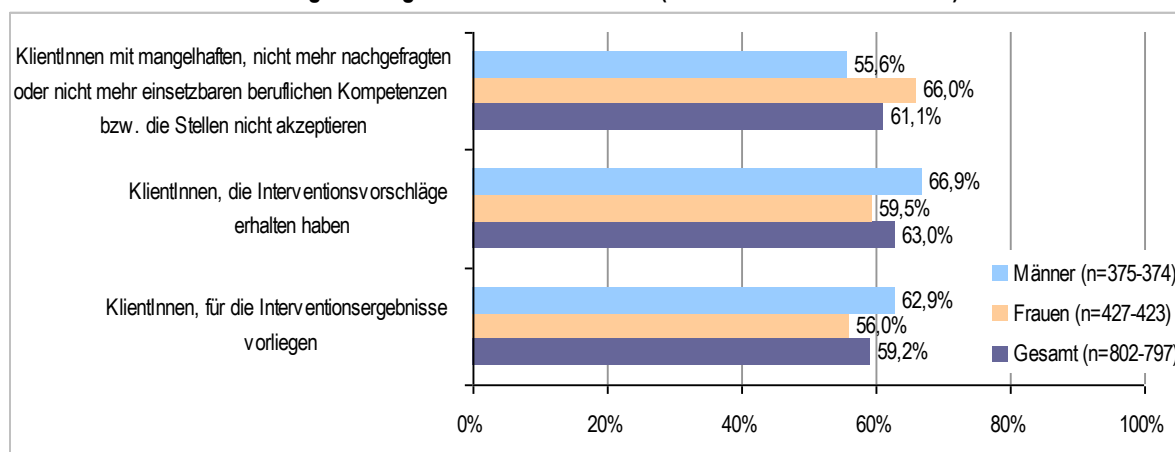
Abbildung 40: Kompetenzniveaus der TeilnehmerInnen nach Geschlecht



Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

487 KundInnen (62%) wurden von den BeraterInnen aufgrund mangelhafter oder nicht mehr gefragter Kompetenzen als ohne Qualifizierungsbaustein nicht in den Arbeitsmarkt vermittelbar eingestuft. 504 TeilnehmerInnen wird von den BetreuerInnen eine Intervention vorgeschlagen und für 476 KlientInnen wurde auch ein Interventionsergebnis dokumentiert.

Abbildung 41: Anteile der KlientInnen mit mangelhafter beruflicher Qualifikation, diesbezüglichem Interventionsvorschlag und -ergebnis nach Geschlecht (Anteile an allen KlientInnen)



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

In 40% der Fälle (202 Personen) ergeht der Interventionsvorschlag an KundInnen, die zu Betreuungsbeginn aus Sicht der BeraterInnen über Kompetenzen verfügen, für die es am Arbeitsmarkt Stellen gibt. Weitere 60% der Interventionsvorschläge wenden sich an TeilnehmerInnen, deren Qualifikation nicht ausreicht oder nicht (mehr) verwertbar ist (302 Personen): davon entfallen 49% auf KlientInnen mit Schulungsbedarf, 10% benötigen eine Umschulung, da ihre Kenntnisse am Arbeitsmarkt nicht mehr gefragt oder einsetzbar sind und 1% der KundInnen verfügt zwar über Qualifikationen für die es Stellen gibt, akzeptiert diese aber nicht.

476 dieser Interventionsvorschläge sind in der Dokumentation genauer beschrieben – folgende Tabelle gibt einen Überblick:

Tabelle 6: Interventionsvorschläge im Bereich berufliche Qualifikation bzw. Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt nach Geschlecht

Interventionsvorschläge	Frauen (n=244)	Männer (n=232)	Gesamt (n=476)
Unterstützung bei der Jobsuche bzw. bei der Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt	26%	32%	29%
Aktivierung und Berufsorientierung	10%	11%	10%
Berufliche Qualifizierung	29%	24%	27%
Erwerb von Arbeitspraxis (inkl. Vermittlung an SÖBs oder GBPs)	20%	23%	22%
EDV-Kurs	6%	3%	5%
Basisbildung	4%	1%	2%
Abklärung Arbeitsfähigkeit	3%	6%	5%
Sonstiges	2%	–	1%

Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Unterstützung bei der Arbeitsuche wurde 137 KlientInnen angeboten: 74% von diesen verfügten aus Sicht der BeraterInnen über ausreichende berufliche Qualifikationen, brauchen jedoch offensichtlich gezielte Hilfestellungen zur erfolgreichen Bewältigung der Bewerbungssituation. Berufliche Qualifizierungsmaßnahmen schlugen die BeraterInnen überwiegend TeilnehmerInnen vor, bei denen auch ein (Um-)Schulungsbedarf dokumentiert worden war (81%). Der Vorschlag des Erwerbs von Arbeitspraxis erging an 103 Personen: Bei 54% dieser KundInnen wurde ebenfalls ein (Um-)Schulungsbedarf festgestellt, 45% verfügten über Kompetenzen, für die es am Arbeitsplatz Stellen gibt.

Kompetenzerwerb eher für jüngere TeilnehmerInnen

Im Vergleich zur Grundgesamtheit sind in der Gruppe der TeilnehmerInnen, denen ein Interventionsvorschlag zur beruflichen Qualifikation oder im Zusammenhang mit ihrer Vermittlung auf den ersten Arbeitsmarkt unterbreitet wurde, jüngere TeilnehmerInnen (bis 40 Jahre) und Nicht-MigrantInnen häufiger vertreten. Frauen sind geringfügig unterrepräsentiert.

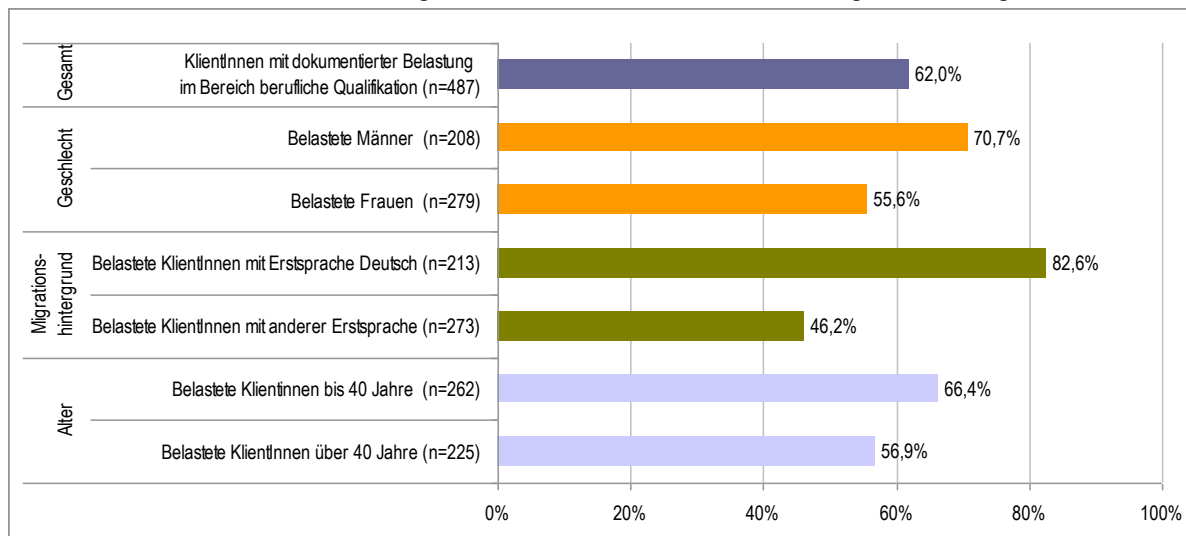
Betrachtet man die Verteilung der Interventionsvorschläge zur beruflichen Qualifikation bzw. Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund für die Gesamtstichprobe (n=802), so treten diese Differenzen noch deutlicher zutage:

Interventionsvorschläge richten sich deutlich häufiger an Personen ohne Migrationshintergrund (75% versus 53%), etwas häufiger an Männer (67% versus 60%) und an Jüngere (66% versus 59%). Erscheint die im Vergleich zur Betroffenheit geringere Repräsentanz von Frauen in der Gruppe derer, die Qualifikationsangebote erhielten, erklärungsbedürftig, so dürfte die im Vergleich zur Betroffenheit von Qualifikationsmängeln geringere Repräsentanz von KundInnen mit Migrationshintergrund (auch) darauf zurückzuführen sein, dass Deutschkurse gesondert erhoben wurden und die Sprachproblematik bei dieser KundInnengruppen im Vordergrund steht.

Nicht-MigrantInnen und Männer mit Qualifikationsdefiziten erhalten häufiger Interventionsvorschlag

62% der Personen mit dokumentiertem Verbesserungsbedarf der beruflichen Qualifikation (487 TeilnehmerInnen) wurde eine Intervention vorgeschlagen. Zahlenmäßig wird für Frauen und MigrantInnen hier am häufigsten ein Schulungsbedarf ausgewiesen, im Vergleich zu anderen Gruppen fallen deren Anteile an Interventionsvorschläge allerdings niedriger aus. Die höchsten Anteile an Interventionen entfallen auch in dieser Gruppe auf Nicht-MigrantInnen und Männer mit mangelhafter beruflicher Qualifikation.

Abbildung 42: Anteile der KlientInnen mit dokumentierter Belastung im Bereich berufliche Qualifikation¹⁹ und Interventionsvorschlag: Gesamt, nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund



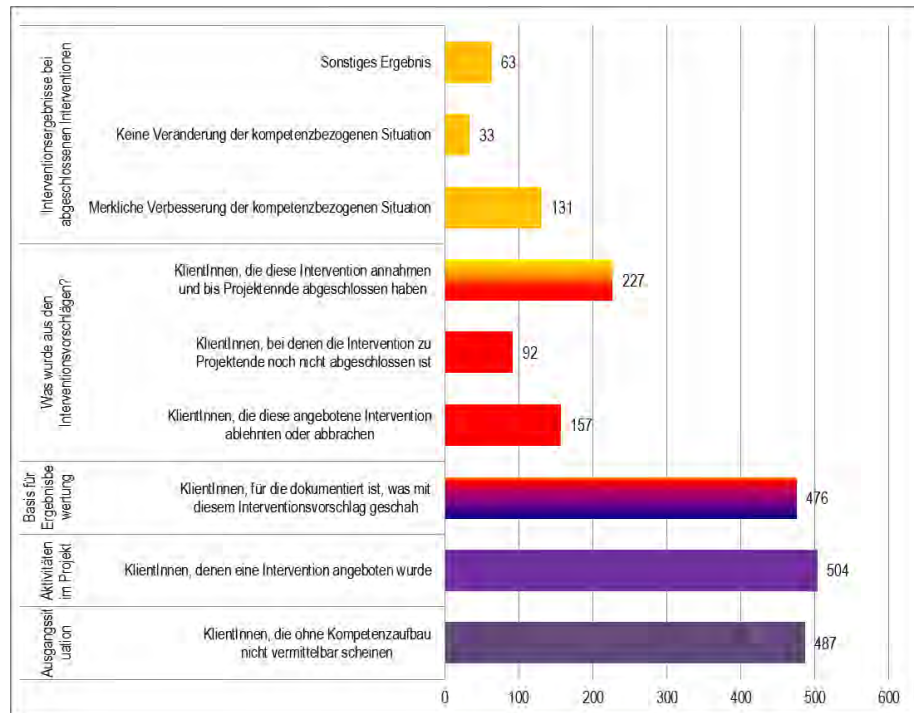
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

227 oder 48% der Interventionsvorschläge waren zu Projektende als abgeschlossen dokumentiert. Die verbleibenden 52% verteilen sich auf Interventionsvorschläge, die nicht angenommen oder abgebrochen wurden (33%) und solche, die zu Projektende noch in Umsetzung sind (19%).

Von jenen 227 Interventionen, die abgeschlossen sind, führten mehr als die Hälfte aus Beobachtung der BeraterInnen bei Step 2 Job zu einer substantziellen Verbesserung der Arbeitsmarktkompetenzen der TeilnehmerInnen (131 oder 58% aller abgeschlossenen Interventionen). Zu keiner Verbesserung führten 33 (14%) Interventionen, mit einem sonstigen Ergebnis abgeschlossen wurden 63 Interventionen (28%).

¹⁹ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen – über Kompetenzen verfügen, die entweder für eine Arbeitsaufnahme unzureichend sind oder die nicht mehr gefragt oder ausgeübt werden können, oder wenn diese über Kompetenzen verfügen, für die es Stellen gibt, die aber von der Person abgelehnt werden.

Abbildung 43: Von der Problemwahrnehmung über den Interventionsvorschlag zum Interventionsergebnis im Bereich Arbeitsmarktkompetenzen (in Absolutzahlen)



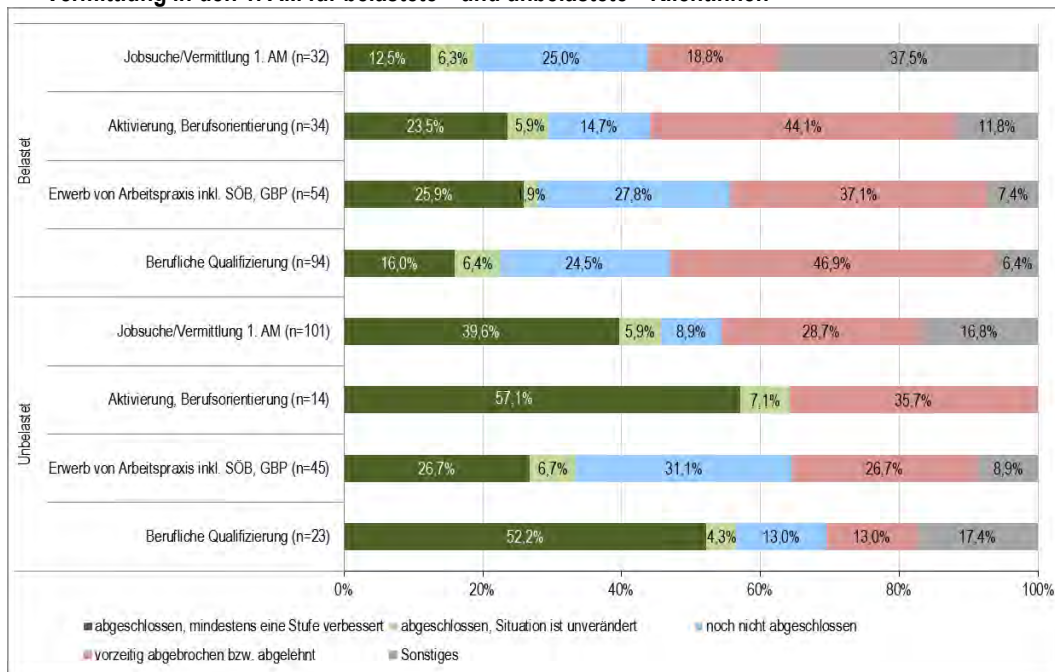
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Frauen nehmen Interventionsvorschläge eher an und schließen diese eher erfolgreich ab als Männer.

Auch nach Migrationshintergrund sind Unterschiede zu beobachten: Während die BeraterInnen für 31% der TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund eine Verbesserung der Situation angaben, traf dies nur auf 24% der Personen ohne Migrationshintergrund zu. Hingegen wurde für 39% der Nicht-MigrantInnen eine Ablehnung oder ein Abbruch der Intervention dokumentiert (MigrantInnen: 26%).

Ein Blick auf die erzielten Ergebnisse in den einzelnen Interventionsbereichen nach Belastungsgrad zeigt, dass die Gruppe der hinsichtlich ihrer Vermittelbarkeit und Qualifikation als optimal eingestuft in allen Bereichen höhere Anteile an erfolgreich absolvierten Interventionen erzielte als die Gruppe der TeilnehmerInnen mit dokumentierten Einschränkungen in diesem Bereich.

Abbildung 44: Interventionsergebnisse für Interventionsvorschläge im Bereich berufliche Qualifikation bzw. Vermittlung in den 1. AM für belastete²⁰ und unbelastete²¹ KlientInnen



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

²⁰ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen – für eine Arbeitsaufnahme eine Schulung bzw. eine Umschulung benötigen oder die Stellenangebote, die ihrer Qualifikation entsprechen, nicht akzeptieren.

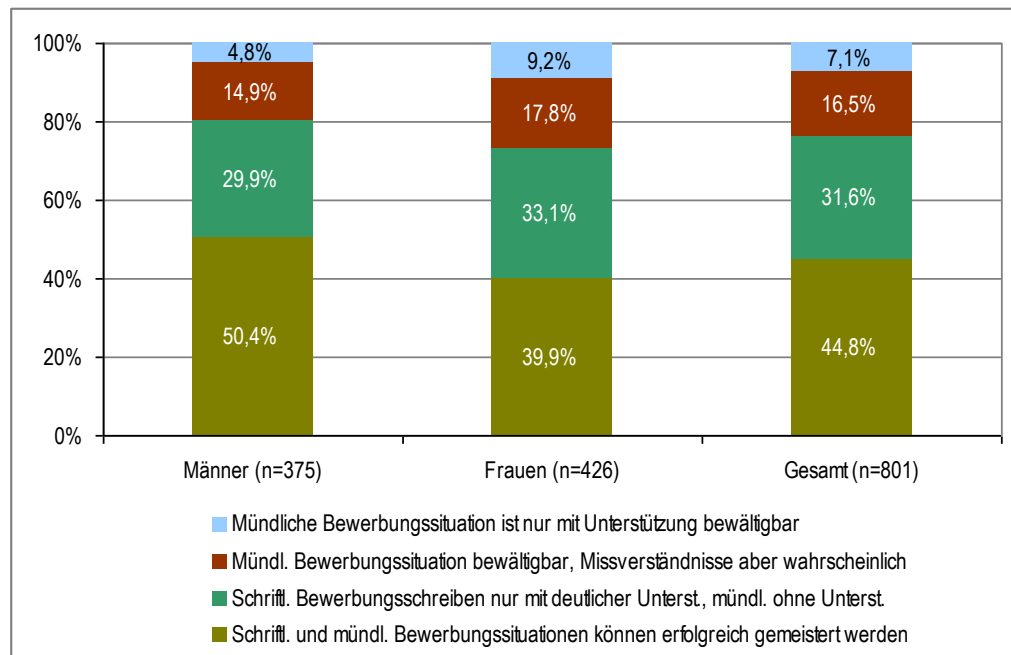
²¹ Als unbelastet gelten KlientInnen, die – aus Sicht der BetreuerInnen – über Fähigkeiten und Kompetenzen verfügen für die es am Arbeitsmarkt offene Stellen gibt und diese Stellenangebote auch akzeptieren.

4.13 Artikulationskompetenzen vor dem Hintergrund der Anforderungen einer Bewerbungssituation

20% der betreuten Männer und 27% der betreuten Frauen wiesen nach Bewertung der BeraterInnen von Step 2 Job Probleme in der Bewältigung mündlicher Bewerbungssituationen auf. Bei weiteren 32% wurde davon ausgegangen, dass sie mündliche Bewerbungssituationen zwar erfolgreich bewältigen können, aber vermutlich beim selbstständigen Verfassen von Bewerbungsunterlagen scheitern.

Besondere Unterstützung bei mündlichen wie auch schriftlichen Bewerbungssituationen benötigten aus Sicht der BeraterInnen insbesondere MigrantInnen (72%) und ältere TeilnehmerInnen (62%).

Abbildung 45: Bewerbungskompetenz der TeilnehmerInnen nach Geschlecht



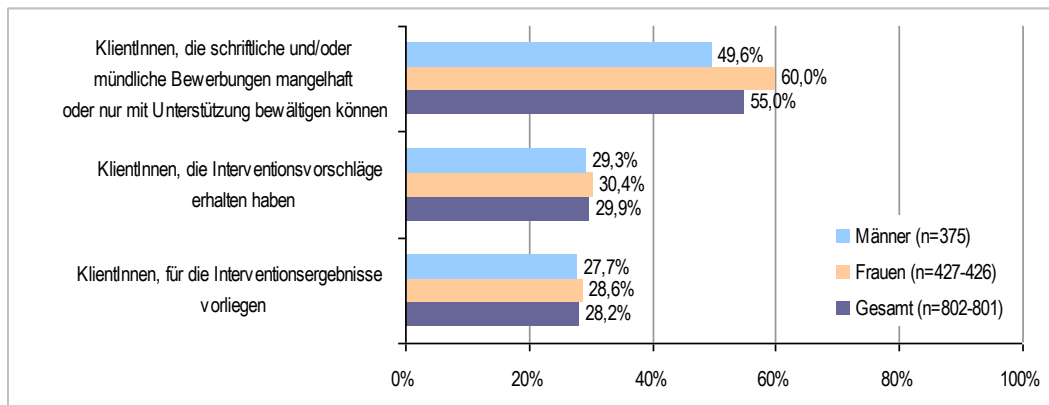
Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

In der folgenden Darstellung wird differenziert zwischen Kompetenzaufbau im Bereich Bewerbungskompetenzen und Spracherwerb.

4.13.1 Kompetenzaufbau im Bereich Bewerbungskompetenzen

Grundsätzlich wurden alle TeilnehmerInnen in Bewerbungssituationen unterstützt. Dort, wo „das Standardprogramm“ nicht ausreichte, wurden gezielte Angebote gesetzt. Ein Teil dieser Interventionen wurde unter dem Titel „Arbeitsmarktkompetenzen“ dokumentiert (siehe voriges Kapitel). Neben diesen Schulungen erhielten laut Dokumentation 240 TeilnehmerInnen (30%) gezielte Vorschläge zum Kompetenzaufbau im Bereich Bewerbungskompetenzen, für 226 KlientInnen (28%) dokumentieren die BeraterInnen Interventionsergebnisse.

Abbildung 46: Anteil der KlientInnen mit mangelhaften Bewerbungskompetenzen, diesbezüglichem Interventionsvorschlag (Bewerbungstraining, Unterstützung bei der Erstellung der Bewerbungsunterlagen) sowie -ergebnis nach Geschlecht (Anteile an allen KlientInnen)



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

76% der Interventionsvorschläge zur Verbesserung der Bewerbungskompetenz richteten sich an TeilnehmerInnen, die aus Sicht der BeraterInnen Probleme mit einer mündlichen und/oder schriftlichen Bewerbung hatten (182 Personen): 53% betrafen KlientInnen, die ausschließlich im schriftlichen Bereich Unterstützungsbedarf hatten, 23% betrafen KundInnen, deren mündliche Bewerbungskompetenzen verbesserungsbedürftig waren. 24% der Interventionsvorschläge richteten sich an jene TeilnehmerInnen (58 Personen), deren Bewerbungskompetenzen zu Beginn von den BeraterInnen als ausreichend eingestuft worden waren.

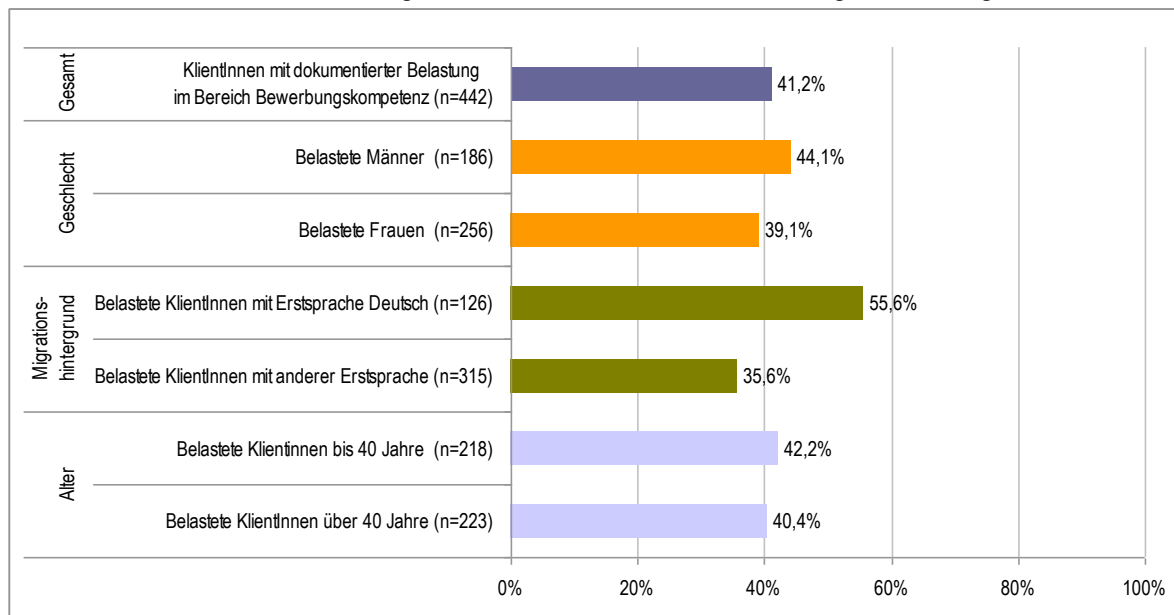
Bei den vorgeschlagenen Interventionen handelt es sich um Unterstützung bei der Erstellung der Bewerbungsunterlagen sowie Bewerbungstraining und Coaching.

41% erhielten Interventionsvorschlag

Von den insgesamt 442 TeilnehmerInnen, die aus Sicht der BeraterInnen Probleme bei der Bewältigung einer schriftlichen und/oder mündlichen Bewerbung haben, erhielten 41% einen Interventionsvorschlag. Die zahlenmäßig größten Gruppen mit dokumentierter Belastung sind MigrantInnen und ältere TeilnehmerInnen von denen zwischen 36% respektive 40% einen Interventionsvorschlag erhielten.

Den höchsten Anteil an Interventionsvorschlägen haben Nicht-MigrantInnen mit Verbesserungsbedarf im Bereich Bewerbungskompetenzen, gefolgt von Männern und jüngeren TeilnehmerInnen (bis 40 Jahre).

Abbildung 47: Anteile der KlientInnen mit dokumentierter Belastung im Bereich Bewerbungskompetenz²² und Interventionsvorschlag: Gesamt, nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

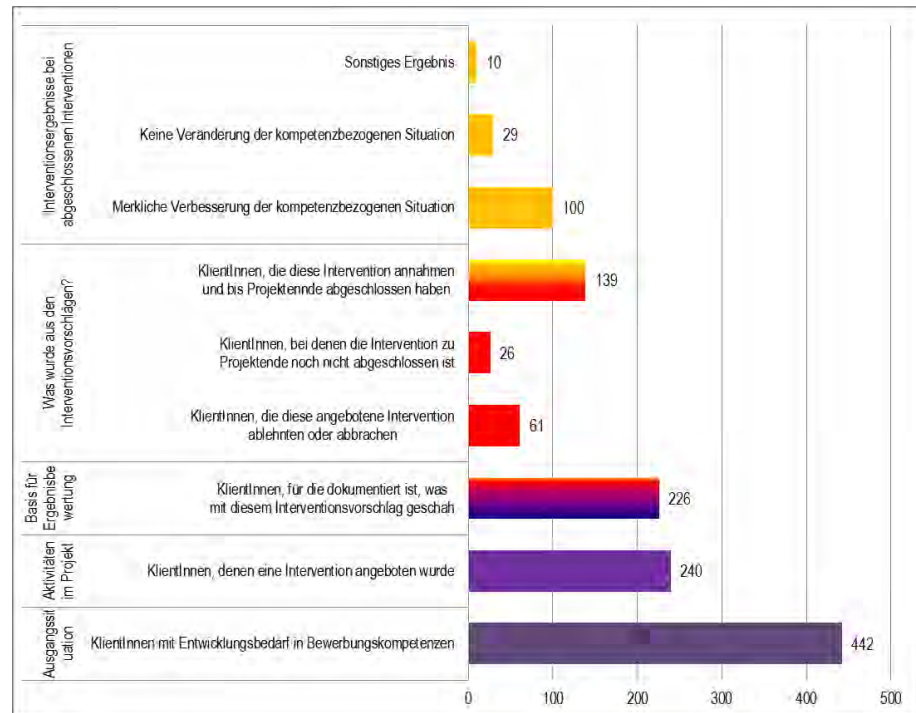
44% der Interventionen zur Verbesserung der Bewerbungskompetenz erfolgreich abgeschlossen

Zu Projektende sind 139 Interventionen in diesem Bereich abgeschlossen – dies mehrheitlich mit Erfolg (72%),

Abgelehnt oder abgebrochen wurde die Intervention von 61 Personen (27%). Interessanterweise wurden die Hilfestellungen von Frauen häufiger abgelehnt oder abgebrochen als von Männern. Frauen sind es mit TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund aber auch, bei denen nach einer Intervention eher Verbesserungen wahrgenommen wurden.

²² Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen – eine schriftliche oder mündliche Bewerbungen nur mangelhaft (Missverständnisse wahrscheinlich) oder nur mit Unterstützung bewältigen können.

Abbildung 48: Von der Problemwahrnehmung über den Interventionsvorschlag zum Interventionsergebnis im Bereich Bewerbungskompetenzen (in Absolutzahlen)

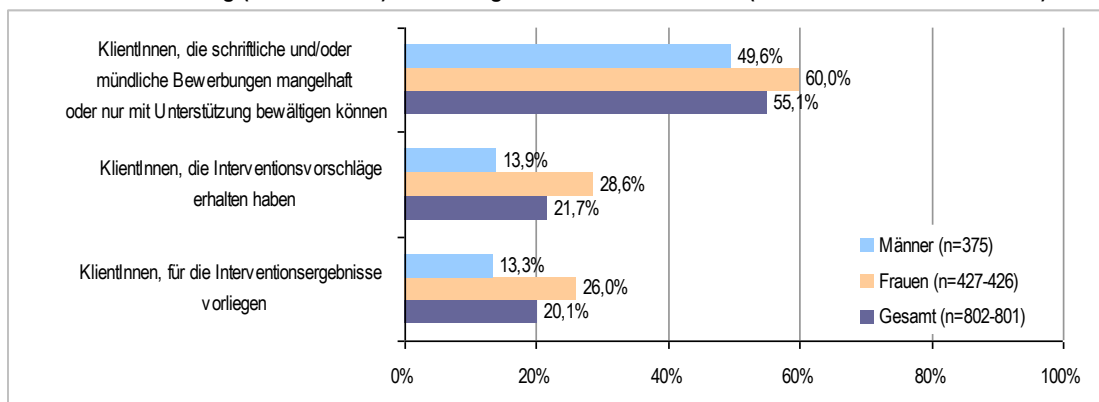


Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

4.13.2 Spracherwerb (Deutschkurs)

Betrachtet man die Einstufungen der BeraterInnen, so hatten 253 TeilnehmerInnen (32%) ausschließlich Probleme mit der Erstellung schriftlicher Bewerbungsunterlagen, 189 Personen (24%) konnten eine mündliche Bewerbung nur mangelhaft oder mit Unterstützung bewältigen. 174 Personen (22%) empfahlen die BeraterInnen den Besuch eines Deutschkurses. Ergebnisse zu den Deutschkursbesuchen wurden von den BeraterInnen für 20% aller TeilnehmerInnen eingetragen.

Abbildung 49: Anteil der KlientInnen mit mangelhaften Bewerbungskompetenzen, diesbezüglichem Interventionsvorschlag (Deutschkurs) sowie -ergebnis nach Geschlecht (Anteile an allen KlientInnen)

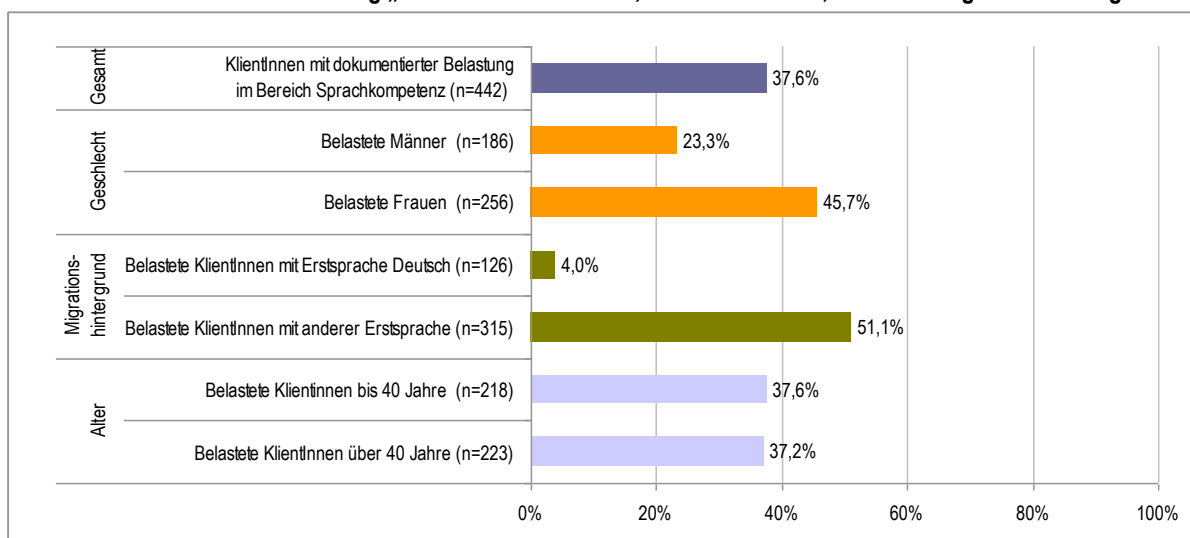


Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

95% der KlientInnen (166 Personen), denen ein Deutschkurs vorgeschlagen worden war, hatten auch eine problematische Einstufung hinsichtlich ihrer mündlichen und schriftlichen Bewerbungs- bzw. Sprachkompetenzen. Lediglich in 5% der Fälle (8 Personen) erging der Interventionsvorschlag „Deutschkurs“ an KundInnen, von denen die BeraterInnen zu Beginn angenommen hatten, dass sie Bewerbungssituationen mündlich und schriftlich erfolgreich meistern können.

Von den insgesamt 442 TeilnehmerInnen, die aus Sicht der BeraterInnen Probleme bei der Bewältigung einer schriftlichen und/oder mündlichen Bewerbung haben, erhielten 38% den Interventionsvorschlag „Deutschkurs“. Die zahlenmäßig größten Gruppen mit dokumentierter Belastung sind MigrantInnen und Frauen, von diesen erhielten 46% bzw. 51% einen Interventionsvorschlag.

Abbildung 50: Anteile der KlientInnen mit dokumentierter Belastung im Bereich Sprachkompetenz²³ und Interventionsvorschlag „Deutschkurs“: Gesamt, nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund



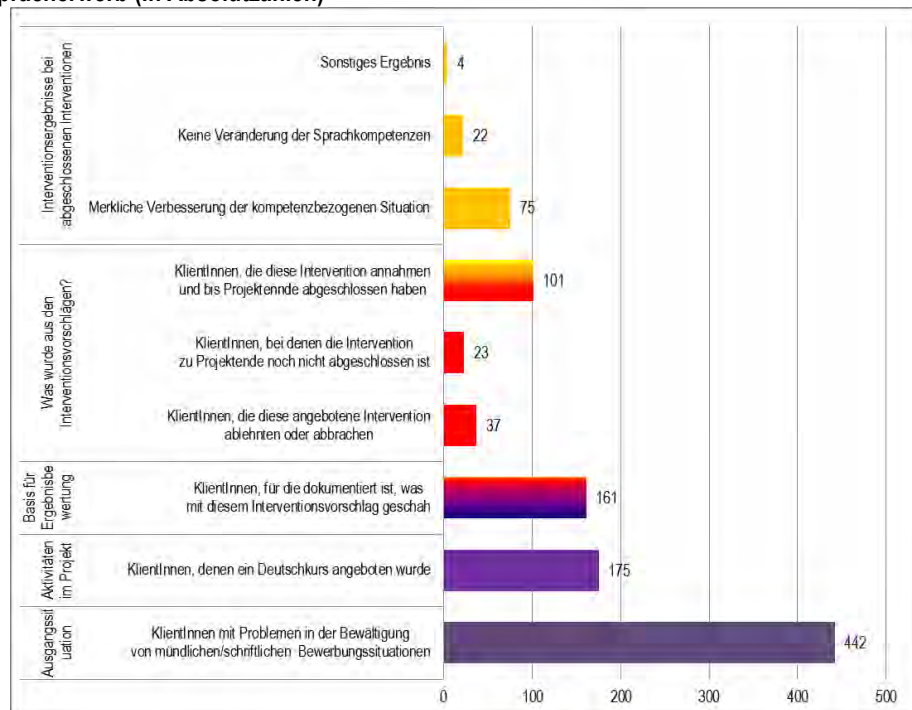
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Bei 47% führt eine Deutschkursteilnahme zur Verbesserung der Ausgangssituation

47% der 161 TeilnehmerInnen, für die eine Angabe zum Interventionsergebnis vorliegt, haben den Deutschkurs aus Sicht der BeraterInnen erfolgreich abgeschlossen, weibliche TeilnehmerInnen (50%) eher als männliche (40%), bis 40-Jährige eher als über 40-Jährige (52% versus 41%). Bei den Männern blieb die Situation häufiger unverändert (20% versus 11%) als bei Frauen.

²³ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen – eine schriftliche und/oder mündliche Bewerbungssituation nur mangelhaft (Missverständnisse wahrscheinlich) oder nur mit Unterstützung bewältigen können.

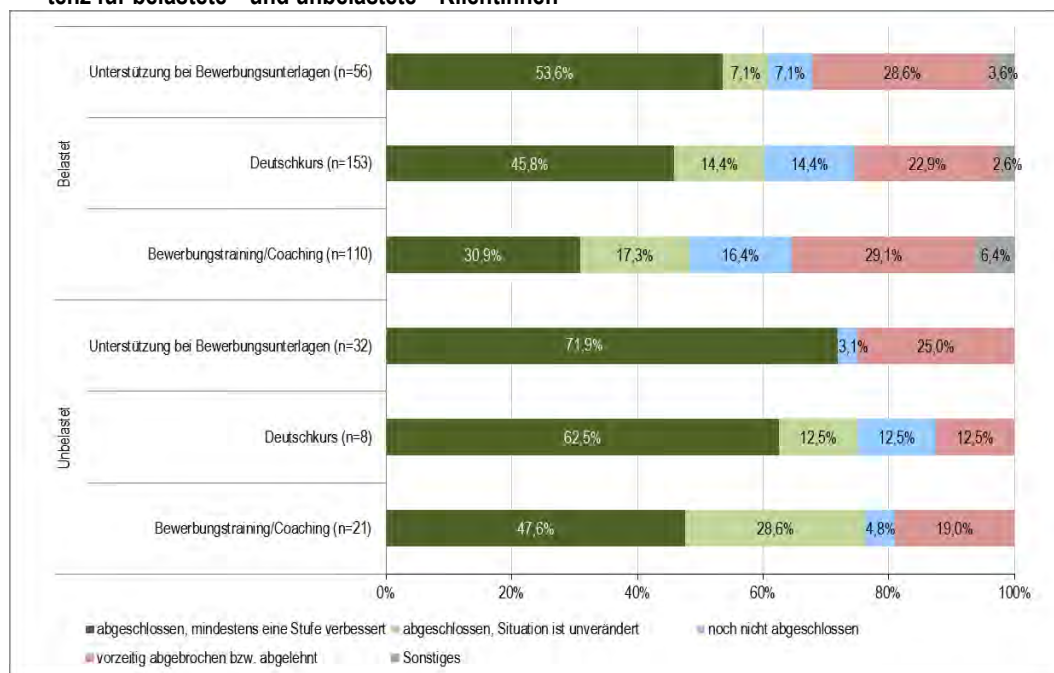
Abbildung 51: Von der Problemwahrnehmung über den Interventionsvorschlag zum Interventionsergebnis im Bereich Spracherwerb (in Absolutzahlen)



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Auch in diesem Bereich zeigten sich bei KlientInnen, die aus Sicht der BeraterInnen in der Eintrittsphase eine schriftliche und mündliche Bewerbungssituation erfolgreich und ohne größere Hilfestellung bewältigen konnten (Unbelastete), häufiger positive Interventionsergebnisse als bei KlientInnen, auf die dies nicht zutrifft. Allerdings sind die Ergebnisse aufgrund der niedrigen Fallzahlen bei den Unbelasteten mit Vorsicht zu interpretieren.

Abbildung 52: Interventionsergebnisse für Interventionsvorschläge im Bereich Bewerbungs- und Sprachkompetenz für belastete²⁴ und unbelastete²⁵ KlientInnen



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

²⁴ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen - eine schriftliche und/oder mündliche Bewerbungssituation nur mangelhaft (Missverständnisse wahrscheinlich) oder nur mit Unterstützung bewältigen können.

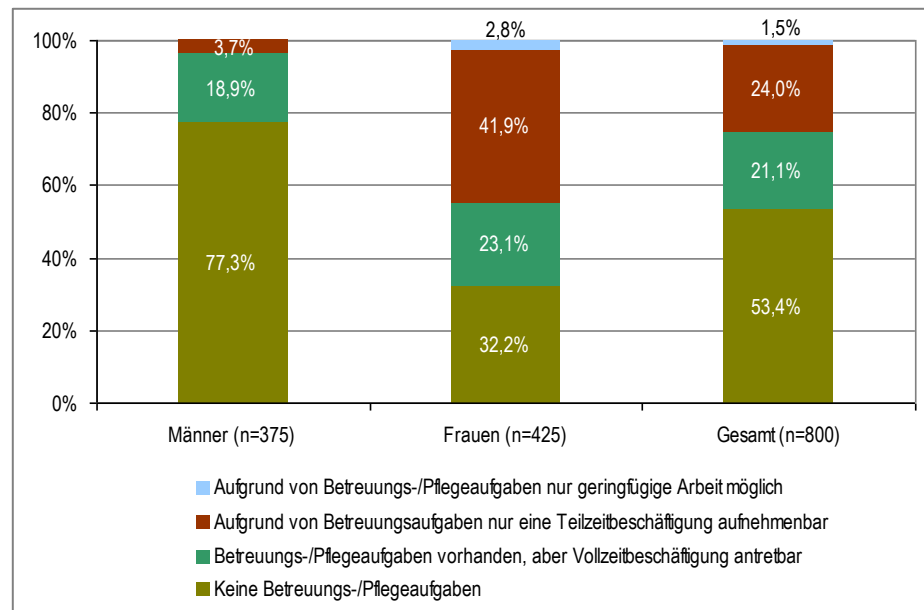
²⁵ Als unbelastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen - eine schriftliche und mündliche Bewerbung ohne größere Hilfestellung erfolgreich bewältigen können.

4.14 Betreuungs- und Pflegeaufgaben

42% der Frauen und 4% der Männer konnten aufgrund von Pflege- und/oder Betreuungsaufgaben nur einer Teilzeitbeschäftigung nachgehen.

Bei KundInnen mit Migrationshintergrund wurden eher Pflege- oder Betreuungsaufgaben (58%) dokumentiert als bei KundInnen ohne Migrationshintergrund (33%).

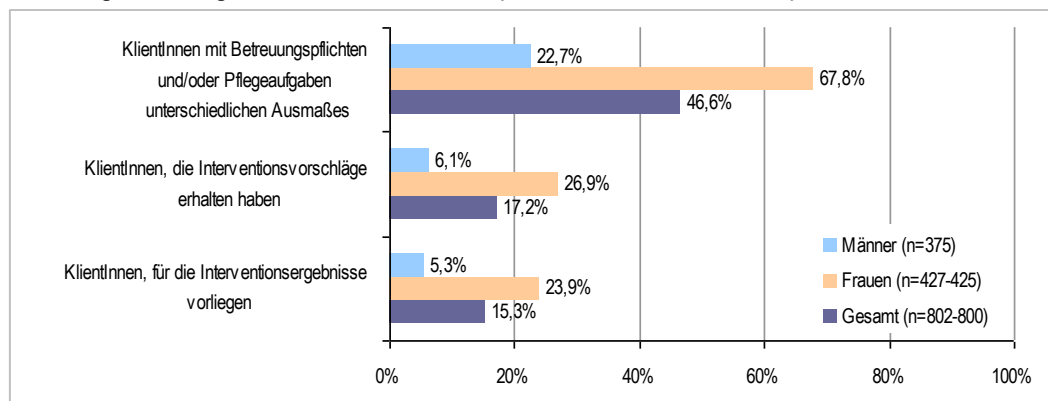
Abbildung 53: **Betreuungs- und Pflegeaufgaben nach Geschlecht**



Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

138 TeilnehmerInnen (17% aller TeilnehmerInnen) wurde von den BetreuerInnen eine Intervention vorgeschlagen. In der Mehrheit der Fälle (123 KlientInnen) wurde auch ein Interventionsergebnis dokumentiert.

Abbildung 54: **Anteil der KlientInnen mit Betreuungs- bzw. Pflegeaufgaben, diesbezüglichem Interventionsvorschlag sowie -ergebnisse nach Geschlecht (Anteile an allen KlientInnen)**



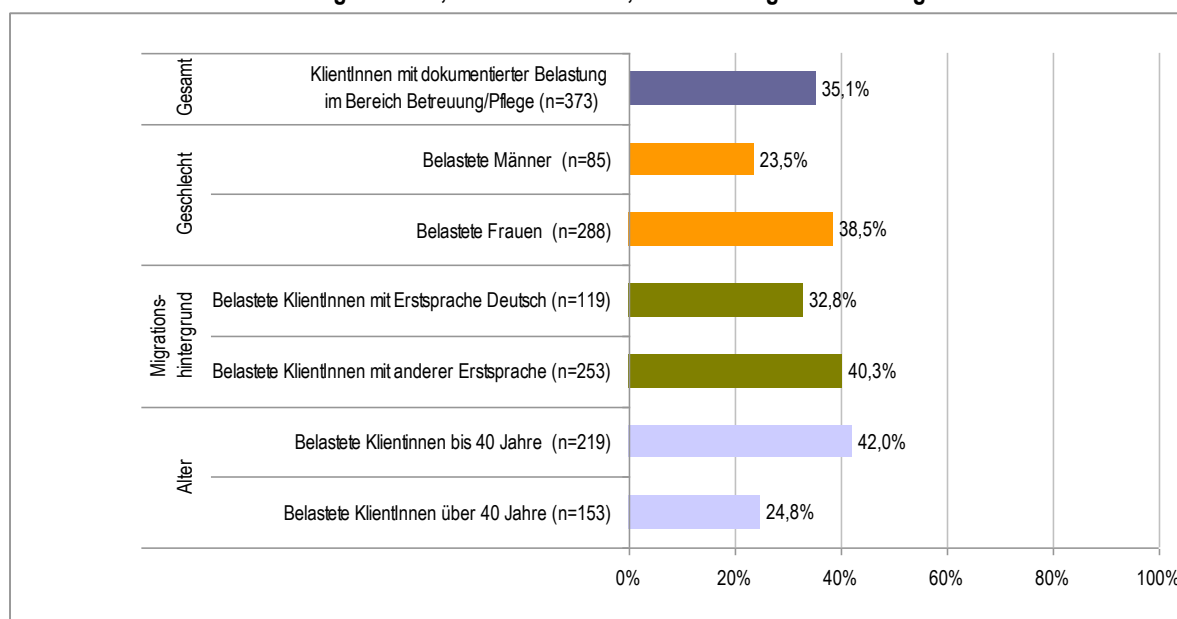
Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Der überwiegende Teil der Interventionsvorschläge betraf TeilnehmerInnen mit Betreuungs- und/oder Pflegeaufgaben (99%): 24% der Interventionen betrafen KlientInnen, die trotz ihrer Betreuungs- oder Pflegeaufgaben einer Vollzeitbeschäftigung nachgehen, und 75% KlientInnen, die aufgrund der Betreuungs- bzw. Pflegeaufgaben nur Teilzeit oder geringfügig beschäftigt arbeiten können. Bei zwei Personen erging der Interventionsvorschlag an KundInnen, die zu Beginn der Projektteilnahme keine Betreuungs- und/oder Pflegeaufgaben hatten.

Bei 39% der vorgeschlagenen Interventionen handelte es sich um die Organisation einer Kinderbetreuung im Ausmaß von mindestens 25 Stunden; dies betraf 54 Personen.

Eine Analyse nach Problembetroffenheit zeigt, dass lediglich einem guten Drittel der – aus Sicht der Step 2 Job BeraterInnen – in diesem Bereich Problembelasteten auch ein Interventionsvorschlag unterbreitet wurde. Die zahlenmäßig größten Gruppen sind Frauen und MigrantInnen. Der Anteil der Interventionsvorschläge liegt in diesen beiden Gruppen bei 39% bzw. 40%. Der höchste Anteil an Interventionsvorschlägen entfällt auf die Gruppe der jüngeren TeilnehmerInnen (42%), für die ebenfalls häufiger ein Unterstützungsbedarf in diesem Zusammenhang dokumentiert wird.

Abbildung 55: Anteile der KlientInnen mit dokumentierter Belastung im Bereich Betreuung/Pflege²⁶ und Interventionsvorschlag: Gesamt, nach Geschlecht, Alter und Migrationshintergrund



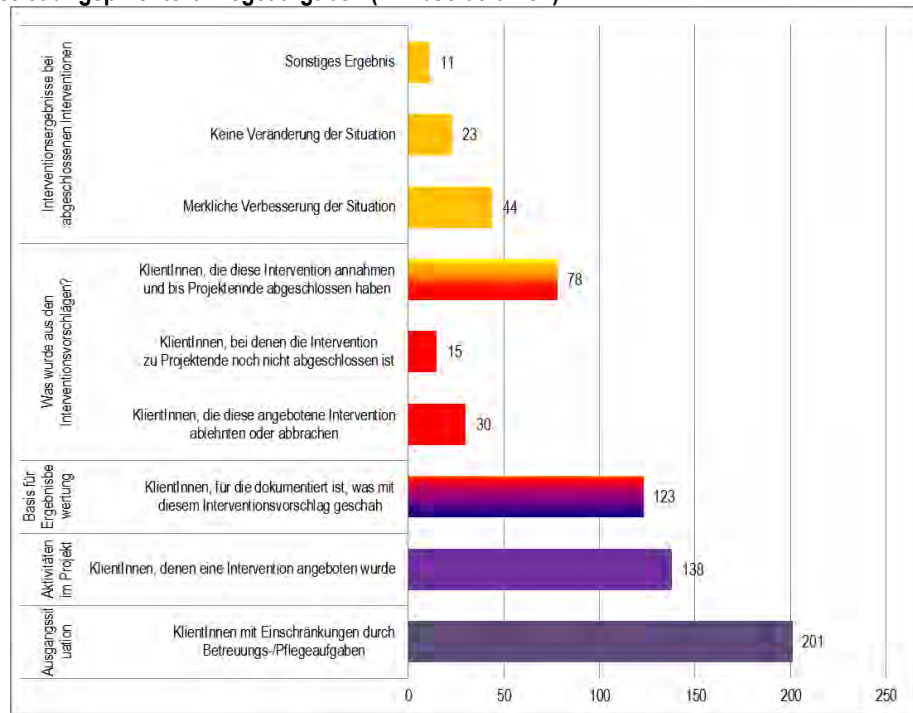
Basis: Auswertung *integra*^{chart} 5/2011

63% der insgesamt 123 dokumentierten Interventionen waren angenommen worden und waren zu Projektende bereits abgeschlossen, 24% wurden abgelehnt oder abgebrochen. Ablehnungen und Abbrüche wurden bei männlichen Teilnehmern etwas häufiger dokumentiert, aufgrund der niedrigen Fallzahl (n=20) ist dieses Ergebnis jedoch nur eingeschränkt interpretierbar.

²⁶ Als belastet gelten KlientInnen, wenn diese – aus Sicht der BetreuerInnen – Betreuungs- oder Pflegeaufgaben haben und eine Vollzeitbeschäftigung ausüben können oder aufgrund von Betreuungs- oder Pflegeaufgaben nur Teilzeit- oder eine geringfügige Beschäftigung ausüben können.

Mehr als die Hälfte der beendeten Interventionen führten zu einer deutlichen Verbesserung der Situation (56%). Eine Situationsverbesserung wird für Personen mit Migrationshintergrund häufiger angegeben als für Personen ohne Migrationshintergrund (45% versus 22%), bei MigrantInnen stießen diesbezügliche Angebote auch seltener auf Ablehnung bzw. wurden seltener abgebrochen (18% versus 35%).

Abbildung 56: Von der Problemwahrnehmung über den Interventionsvorschlag zum Interventionsergebnis im Bereich Betreuungspflichten/Pflegeaufgaben (in Absolutzahlen)

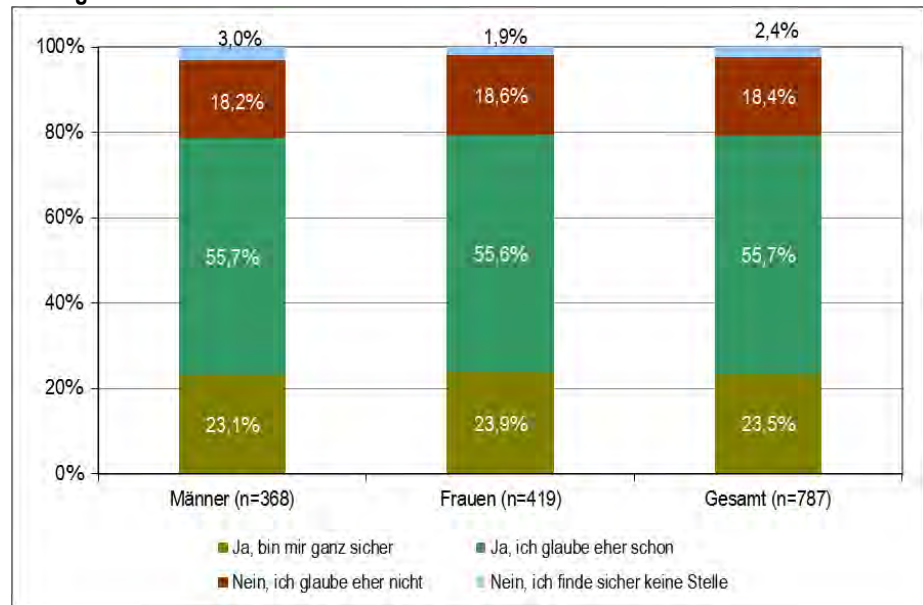


Basis: Auswertung *integra^{char}* 5/2011

4.15 Erfolgserwartung

21% der betreuten Personen zweifelten (eher) daran, über diesen Weg eine Beschäftigung zu finden, 79% gingen (zumindest „eher“) davon aus, dass es gelingen könnte. KundInnen über 40 Jahre waren skeptischer als Personen unter 40. So glaubten 31% der über 40-Jährigen eher nicht an eine Beschäftigungsaufnahme, jedoch nur 13% der unter 40-Jährigen.

Abbildung 57: Erfolgserwartung der TeilnehmerInnen nach Geschlecht



Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

5 Welche Interventionen werden von welchen KundInnen-gruppen mit welchem Erfolg angenommen?

Wie die bisherige Darstellung zeigt, werden Interventionen in den unterschiedlichen Bereichen unterschiedlich gut angenommen und führen auch in unterschiedlichem Ausmaß zu einer Verbesserung der Situation. Auch der Anteil der Interventionen, die zu Projektende noch nicht abgeschlossen waren, ist unterschiedlich hoch. Dies zum Teil vermutlich, weil die Interventionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gesetzt worden waren, zum Teil aber wohl auch, weil sich die Intensität und Dauer der einzelnen Interventionen stark unterscheiden.

Um vertiefte Einblicke in die Akzeptanz von Hilfsangeboten, aber auch in die Dauer, die unterschiedliche Hilfestellungen in Anspruch nehmen, zu erhalten, analysieren wir im ersten Teil des folgenden Kapitels die Interventionen in den unterschiedlichen Themenfeldern hinsichtlich ihrer Chancen, von den Betroffenen überhaupt angenommen und innerhalb der Projektlaufzeit vollständig absolviert zu werden.

Im zweiten Teil des Kapitels suchen wir – mit Blick auf gezielte Interventionen – nach gehäuft beobachteten Bündelungen von Ressourcen und Problemlagen: Wir gehen der Frage nach, ob sich Typen zusammenfassen lassen, die je spezifischer Hilfestellungen bedürfen.

5.1 Die Interventionen in den unterschiedlichen Themenbereichen und ihre Akzeptanz sowie Erfolgswahrscheinlichkeiten innerhalb der Betreuungsdauer

Tabelle 7: Die Interventionsvorschläge nach Bereich und Ergebnis

	Wohnen	Finanzen	Gesundheit	AM-Kompetenz	Bewerbung (Sprache)	Deutschkurs	Betreuungspflicht
Ergebnis der Interventionsvorschläge							
angenommen u. abgeschlossen, zumindest eine Stufe in der Bewertung höher gerückt	Anz. 29 % 31,9%	Anz. 25 % 9,5%	Anz. 41 % 13,7%	Anz. 130 % 25,7%	Anz. 100 % 41,7%	Anz. 75 % 43,1%	Anz. 44 % 31,9%
abgeschlossen, die Situation ist unverändert	Anz. 4 % 4,4%	Anz. 14 % 5,3%	Anz. 29 % 9,7%	Anz. 33 % 6,5%	Anz. 29 % 12,1%	Anz. 22 % 12,6%	Anz. 22 % 15,9%
angenommen u. begonnen, zur Zeit aber noch nicht abgeschlossen	Anz. 20 % 22,0%	Anz. 75 % 28,6%	Anz. 77 % 25,8%	Anz. 92 % 18,2%	Anz. 26 % 10,8%	Anz. 23 % 13,2%	Anz. 15 % 10,9%
abgeschlossen, die Situation hat sich trotzdem verschlechtert	Anz. 1 % 1,1%	Anz. 0 % 0,0%	Anz. 6 % 2,0%	Anz. 0 % 0,0%	Anz. 0 % 0,0%	Anz. 0 % 0,0%	Anz. 0 % 0,0%
angenommen aber vorzeitig abgebrochen	Anz. 7 % 7,7%	Anz. 38 % 14,5%	Anz. 37 % 12,4%	Anz. 78 % 15,4%	Anz. 38 % 15,8%	Anz. 22 % 12,6%	Anz. 14 % 10,1%
nicht angenommen	Anz. 9 % 9,9%	Anz. 64 % 24,4%	Anz. 58 % 19,4%	Anz. 79 % 15,6%	Anz. 23 % 9,6%	Anz. 15 % 8,6%	Anz. 16 % 11,6%
Anderes, und zwar ...	Anz. 10 % 11,0%	Anz. 11 % 4,2%	Anz. 15 % 5,0%	Anz. 63 % 12,5%	Anz. 10 % 4,2%	Anz. 4 % 2,3%	Anz. 12 % 8,7%
keine Angabe zum Ergebnis	Anz. 11 % 12,1%	Anz. 35 % 13,4%	Anz. 36 % 12,0%	Anz. 30 % 5,9%	Anz. 14 % 5,8%	Anz. 13 % 7,5%	Anz. 15 % 10,9%
Gesamt (Interventionsvorschläge)	Anz. 91 % 100%	Anz. 262 % 100%	Anz. 299 % 100%	Anz. 505 % 100%	Anz. 240 % 100%	Anz. 174 % 100%	Anz. 138 % 100%
Intervention wurde nicht gesetzt (von n = 802)	Anz. 711 % 88,7%	Anz. 540 % 67,3%	Anz. 503 % 62,7%	Anz. 297 % 37,0%	Anz. 562 % 70,1%	Anz. 628 % 78,3%	Anz. 664 % 82,8%

Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

- Die besten (kurzfristigen?) Ergebnisse erzielen Bewerbungstrainings und Deutschkurse, gefolgt von Angeboten in den Bereichen Wohnen und Lösung von Betreuungsaufgaben. Am geringsten sind die Verbesserungen im Bereich Finanzen – nur eine/r von zehn Betroffenen erreichte eine merkliche Verbesserung der Situation.
- Im Bereich Finanzen dürften ebenso wie in den Bereichen Wohnen und Gesundheit Interventionen länger dauern als in anderen Bereichen. Dies dokumentiert sich darin, dass rund ein Viertel der Interventionen in diesen Bereichen zu Projektende noch nicht abgeschlossen sind.
- Die höchsten Ablehnungsquoten hatten Interventionsvorschläge in den Bereichen Finanzen und Gesundheit. Hier wurden ein Viertel beziehungsweise ein Fünftel der Interventionsvorschläge von den Betroffenen nicht angenommen. Quer über alle Bereiche wurden rund 15% der Vorschläge von den Betroffenen nicht akzeptiert.
- Weitere 14% der Interventionsangebote wurden zwar angenommen, in der Folge aber vorzeitig abgebrochen. Dies betrifft am ehesten Schulungen (sowohl Deutschkurse als auch Schulungen in anderen Bereichen) und Hilfestellungen im Bereich Finanzen. Am seltensten abgebrochene Angebote wurden im Bereich Wohnen dokumentiert.

5.2 Zusammenhang zwischen sozialen Merkmalen und Interventionen

Betrachtet man die unterschiedlichen Ressourcen und Problemlagen von Männern und Frauen, von jüngeren und älteren TeilnehmerInnen sowie von Menschen unterschiedlichen Ausbildungsniveaus, können weitere Rückschlüsse auf die Wahl und auch Adressierung geeigneter Hilfestellungen gewonnen werden.

Folgende Tabelle zeigt, dass Frauen durchschnittlich mehr belastende Bereiche aufweisen als Männer, dass sie durchschnittlich auch mehr Interventionsangebote erhalten – dies sowohl bezogen auf die vorhandenen Problembereiche als auch auf zu bearbeitende, aber aktuell noch nicht belastende Lebensbereiche. Quer über alle untersuchten Themenfelder hinweg nehmen Frauen Interventionsvorschläge tendenziell auch eher an als Männer (im Mittel 29 von 100 Ablehnungen bei Frauen, aber 34 bei Männern).

Was die Wahrscheinlichkeit von Abbrüchen angeht, zeigen sich – wiederum quer über alle Bereiche hinweg – keine interpretierbaren Unterschiede zwischen Männern und Frauen, ebenso wenig wie beim Anteil der Interventionen, die ohne substantielle Verbesserung der Situation abgeschlossen wurden (im Mittel 20%). Die Interventionen bei Männern sind zu Projektende eher noch nicht abgeschlossen als jene der Frauen, umgekehrt sind die Interventionen bei Frauen im Mittel eher erfolgreich als bei Männern.

Tabelle 8: Anzahl der genannten belasteten Bereiche, Anzahl der durchschnittlichen Interventionsvorschläge sowie Interventionsergebnis (Mittelwerte mw) nach Geschlecht

	Geschlecht					
	Mann		Frau		Insgesamt	
	mw	N	mw	N	mw	N
Anzahl Bereiche mit geringem Integrationsgrad	4,56	353	4,92	395	4,75	748
Anzahl genannter Interventionen	4,66	353	4,73	395	4,70	748
Anzahl der Interventionen in den Problemfeldern	2,10	353	2,33	395	2,22	748
Anzahl "Verbesserung nach Intervention"	,46	353	,67	395	,57	748
Anzahl "Unverändert nach Intervention"	,19	353	,20	395	,20	748
Anzahl "Intervention nicht abgeschlossen"	,45	353	,37	395	,41	748
Anzahl "Verschlechtert nach Intervention"	,01	353	,01	395	,01	748
Anzahl "Abbruch der Intervention"	,29	353	,31	395	,30	748
Anzahl "Intervention nicht angenommen"	,34	353	,29	395	,32	748
Anzahl "keine Angabe zum Interventionsergebnis"	,15	353	,14	395	,15	748

Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

Bei Differenzierung nach Erstsprache zeigt sich, dass TeilnehmerInnen ohne Migrationshintergrund mehr Problemfelder aufweisen als solche mit Migrationshintergrund, durchschnittlich auch mehr an Interventionsangeboten erhalten, die Interventionsangebote aber deutlich öfter ablehnen und auch deutlich häufiger Interventionen abbrechen als KundInnen mit Migrationshintergrund. Menschen ohne Migrationshintergrund erfahren deutlich seltener eine merkliche Verbesserung ihrer Situation durch die Intervention als KundInnen mit Migrationshintergrund.

Tabelle 9: Anzahl der genannten belasteten Bereiche, Anzahl der durchschnittlichen Interventionsvorschläge sowie Interventionsergebnis (Mittelwert mw) nach Erstsprache

	Muttersprache					
	Deutsch		andere		Insgesamt	
	mw	N	mw	N	mw	N
Anzahl Bereiche mit geringem Integrationsgrad	4,94	333	4,60	414	4,75	747
Anzahl genannter Interventionen	5,01	333	4,46	414	4,70	747
Anzahl der Interventionen in den Problemfeldern	2,27	333	2,19	414	2,23	747
Anzahl "Verbesserung nach Intervention"	,49	333	,64	414	,57	747
Anzahl "Unverändert nach Intervention"	,21	333	,19	414	,20	747
Anzahl "Intervention nicht abgeschlossen"	,47	333	,36	414	,41	747
Anzahl "Verschlechtert nach Intervention"	,02	333	,00	414	,01	747
Anzahl "Abbruch der Intervention"	,35	333	,26	414	,30	747
Anzahl "Intervention nicht angenommen"	,42	333	,24	414	,32	747
Anzahl "keine Angabe zum Interventionsergebnis"	,16	333	,13	414	,14	747

Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

Die Anzahl der Belastungsmomente steigt mit zunehmendem Alter. Die durchschnittliche Anzahl der Interventionsvorschläge war bei den jüngeren und älteren TeilnehmerInnen höher als bei KundInnen im Haupterwerbsalter. Jüngere und ältere TeilnehmerInnen befanden sich zu Projektende noch eher in einer laufenden Intervention und lehnten Interventionsvorschläge eher ab als TeilnehmerInnen im Haupterwerbsalter. Vor allem jüngere TeilnehmerInnen brachen Interventionen auch überdurchschnittlich oft ab. Umgekehrt sind es jedoch die KundInnen im Haupterwerbsalter, bei denen Interventionen am ehesten zu einer Verbesserung der Situation führen.

Tabelle 10: Anzahl der genannten belasteten Bereiche, Anzahl der durchschnittlichen Interventionsvorschläge sowie Interventionsergebnis (Mittelwert mw) nach Alter

	Alter							
	bis 29 J.		30-44 J.		45 J. + älter		Insgesamt	
	mw	N	mw	N	mw	N	mw	N
Anzahl Bereiche mit geringem Integrationsgrad	3,98	192	4,86	298	5,19	257	4,75	747
Anzahl genannter Interventionen	4,70	192	4,57	298	4,83	257	4,70	747
Anzahl der Interventionen in den Problemfelder	2,07	192	2,28	298	2,28	257	2,22	747
Anzahl "Verbesserung nach Intervention"	,46	192	,70	298	,50	257	,57	747
Anzahl "Unverändert nach Intervention"	,11	192	,22	298	,23	257	,20	747
Anzahl "Intervention nicht abgeschlossen"	,41	192	,35	298	,47	257	,41	747
Anzahl "Verschlechtert nach Intervention"	,00	192	,01	298	,02	257	,01	747
Anzahl "Abbruch der Intervention"	,36	192	,28	298	,28	257	,30	747
Anzahl "Intervention nicht angenommen"	,38	192	,28	298	,32	257	,32	747
Anzahl "keine Angabe zum Interventionsergebnis"	,15	192	,13	298	,16	257	,15	747

Basis: Auswertung *integrated* 5/2011

Insgesamt hatten mehr als die Hälfte der TeilnehmerInnen maximal eine Pflichtschule als höchste abgeschlossene Ausbildungsstufe absolviert. Personen mit maximal Pflichtschulabschluss vereinen durchschnittlich am meisten Problembereiche auf sich. Konsequenterweise wurden dieser Personengruppe auch am meisten Interventionsangebote unterbreitet. Allerdings wurden gerade von KundInnen mit Pflichtschulabschluss Interventionsvorschläge am ehesten abgelehnt oder begonnene Interventionen am ehesten abgebrochen.

Umgekehrt zeigt sich, dass die Interventionen bei TeilnehmerInnen mit mittlerem Qualifikationsniveau am erfolgreichsten sind. Bei TeilnehmerInnen ohne Pflichtschulabschluss scheint es eine Gruppe zu geben, die – sehr erfolgreich – durch Interventionen unterstützt werden kann.

Tabelle 11: Anzahl der genannten belasteten Bereiche, Anzahl der Interventionsvorschläge sowie Interventionsergebnis nach höchster abgeschlossener Ausbildung (Mittelwerte mw)

	Höchste abgeschlossene Schulbildung					
	keine Pflichtsch. (53)	Pflichtsch. (354)	Lehre/ BMS (99)	Matura (122)	FH/Uni (110)	Insgesamt (738)
	mw	mw	mw	mw	mw	mw
Anzahl Bereiche mit geringem Integrationsgrad	5,55	5,29	4,56	4,03	3,55	4,74
Anzahl genannter Interventionen	4,77	4,95	4,63	4,44	4,41	4,73
Anzahl der Interventionen in den Problemfeldern	2,38	2,34	2,21	2,15	1,93	2,23
Anzahl "Verbesserung nach Intervention"	,66	,47	,74	,67	,64	,58
Anzahl "Unverändert nach Intervention"	,28	,21	,22	,09	,23	,20
Anzahl "Intervention nicht abgeschlossen"	,23	,47	,43	,38	,34	,41
Anzahl "Verschlechtert nach Intervention"	,00	,01	,01	,01	,02	,01
Anzahl "Abbruch der Intervention"	,34	,37	,17	,29	,20	,30
Anzahl "Intervention nicht angenommen"	,23	,40	,28	,25	,19	,32
Anzahl "keine Angabe zum Interventionsergebnis"	,11	,17	,13	,11	,11	,14

Basis: Auswertung *integra^{chart}* 5/2011

Zusammenfassend lassen sich folgende Aussagen treffen:

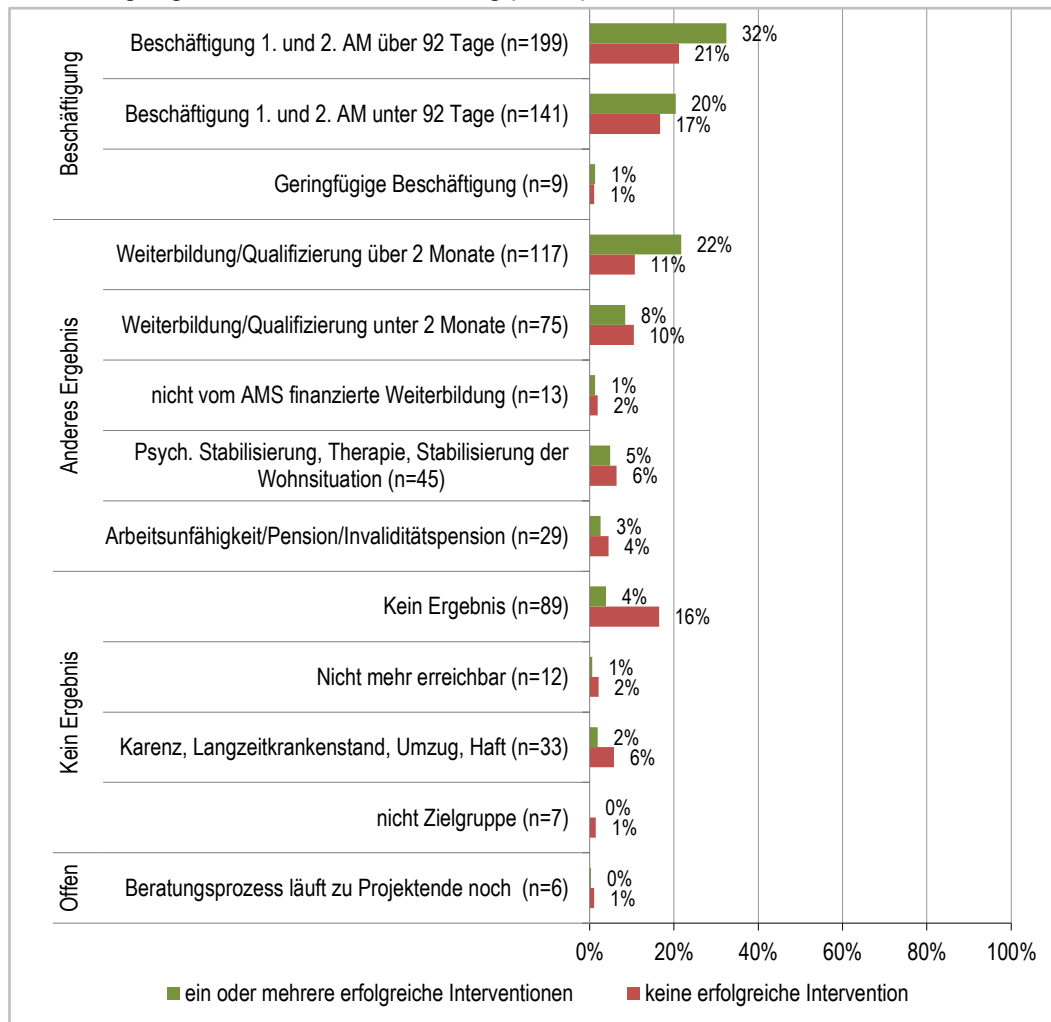
- Bei Frauen werden etwas mehr Interventionen gesetzt. Diese sind auch eher erfolgreich. Männer schließen die Interventionen häufiger nicht ab bzw. nehmen sie häufiger erst gar nicht an (siehe Tabelle 8).
- Migrationshintergrund begünstigt ein positives Ergebnis der Interventionen insgesamt, während InländerInnen zwar mehr Interventionen angeboten werden, sie diese aber weniger gut annehmen wie ihre KollegInnen mit Migrationshintergrund und sie auch häufiger nicht abschließen (siehe Tabelle 9).
- Während die Anzahl der Problembereiche mit dem Alter linear zunimmt, bleibt die Anzahl der Interventionen auf gleichem Niveau. Bei den mittleren Altersgruppen greifen die Interventionen am besten: Hier sind die meisten Verbesserungen zu verzeichnen. Die Jüngeren tendieren zu Abbruch oder Nicht-Aannahme, und bei Älteren sind die Interventionen zu Projektende überdurchschnittlich oft noch nicht abgeschlossen. Dies deutet darauf hin, dass es sich hier im Vergleich zu den jüngeren TeilnehmerInnen um eher längerfristige Interventionen handelt (siehe Tabelle 10).

- Hinsichtlich der Bildung zeigt sich sehr deutlich, dass die Erfolgschancen aller Interventionen umso höher sind, je besser die formale Ausgangsqualifikation ist (siehe Tabelle 11). Eine Spaltung gab es bei einer kleinen, besonders bildungsinstitutionenfernen Gruppe von KundInnen ohne positiven Pflichtschulabschluss (53 Personen): Hier griffen die Interventionen entweder und es kam zu einer Verbesserung der Situation, oder die Interventionen waren erfolglos oder wurden abgebrochen. Ansonsten sind es PflichtschulabsolventInnen, bei denen die Interventionen überdurchschnittlich oft erfolglos bleiben!

Ebenen erfolgreiche Interventionen den Weg zur Beschäftigung?

Die Anteile der Personen, die zumindest eine erfolgreiche Intervention verbuchen können, sind bei den Personen mit Beschäftigungsanträgen und längeren Weiterbildungen höher als bei den übrigen Beratungsergebnissen.

Abbildung 58: Beratungsergebnis nach Interventionserfolg (N=775)



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und DWH 12/2011 (Beschäftigung 1. AM, Beschäftigung 2. AM, Qualifizierung); eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen; Als „nicht vom AMS finanzierte Weiterbildungsteilnahme“ wurden jene definiert, die von der Trägerorganisation dokumentiert wurden, sich jedoch im DWH nicht zeigen.

6 Evaluationsschwerpunkt: Umsetzung von Case Management im Pilotprojekt

„Case Management“ ist mittlerweile ein vielfach verwendeter Begriff in der Umsetzung von sozialen und gesundheitsbezogenen Leistungen. Um sicherzugehen, dass im hier untersuchten Pilotprojekt nicht einfach ein modernes Schlagwort anstelle konkreter intensiver Unterstützungsleistungen genutzt wird, wurde in der Evaluation auch die Untersuchung der Umsetzung von Case Management beauftragt.

Die Diskussion der konkreten Umsetzung des Pilotprojektes unter Verwendung der Methodik Case Management erfolgt in vier Etappen. In einem ersten Schritt wird kurz dargelegt, warum seitens der Auftraggeber Wert darauf gelegt wurde, Case Management im Pilotprojekt anzubieten. Anschließend an diese kursorische Beschreibung des Hintergrundes wird kurz auf die Eckpunkte der Methodik, wie sie von der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management beschrieben wird, und auf diesbezügliche Aussagen in der einschlägigen Fachliteratur eingegangen.

Vor diesem Hintergrund erfolgt schließlich eine Bewertung der Umsetzung des Pilotprojektes: in einem ersten Schritt mit Blick auf allgemeine Grundsätze des Case Managements, in einem abschließenden Schritt innerhalb der für diese Methodik typischen Phasen eines Case Management-Prozesses. Mit dieser mehrdimensionalen Annäherung sollte ein möglichst aussagekräftiges Bild darüber vermittelt werden, in welcher Weise Case Management von Context im Rahmen des Pilotprojektes Step 2 Job realisiert wurde.

6.1 Zum Hintergrund von Case Management im Pilotprojekt Step 2 Job

Die langjährige Erfahrung mit langzeitbeschäftigungslosen und arbeitsmarktfernen Kunden und Kundinnen des AMS ließ darauf schließen, dass der Arbeitsmarktintegration der Zielgruppenpersonen von Step 2 Job sehr häufig mehrfache Vermittlungshemmnisse entgegenstehen.

Lösung multipler Problemlagen erfordert Case Management

Multiple Problemlagen stellen erfahrungsgemäß hohe Anforderungen an die Lösungskompetenz der Betroffenen und des gesamten Unterstützungssystems. Besonders aufwändig gestaltet sich die Problemlösung dann, wenn die dafür notwendigen Hilfen in verschiedene Zuständigkeitsbereiche fallen und aufeinander abgestimmt werden müssen. Noch einmal verschärft stellt sich die Situation dann dar, wenn Zuständigkeiten in den gefragten Bereichen nicht eindeutig definiert sind. An ohnehin bereits mehrfach belastete Personen werden jedenfalls Koordinierungsanforderungen gestellt, die diese meist überfordern, was eine wirksame Problemlösung behindert. Von diesen Zusammenhängen ausgehend sahen die Auftraggeber in der Methodik Case Management den geeigneten Ansatz, diesen Problemen zu begegnen.

Dies, weil die Methode Case Management speziell zur Unterstützung von Menschen mit komplexen, miteinander verwobenen psychosozialen und gesundheitlichen Problemen entwickelt wurde und Begleitung „across services“ und „over time“ gewährleisten soll.

6.2 Charakteristika von Case Management

Die ÖGCC, die Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management, differenziert zwischen Care und Case Management und gibt folgende Definition des Begriffs Care Management: *„Care Management meint die System- und Versorgungssteuerung, die fallübergreifend und einrichtungsübergreifend bedarfsgerechte Hilfen im Sozial- und Gesundheitswesen koordiniert, organisiert und die strukturellen Voraussetzungen dafür im Gemeinwesen/in der Region aufzeigt.“*²⁷ Welche Leistungen und Angebote darunter zu verstehen sind, macht die folgende Beschreibung von Case Management deutlich: *„Aus Sicht der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management (ÖGCC) ist Case Management ein Handlungsansatz, der sich vor allem dadurch auszeichnet, dass möglichst entlang eines gesamten Krankheits- oder Betreuungsverlaufes eines Patienten oder Klienten („over time“) und quer zu den Grenzen von Versorgungseinrichtungen und -sektoren sowie Professionen („across services“) ein maßgeschneidertes Versorgungspaket („package of care“) erhoben, geplant, implementiert, koordiniert und evaluiert werden soll.“*²⁸

Vereinfacht gesagt beschreibt Care Management die übergeordnete Koordination der Hilfsmaßnahmen, während Case Management auf die Koordinierung und Unterstützung entlang eines Einzelfalles abzielt. Case Management baut zielgerichtet ein System der Zusammenarbeit auf, das sich am konkreten Unterstützungsbedarf der einzelnen Person orientiert und die betroffene Person beteiligt. Ziel ist es, alle im jeweiligen Einzelfall beteiligten Professionen so zu koordinieren, dass eine wirksame Unterstützungsleistung gewährleistet werden kann. Care Management hat die Optimierung der Versorgung im jeweiligen Bereich zum Ziel.

So „managen“ Case ManagerInnen in fallfokussierter und koordinierender Weise die Lösungsprozesse, ohne selbst fachliche ExpertInnen für die Behandlung aller Problemlagen sein zu müssen. Kennzeichen dieses Zugangs ist das Agieren auf zwei Ebenen: auf einer persönlichen, um die Personen individuell zu betreuen und ihr Selbstmanagement und ihre Selbstverantwortung zu erhöhen, und auf einer institutionellen, um die Vernetzung mit dem (regionalen) Hilffssystem zu koordinieren.

Ausgehend von einer ausführlichen Anamnese der Gesamtsituation der Person, also der konkreten Erfassung der Ressourcen und Problemlagen in all jenen Lebensbereichen, die eine erfolgreiche Arbeitsmarkt(re)integration mittelbar oder unmittelbar beeinflussen, werden – so die grundsätzliche Ausrichtung dieser Methodik – zwischen Case ManagerIn und Kunde oder Kundin Ziele vereinbart und entsprechende Maßnahmen formuliert. Die Umsetzung der geplanten Interventionen wird laufend überprüft, die Verantwortlichkeiten sind idealtypischerweise klar definiert und weitest möglich in die Hände der oder des Betroffenen gelegt. Im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe sollen das Selbsthilfepotenzial der betreuten Personen gestärkt („Empowerment“) und nachhaltige Problemlösungskompetenzen bei diesen verankert werden.

²⁷ www.oegcc.at/ Abfrage 29. 4. 2011; Grundlagenpapier der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management S. 2

²⁸ www.oegcc.at/ Abfrage 29. 4. 2011; Grundlagenpapier der Österreichischen Gesellschaft für Care und Case Management S. 3

Durchgängig gegebene Charakteristika statt DER Definition

Case Management, in den 70er Jahren des 20. Jahrhunderts in Amerika insbesondere zur Betreuung von chronisch Kranken sowie Menschen mit sehr komplexen Problemlagen entwickelt, findet mittlerweile in nahezu allen Industrienationen und in unterschiedlichsten Kontexten Einsatz. Diese vielfältigen und diversen Einsatzgebiete dürften auch eine Erklärung dafür sein, dass sich in der Fachliteratur keine durchgängige und eindeutige Definition des Begriffs durchsetzen konnte.

Auch wenn es bis dato nicht die eine, anerkannte Definition dieses Ansatzes gibt, so lassen sich doch Merkmale benennen, die sich in nahezu allen Annäherungen an Case Management finden. Diese Charakteristika, die sich auch in der zitierten Definition der ÖGCC finden, sind:²⁹

- Der Case-Management-Prozess ist entlang des Betreuungsverlaufs der KlientInnen angelegt („over time“).
- Der Beratungsprozess ist quer zu den Grenzen der jeweiligen Versorgungseinrichtungen, deren Zuständigkeiten und Professionen aufgebaut („across services“).
- Im Case Management geht es um eine umfassende Betrachtung der KlientInnen und ihrer Bedürfnisse (ganzheitliche Sichtweise).
- Der Case Management-Prozess ist auf regelmäßige Kooperationen mit fallrelevanten Personen und Organisationen angelegt (dynamischer Prozess).
- Durch die Case ManagerInnen werden die fallrelevanten Personen und Organisationen zu einem Hilfenetz (Hilfe-Set) verbunden (integriertes Hilfesystem).
- Durch die Koordination fallrelevanter Personen und Organisationen sollen erkannte Probleme gelöst und definierte Ergebnisse erreicht werden (Zielorientierung).
- Die Arbeit der Case ManagerInnen und die Versorgung und Zufriedenheit der KlientInnen werden reflektiert, gesichert und weiterentwickelt (Qualitätsentwicklung und -sicherung).

²⁹ Vgl. Ewers, Michael; Schaeffer, Doris: „Case Management in Theorie und Praxis“, Bern, 2005, S. 57. In Abgrenzung zu Case Management wären die Begriffe Care Management, Case Work und Managed Care zu diskutieren. Care Management bezieht sich auf die Gestaltung des Versorgungssystems in einer Region, einem Land: „Care Management meint die System- und Versorgungssteuerung, die fallübergreifend und einrichtungsübergreifend bedarfsgerechte Hilfen im Sozial- und Gesundheitswesen koordiniert, organisiert und die strukturellen Voraussetzungen dafür im Gemeinwesen / in der Region aufzeigt.“ (ÖGCC, Grundlagenpapier, www.oegcc.at). Casework bezeichnet soziale Einzelfallhilfe, die sich auf einzelne Individuen und Familien bezieht und deren Problemlagen auch in ihren Wechselwirkungen mit der relevanten Umwelt betrachtet. Im Mittelpunkt stehen die helfende Beziehung und das Gespräch. Typisch ist der Dreischritt Fallstudie / Anamnese, soziale Diagnose und Behandlung (vgl. Kleve, Heiko; Haye, Britta; Hampe-Grosser, Andreas; Müller, Matthias: Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. Heidelberg, 2008, S. 22). Schließlich wäre der Begriff des „Managed Care“ zu nennen: Laut Ewers und Schaeffer (a.a.O., S. 38f) entwickelte sich „Managed Care ... zum zentralen Schlagwort der 80er Jahre des 20. Jahrhunderts und viele der zuvor im Non-Profit-Bereich angesiedelten Projekte wechselten in das gewinnorientierte Lager und wurden Bestandteil des medizinisch-industriellen Komplexes.“ Eine einheitliche Definition von Managed Care existiert bislang nicht. Nach Rivo et al. wird Managed Care durch ein Spektrum finanzieller und struktureller Arrangements charakterisiert, die zwischen NutzerInnen, Versicherern und AnbieterInnen gesundheitsrelevanter Leistungen für zuvor definierte Populationen vereinbart werden und günstigstenfalls deren Qualität und Kosten beeinflussen. Kuhn zufolge bedeutet Managed Care zum einen die Anwendung von Managementprinzipien auf die medizinische Versorgung, besonders auf die ärztlichen und pflegerischen Tätigkeiten und das Inanspruchnahme-Verhalten der PatientInnen, zum anderen meint es die Integration der Funktion Versicherung und Versorgung.

6.3 Zur Umsetzung der Grundsätze von Case Management im Pilotprojekt Step 2 Job

Anhand dieser durchgängigen Prinzipien kann eine Einordnung der Umsetzung von Case Management im Pilotprojekt Step 2 Job erfolgen.

Tabelle 12: Das Pilotprojekt Step 2 Job vor dem Hintergrund zentraler Charakteristika eines Case Managements

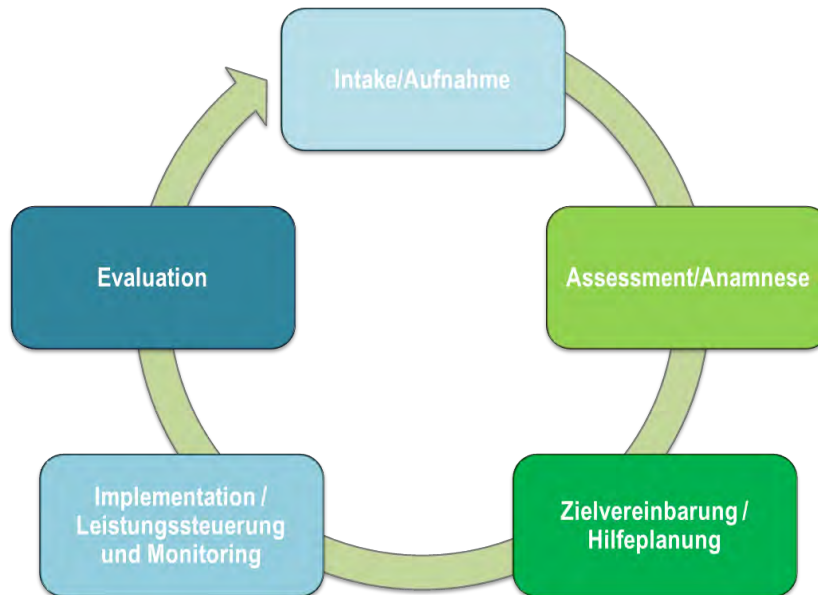
Grundlegende Prinzipien des Case Management	Umsetzung im Pilotprojekt
Betreuung „over time“	Diese für Case Management zentrale Ebene konnte bei all jenen TeilnehmerInnen realisiert werden, bei denen eine Lösung des Beschäftigungsproblems gefunden wurde. Bedingt durch den zeitlich begrenzten Förderungszeitraum konnte diesem Grundsatz jedoch bei der Mehrheit der TeilnehmerInnen – bei all jenen Personen nämlich, bei denen keine Integration in ein Dienstverhältnis oder eine Pensionierung erfolgte – nicht entsprochen werden. Die Ausrichtung „over time“ meint genau dies: die Betreuung der Person bis zur Lösung des Problems, das Anlass zur Betreuung war.
Betreuung „across services“	Auch dieser Grundsatz konnte nur bedingt realisiert werden, da Step 2 Job nicht über entsprechende Ressourcen zur Umsetzung von notwendigen Hilfestellungen verfügte. Context war in all jenen Fragen, die über die beauftragten begleitenden Maßnahmen hinausgingen, letztlich darauf angewiesen, dass die vom Case Management vorgeschlagenen Interventionen durch die jeweils zuständigen Stellen anerkannt und von diesen finanziert wurden. Dies betraf Hilfestellungen, die im Verantwortungsbereich des AMS lagen, genauso wie solche, die in die Zuständigkeit des Sozial- oder Gesundheitswesens fielen. Diese „Begrenzung“ eines Case Managements dürfte jedoch alle Bereiche betreffen, in denen Case Management in Österreich aktuell eingesetzt wird. Im Falle der Unterstützung der Arbeitsmarkt(re)integration von BezieherInnen von Leistungen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung ist davon auszugehen, dass mit der gesetzlichen Rahmensetzung eine vergleichsweise günstige Ausgangssituation für die Umsetzung von Case Management geschaffen wurde. Diese Rahmensetzung begünstigt bzw. erfordert die Zusammenarbeit der Sozialabteilungen in den Landesverwaltungen und des Arbeitsmarktservices. Damit ist nicht nur ein tragfähiger Boden für die Gestaltung von institutionellen Kooperationsprozessen, sondern auch eine – unabdingbar notwendige – gesetzliche Basis für den Austausch von betreuungsrelevanten Informationen gegeben. Diese Rahmensetzung sowie der bereits vor der Umsetzung des Pilotprojektes begonnene Aufbau von tragfähigen Kooperationsstrukturen („Zentrale Koordinierungsgruppe“ zur Bearbeitung strategischer Themenbereiche, „Regionale Koordinierungsgruppe“ zur laufenden Begleitung der operativen Umsetzung) stellen unter den gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen wohl die beste mögliche Rahmensetzung für die Umsetzung des Grundsatzes „across services“ dar. Diese – unter gegebenen Bedingungen – nahezu optimalen Rahmenbedingungen wurden auch von der Trägerorganisation Context schließlich gut genutzt und mit Leben erfüllt: zum einen durch die Gestaltung flüssiger Kommunikations- und Kooperationsprozesse zu den genannten Organisationen auf den unterschiedlichen organisatorischen Ebenen, aber auch durch eine über die bestehenden Strukturen hinausgehende intensive Vernetzung mit weiteren für die Betreuung der Zielgruppenpersonen relevanten Organisationen und Institutionen. In diesen Kreis fallen gemeinnützige Einrichtungen wie Schuldnerberatung, Österreichischer Integrationsfonds oder Institut für Suchtdiagnostik genauso wie privatwirtschaftliche Unternehmen oder Integrative Betriebe und Beschäftigungsprojekte. Im Sinne der Lösung spezifischer Problemlagen wurden auch Vernetzungen mit privaten Einrichtungen oder Personen, etwa ZahnärztInnen, aufgebaut.

Grundlegende Prinzipien des Case Management	Umsetzung im Pilotprojekt
Ganzheitliche Sichtweise	Wurde, wie die Rückmeldungen der KundInnen in der telefonischen KundInnenbefragung nahe legen, durchgängig realisiert. Case Management als Methode zeichnet sich grundsätzlich nicht nur durch ein sehr zielorientiertes Vorgehen aus, sondern legt gleichzeitig höchsten Wert auf eine Orientierung an der Gesamtsituation der Person, um diese für eine aktive Beteiligung am Prozess zu gewinnen. Durch eine in der Betreuung immer wieder neu herzustellende Balance zwischen Empathie und Steuerung in Richtung Situationsveränderung sollen die Betreuten „dort abgeholt werden, wo sie stehen“, und dabei unterstützt werden, einen neuen Weg zu finden. Dieser Balanceakt zwischen Personenorientierung und Orientierung am übergeordneten Ziel der Arbeitsmarktintegration scheint im Pilotprojekt weitgehend gelungen. Die TeilnehmerInnen der KundInnenbefragung teilten die Zielorientierung und erwarteten von der Maßnahme in erster Linie berufliche Integration. Zugleich war die Zufriedenheit mit dem Einfühlungsvermögen und respektvollen Umgang seitens der BeraterInnen sehr hoch.
Regelmäßige Kooperation mit fallrelevanten Personen und Organisationen	Wurde kontextadäquat realisiert (Erklärungen siehe Grundsatz „across services“).
Integriertes Hilfesystem	Wurde durch die Strukturen, die bereits seitens des Auftraggebers gebildet worden waren, sowie durch die Aktivitäten von Step 2 Job realisiert (siehe auch Grundsatz „across services“).
Zielorientierung durch fallbezogene Kooperation mit anderen Stellen	Wurde realisiert (siehe Ausführungen zum Grundsatz „Ganzheitliche Sichtweise“).
Qualitätsentwicklung und -sicherung	War durch aktive Auseinandersetzung mit den Prozessen u. a. im Rahmen der Evaluation durchgängig gegeben.

6.4 Case Management im Pilotprojekt entlang eines typischen Case Management-Prozesses

Im Folgenden werden die Umsetzungserfahrungen und -ergebnisse von Step 2 Job anhand des typischen Case Management-Prozesses (siehe Abbildung 59) dargestellt und diskutiert.

Abbildung 59: Der „typische“ Case Management-Prozess



Basis: Eigene Darstellung

6.4.1 Intake

In der als Intake oder Aufnahme bezeichneten Phase erfolgt die Beurteilung der Zielgruppenzugehörigkeit der potenziell teilnehmenden Personen und somit die Beantwortung der Frage, ob der Fall sinnvoll und wirtschaftlich durch Case Management zu betreuen ist.

Ein in der Literatur durchgängiges und sich in allen Definitionen wiederfindendes Merkmal von Case Management ist die Ausrichtung auf Zielgruppen mit Mehrfachproblematiken. Zudem ist ein charakteristischer Indikator für die Erfordernisse von Case Management, dass die zur Lösung der Gesamproblematik der Person notwendigen Hilfestellungen in den Zuständigkeitsbereich mehrerer Institutionen fallen.

Aufnahme im Pilotprojekt unabhängig von Problemkonstellationen

Dieser Ausrichtung Genüge zu tun, hieße streng genommen, die Zielgruppe für Case Management auf jene Personen einzuschränken, die zumindest zwei voneinander unabhängige Problemlagen aufweisen. Im Pilotprojekt wurde das auf einer übergeordneten Ebene gelöst, indem davon ausgegangen wurde, dass Menschen, die Voll-Sozialhilfe beziehen, jedenfalls mehrere Integrationshindernisse aufweisen. Ausmaß, Beschaffenheit oder Anzahl der Problemlagen bildeten daher im Pilotprojekt keine dezidierten Aufnahmekriterien. Diese Vorgangsweise bestätigte sich in der Praxis. So zeigte die Auswertung des *integra^{chart}*, dass 90% der TeilnehmerInnen des Pilotprojektes neben den langen Absenzen vom Arbeitsmarkt zumindest eine schwerwiegende Problemlage aufwiesen.

Die Befragten der Trägereinrichtung – Projektleitung und Case ManagerInnen – sehen im Case Management für die Zielgruppe insbesondere aufgrund der langen Arbeitsmarktferne das geeignete Unterstützungsangebot.

Vermittlungen an andere Unterstützungseinrichtungen zur Übernahme der weiteren Betreuung erfolgten selten. Nach Berichten des Projektleiters gab es kaum Zielgruppenpersonen, für die die Unterstützung durch Case Management nicht angezeigt gewesen wäre und für die andere Einrichtungen passender erschienen. In Einzelfällen wurden türkische Teilnehmerinnen zu einer spezifisch mit dieser Zielgruppe arbeitenden Beratungsorganisation vermittelt.

Mögliche Definition von Mehrfachproblematiken

Problembelastungen sind sehr schwer zu messen, und bereits bei der Zählung von Mehrfachproblemen zeigen sich Definitionsschwierigkeiten. Eine nachvollziehbare und praktikable Definition von Mehrfachproblematiken findet sich in der Literatur allerdings kaum. Eine Ausnahme ist Göckler³⁰, der unter Bezugnahme auf die Ergebnisse des Arbeitskreises Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im deutschen SGB II differenziert beschreibt, unter welchen Bedingungen ein beschäftigungsorientiertes Case Management – in Deutschland häufig als Fallmanagement bezeichnet – angezeigt ist: *„Eine Übernahme in das beschäftigungsorientierte Fallmanagement ist in der Regel angezeigt, wenn*

- *ein erwerbsfähiger Hilfebedürftiger drei abgrenzbare schwerwiegende Vermittlungshemmnisse aufweist, die in seiner Person oder der Bedarfsgemeinschaft begründet sind und*
- *eine Beschäftigungsintegration ohne Prozessunterstützung durch Fallmanagement nicht erreicht oder erheblich verzögert werden würde.“* (Göckler, S. 56)

Die Festsetzung von drei Vermittlungshemmnissen wird damit begründet, dass sich in Analysen von Risikofaktoren für Langzeitarbeitslosigkeit ein erheblicher Risikoanstieg bei Vorliegen von drei Problematiken begründet (in der Regel wird auf Alter, gesundheitliche und qualifikatorische Probleme hingewiesen). Auch der Begriff „schwerwiegend“ wird skizziert: *„Der Hinweis ‚schwerwiegend‘ verdeutlicht, dass es sich um Integrationshemmnisse handeln muss, die der intensiven Betreuungsform des Fallmanagements angemessen sind und auch durch sie bearbeitbar sind.“* (Göckler, S. 57)

Die Bedeutung der Mehrfachproblematiken

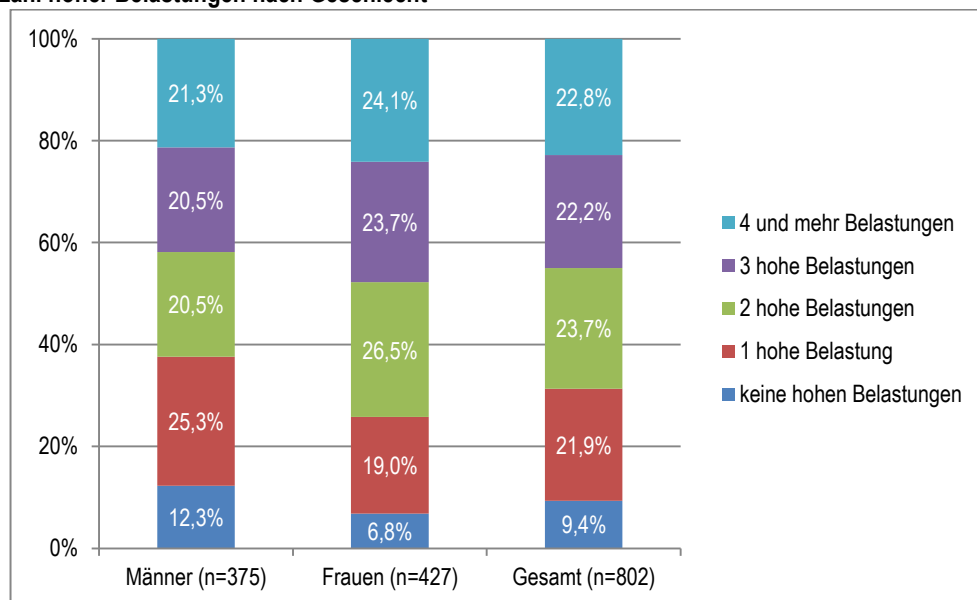
Summiert man die hohen und mittleren Problembelastungen je TeilnehmerIn, so zeigt sich, dass die TeilnehmerInnen im Durchschnitt 2,4 hohe und 4,3 mittlere Belastungen aufweisen.³¹ Diese Ergebnisse weisen darauf hin, dass die TeilnehmerInnen des Pilotprojektes auch den genannten deutschen Kriterien entsprechen würden.

³⁰ Göckler, Rainer: Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement, Regensburg, 2009

³¹ Zwei Beispiele für die Belastungsmessung: Eine mittlere Belastung im Bereich Wohnen ist gegeben, wenn jemand eine eigene Wohnung hat, aber Mietschulden, eine hohe Belastung ist Wohnungs- oder Obdachlosigkeit. Eine hohe Belastung im Bereich Gesundheit ist gegeben, wenn Zweifel an der Arbeitsfähigkeit der Person bestehen, eine mittlere, wenn aus gesundheitlichen Gründen nur Teilzeitarbeit möglich ist.

Frauen sind dabei durch zwei und mehr hohe Belastungen häufiger beeinträchtigt (74%) als Männer (63%).

Abbildung 60: Anzahl hoher Belastungen nach Geschlecht



Basis: Abfrage KlientInnendatenbank 5/2011 und Auswertung *integrated* 5/2011

6.4.2 Assessment

In dieser auch als Profiling, Analyse, Diagnose oder Anamnese bezeichneten Phase gilt es eine tragfähige Beratungsbeziehung herzustellen und ein von BeraterInnen und KlientInnen im Idealfall gemeinsam getragenes Gesamtbild der Ressourcen und Problemlagen der Person zu erfassen. Aus diesem Bild kann schließlich – im Optimalfall wieder gemeinsam – abgeleitet werden, welche Art von Unterstützung in welchem Umfang und mit welcher Priorisierung benötigt und in welchem Zeitraum sowie in welchen Etappen sie realisiert wird.

Vertrauensvolle Beratungsbeziehung konnte hergestellt werden

Aus Sicht der Projektleitung gelang es bei Step 2 Job schnell, eine vertrauensvolle Beratungsbeziehung herzustellen. Dies wurde auch damit erklärt, dass die TeilnehmerInnen sehr dankbar für die angebotene Unterstützung waren. Diese Einschätzung einer positiven Beratungsbeziehung teilten die TeilnehmerInnen. Der Großteil der Befragten der KundInnenbefragung beschreibt ihr Verhältnis zu den persönlichen Case ManagerInnen positiv. Diese wurden als einführend, freundlich, respektvoll und geduldig wahrgenommen. Die Freundlichkeit der BeraterInnen erhielt mit 94% sehr zufriedenen Personen hohe Zufriedenheitswerte, gefolgt von deren respektvollem Umgang (92% sehr zufrieden) und deren Einfühlungsvermögen und Geduld (87% sehr zufrieden).

Strukturierte und umfassende Anamnese in den ersten drei Monaten

Im Pilotprojekt erfolgten eine systematische Erhebung der Gesamtsituation, der Ressourcen und Problemlagen der TeilnehmerInnen in der Anamnese phase. Dies ist aus den Eintragungen im *integra^{chart}* ableitbar. Die Anamnese sollte nach rund drei Monaten abgeschlossen sein, was sich als bewältigbar herausstellte.

6.4.3 Zielvereinbarung und Hilfeplanung

Die in der Anamnese gewonnenen Erkenntnisse werden in dieser Phase in Handlungsoptionen umgesetzt. Ausgehend von der aktuellen Ausgangssituation werden konkrete Ziele, Teilziele, Verantwortlichkeiten und Zeithorizonte schriftlich im Betreuungsplan vereinbart. Dieser Betreuungsplan ist Basis und wichtiges Instrument der Hilfeplanung und wird nach Erreichung von Teilzielen adaptiert.

Gemeinsame Festlegung von Zielen zwischen KundIn und Case ManagerIn

Es ist davon auszugehen, dass die Zielvereinbarungen ihre Wirkung im Sinne von Orientierung und Empowerment der KundInnen nur dann entfalten kann, wenn diese die Ziele mittragen, es sozusagen ihre eigenen sind. Kennzeichen ist daher, dass mit Kunde oder Kundin eine gemeinsame Zielfestlegung und Betreuungsplanung vorgenommen werden. Im Konzept des Trägers wird auf diese Prämisse dezidiert verwiesen: *„Ein wesentliches Element für die Annahme der Unterstützungsmaßnahmen ist die aktive Einbeziehung der Betroffenen in die Planung, Zielvereinbarung und Umsetzung und die Vermeidung von ‚Bepanung‘ und Verwaltung von Fällen.“* (Konzept Context, S. 13)

Zielvereinbarung und Hilfeplanung sind essenziell für den Maßnahmenerfolg

Deutliche Hinweise für die Umsetzung dieses im Konzept formulierten partizipativen Vorgehens in der Praxis liefert abermals die KundInnenbefragung, die den zentralen Stellenwert der Zielvereinbarung im Beratungsprozess anhand seiner hohen Bedeutung für die TeilnehmerInnen belegt. In der KundInnenbefragung zeigte sich, dass die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot von Step 2 Job und die Zufriedenheit mit den BeraterInnen maßgeblich davon beeinflusst werden, ob gemeinsam Ziele vereinbart wurden. Das Besprechen von wichtigen Themen der Arbeitsuche bei Beratungsbeginn und das Vereinbaren von Zielen mit Case Manager oder Managerin sind besonders wichtige Bedingungsfaktoren für Zufriedenheit.

Zugleich belegt die Befragung, dass im Pilotprojekt die geforderte Zielvereinbarung tatsächlich stattgefunden hat: 81% der Befragten der KundInnenbefragung erinnern sich, dass sie mit ihren BeraterInnen Ziele, die sie durch Step 2 Job erreichen wollten, vereinbart hatten. Auffallend höher ist dieser Anteil mit 94% bei jenen, die bereits eine Beschäftigung gefunden haben. Bei Nicht-Beschäftigten waren dies drei von vier Befragten. Ob die Personen ohne Arbeitsmarkterfolg sich weniger an die Zielvereinbarung erinnern oder ob umgekehrt eine konkrete Zielvereinbarung sich förderlich auf eine Beschäftigungsaufnahme auswirkt, muss an dieser Stelle offen bleiben. Grundsätzlich ist an diesem Punkt jedoch davon auszugehen, dass Menschen, die im Zugang zum Beschäftigungssystem weniger Barrieren zu überwinden haben, auch von sich aus konkretere Zielsetzungen in einen Beratungsprozess mitbringen als Menschen mit vielfältigen Stolpersteinen, die es zu überwinden gilt und die erst einmal geordnet und überblickt werden wollen.

Ziele und Maßnahmenschritte im Betreuungsplan vereinbart

Im Pilotprojekt wurden durchgängig Zielvereinbarungen und Maßnahmenschritte in Betreuungsplänen festgehalten. Eine vereinheitlichte und standardisierte Umsetzung erfolgte jedoch erst gegen Projektende. Diese datenbankbasierten Betreuungspläne standen im Pilotprojekt seit Jahresbeginn 2011 zur Verfügung.

6.4.4 Implementation, Leistungssteuerung und Monitoring

Die Umsetzung des Betreuungsplans, die Durchführung von Interventionen und die Koordinierung und Steuerung der Unterstützungsprozesse sowie deren Überwachung stehen im Zentrum dieser Betreuungsphase. Die vereinbarten Zielsetzungen und die Einhaltung der vereinbarten Schritte sind an den festgehaltenen Zeitpunkten zu überprüfen und bei Bedarf zu adaptieren. Kennzeichen dieser Phase sind professionelle Begleitung, Abstimmung mit anderen Stellen und nachhaltige Begleitung.

Kombination von Einzelberatung und Gruppenangeboten

Die Betreuung bei Step 2 Job umfasste intern ein regelmäßiges Einzelcoaching durch individuelle und kontinuierlich gleichbleibende Case ManagerInnen, eine bedarfsorientierte und gezielte Unterstützung durch interne ExpertInnen (SozialarbeiterIn, JuristIn, SchuldnerberaterIn, PsychotherapeutIn) und die Teilnahme an themenspezifischen, ausgewählten Gruppenangeboten etwa in Zusammenhang mit Bewerbungsunterstützung. Nach Angabe des Projektleiters beanspruchten 97 TeilnehmerInnen die interne psychotherapeutische Unterstützung und 181 die interne SchuldnerInnenberatung.

Keine Versorgungslücken im Hilffssystem, aber Bedarf an Vernetzungsressourcen

Nach rückblickender Einschätzung des Projektleiters gelang die Vernetzung mit dem Unterstützungssystem von Projektbeginn an gut. Die Kooperations- und Vernetzungsaktivitäten im Sozial- und Gesundheitsbereich sowie im geförderten Beschäftigungsbereich erfolgten in permanenter Weiterentwicklung. Für die auftretenden Probleme reichten die Unterstützungsstrukturen aus, insbesondere weil es in einigen Bereichen Doppel- und Mehrfachangebote gibt. Die prinzipielle Bereitschaft zur Vernetzung war bei allen für die Betreuung der Personen relevanten Einrichtungen gegeben. Problematisch war aus Sicht des befragten Projektleiters die Finanzierung dieser Kooperationsaktivitäten und der notwendigen Vernetzungsarbeit, die einen erheblichen zeitlichen und damit für die Organisation finanziellen Aufwand bedeuten. Mit Ausblick auf den Roll-out und im Zuge der damit verbundenen Reduktion der Finanzierung wird moniert, dass unter Umständen künftig weniger persönliche Begleitung angeboten werden kann. Dies wird besonders bedauert, da sich im Zuge von persönlichen Begleitungen viele für die tragfähige Vernetzung relevante Kontakte ergeben hatten.

Monitoring entlang des Betreuungsplans

Zentrales Instrumentarium der Überprüfung der Zielerreichung war nach Aussagen des Projektleiters der Betreuungsplan, dessen Überprüfung kontinuierlich in Einzelgesprächen erfolgte. Die schriftlich festgehaltenen Vereinbarungen wurden von den Case ManagerInnen laufend überprüft, etwa ob Bewerbungen verschickt wurden oder ein besprochener Kostenvoranschlag eingeholt wurde. Gab es diesbezüglich Abweichungen von den Vereinbarungen, keine Kooperationsbereitschaft oder kein Commitment, so wurde ein klärendes Gespräch geführt.

6.4.5 Evaluation

In der Methode Case Management wird unter dem Prozessschritt Evaluation verstanden, dass BeraterIn und KundIn gemeinsam den Prozess reflektieren und hinsichtlich der Wirksamkeit der gesetzten Aktivitäten untersuchen. Dabei sollten die (nachhaltige) Zielerreichung überprüft, weitere Schritte geplant und die Erfahrungen, die im Beratungsprozess gemacht wurden, reflektiert sowie Lernerfahrungen ausgewertet werden. In den Bereich der Evaluation fallen auch prozessbegleitende Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Dokumentation und Austauschstrukturen als Basis der Qualitätssicherung

Basis der Qualitätssicherung im Projekt war die kontinuierliche Überprüfung der korrekten Eingaben in die KlientInnendatenbank und der Betreuungsverläufe im *integra^{chart}*. Neben regelmäßig stattfindenden, wöchentlichen Teamsitzungen fanden bei besonders schwierigen Fällen Einzelfallgespräche zwischen Case ManagerIn und Projektleitung statt. Diese wurden regelmäßig in strukturierter Form sowie anlassbezogen realisiert. In einer internen Wissensdatenbank wurden Informationen, KooperationspartnerInnen und Firmenkontakte für alle Case ManagerInnen zugänglich gemacht.

Zudem waren die Ergebnisse der KundInnenbefragung in der Projekthalbzeit nach Auskunft des Projektleiters maßgeblich für die Weiterentwicklung und Reflexion des Angebots. Dies betraf etwa beizubehaltende oder zu verstärkende Strategien oder gezielte Verbesserungen von Angeboten.

7 Step 2 Job aus Sicht der KundInnen

Im Oktober 2010 wurde eine telefonische KundInnenbefragung bei 209 Personen durchgeführt. Davon hatten 30% bereits einen Beschäftigungsantritt, jeweils zur Hälfte auf dem 1. und auf dem 2. Arbeitsmarkt. Diese Gruppe – im Folgenden als Beschäftigte bezeichnet – wird in der Darstellung der Ergebnisse jenen Personen, die kein Beschäftigungsverhältnis haben, gegenübergestellt.

Der Vergleich der Stichprobe mit der Grundgesamtheit aller zum Befragungszeitpunkt im Pilotprojekt betreuter Personen zeigt, dass die Befragungsgruppe die Grundgesamtheit relativ gut abbildet. Lediglich bei der Formalqualifikation ist der Anteil jener, die (keinen) Pflichtschulabschluss haben, in der Stichprobe um 13%-Punkte geringer. Jüngere Personen sind in der Stichprobe etwas überrepräsentiert.

7.1 Inanspruchnahme und Bewertung von Unterstützungsleistungen

Die TeilnehmerInnen können bei Step 2 Job auf eine Vielzahl verschiedener Unterstützungsleistungen zurückgreifen. In der Befragung wurden Inanspruchnahme und Beurteilung jener 20 wichtigsten internen Unterstützungsleistungen von Step 2 Job erhoben, die sich aus dem Konzept und nach Absprache mit Step 2 Job herauskristallisiert hatten, sowie der extern angebotenen Qualifizierungsmaßnahmen. Grob handelt es sich dabei um Angebote, die den drei Bereichen:

- Psychosoziale Unterstützung
 - Unterstützungen in den Bereichen Berufsorientierung, Bewerbung und Stellensuche sowie
 - Qualifizierung
- zugeordnet werden können.

Für diese drei Angebotsbereiche werden im folgenden Abschnitt drei Fragen diskutiert:

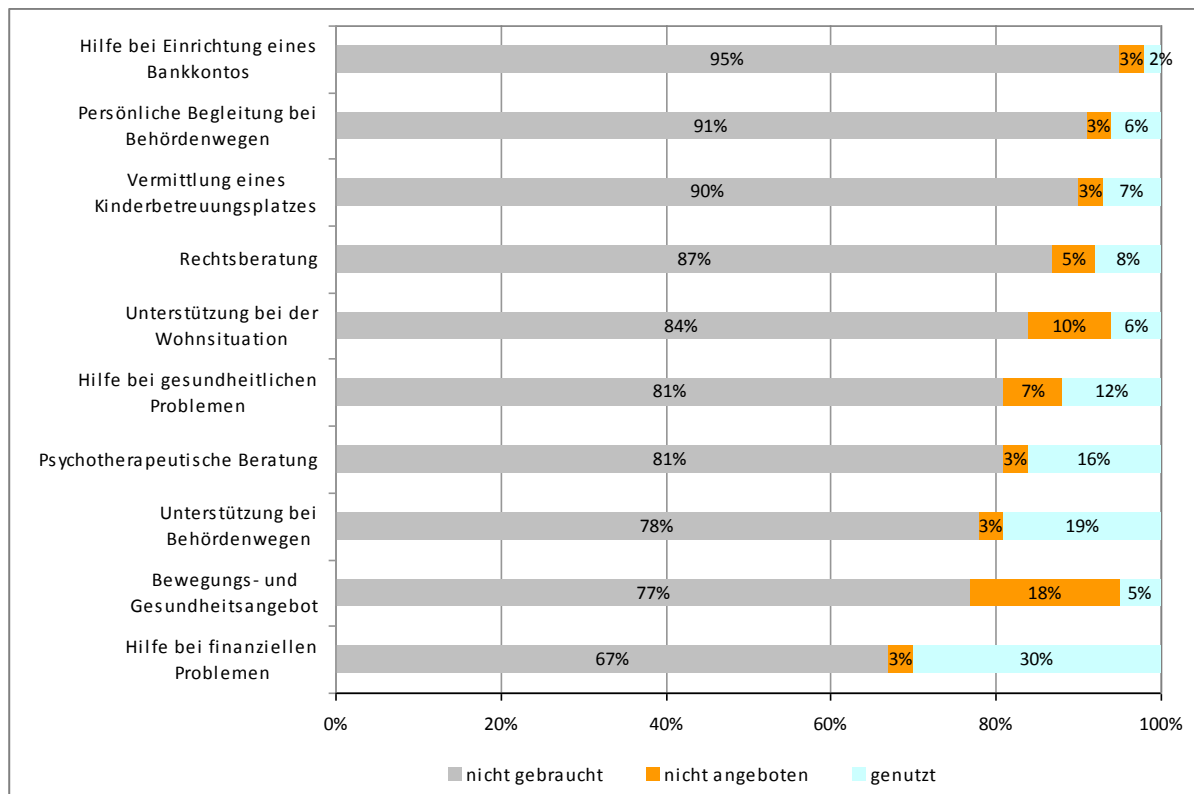
- In welchem Ausmaß entsprechen diese Angebote den subjektiven Bedürfnissen der Befragten?
- Wie gut gelingt die Vermittlung dieser Angebote durch die BeraterInnen: Nehmen die Befragten die Angebote auch als solche wahr?
- Wenn die Angebote genutzt werden: Werden die Unterstützungsleistungen und Qualifizierungsangebote von den Befragten als hilfreich eingestuft?

Die Kommunikation der Angebote gelang

Dass ein Teil der Angebote wenig genutzt wurde, liegt vor allem daran, dass die Befragten betonten, diese Angebote nicht gebraucht zu haben. Relativ wenige Personen geben an, dass ihnen bestimmte Unterstützungsleistungen nicht angeboten worden wären. Beim „Bewegungs- und Gesundheitsangebot“³², das immerhin 18% als nicht angeboten wahrnehmen, ist anzumerken, dass dieses erst später umgesetzt wurde und somit von den TeilnehmerInnen, die zu Beginn bei Step 2 Job eingestiegen sind, noch nicht genutzt werden konnte.

Die folgenden beiden Abbildungen illustrieren, inwieweit die psychosozialen und beruflichen Unterstützungsleistungen von den Befragten genutzt und als Angebote wahrgenommen werden. Dabei zeigt sich zum einen, dass die beruflichen Unterstützungsleistungen stärker genutzt werden als die psychosozialen und zum anderen, dass die Befragten mehrheitlich die Angebotsstruktur von Step 2 Job als solche wahrnehmen und kennen.

Abbildung 61: Nutzung der psychosozialen Unterstützungsangebote (N=209)



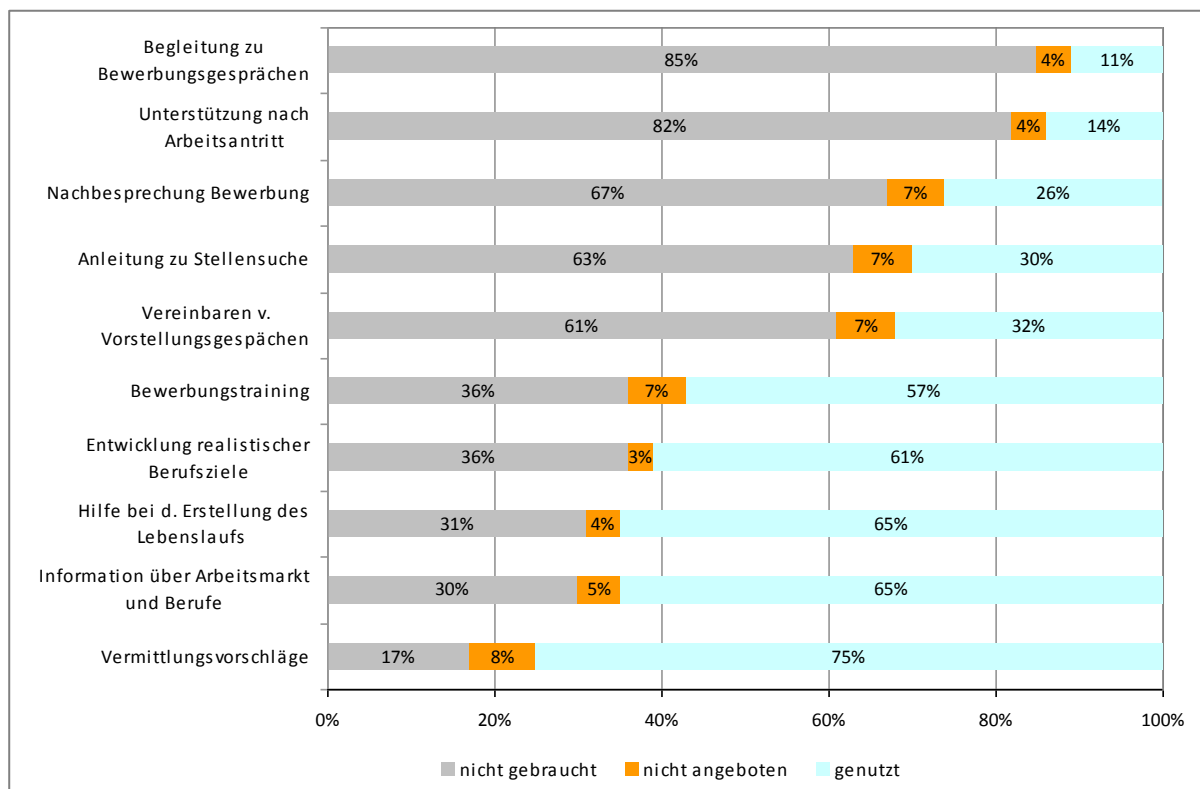
Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

³² Step 2 Job bietet ein sogenanntes „Bewegungs- und Gesundheitscoaching“ mit Bewegungselementen in der Gruppe und Gesundheitscoaching im Gruppen- oder Einzelsetting.

Abbildung 61 illustriert die Nutzung der psychosozialen Angebote, wobei zu berücksichtigen ist, dass man eventuell nicht gerne über Unterstützungsbedarfe in diesem Bereich spricht. Demnach wird die Hilfe bei finanziellen Problemen am häufigsten genutzt, gefolgt von der Unterstützung bei Behördenwegen und psychotherapeutischer Beratung.

Einen - im Vergleich zu den psychosozialen Unterstützungsleistungen - deutlich höheren Zuspruch erhalten Angebote aus den Bereichen Berufsorientierung, Bewerbung und Stellensuche (Abbildung 62). Je nach Angebot nutzten 11%-75% die jeweiligen Hilfestellungen. Hier ist zudem zu bedenken, dass in den Fällen, in denen es noch nicht zu konkreten Bewerbungssituationen gekommen ist, noch keine Notwendigkeit zur Inanspruchnahme bestimmter Hilfestellungen - wie Vereinbarung von oder Begleitung zu Vorstellungsgesprächen, Unterstützung bei Arbeitsantritt oder Nachbesprechung von Bewerbungen - bestanden hatte.

Abbildung 62: Nutzung der beruflichen Unterstützungsangebote (N=209)



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Drei von vier Befragten berichten davon, bereits konkrete Vermittlungsvorschläge erhalten zu haben, zwei Drittel Informationen über den Arbeitsmarkt und ebenso viele Unterstützung beim Erstellen des Lebenslaufs. Bedeutende Hilfestellungen sind auch die Unterstützung bei der Entwicklung realistischer Berufsziele und das Bewerbungstraining. Die Vorbereitung von Bewerbungssituationen nimmt somit einen wichtigen Beratungsanteil ein.

Lediglich zwischen 3% und 8% geben an, dass ihnen diese beruflichen Unterstützungsleistungen nicht angeboten worden sind.

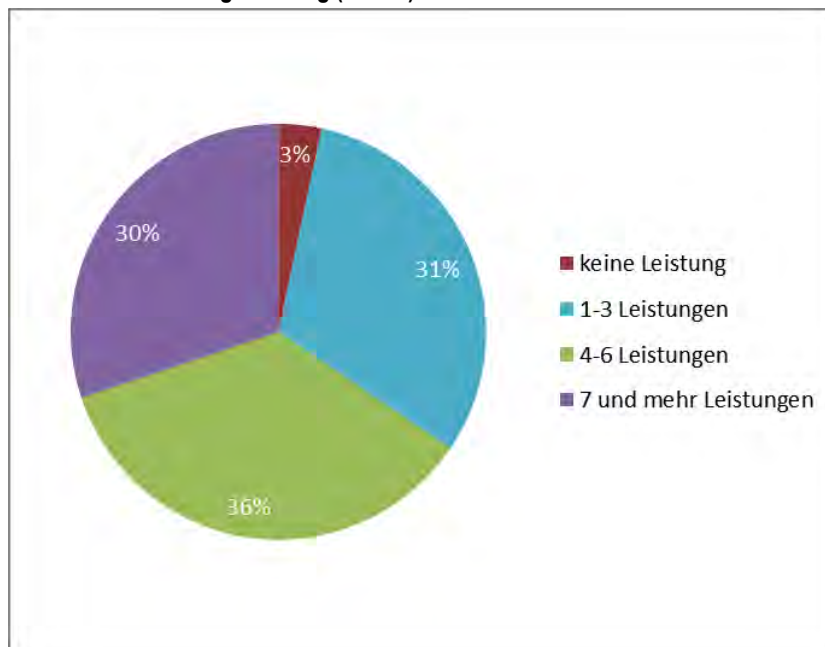
Beschäftigte brauchen weniger Leistungen, Nicht-Beschäftigte nehmen Angebote eher nicht als solche wahr

Eine Differenzierung der Wahrnehmung der psychosozialen und beruflichen Unterstützungsleistungen nach Beschäftigten und Nichtbeschäftigten zeigt, dass Beschäftigte mehr Leistungen als „nicht gebraucht“ angeben, während Nicht-Beschäftigte mehr Leistungen als „nicht angeboten“ wahrnehmen. Beschäftigte geben dabei häufiger an, psychosoziale Unterstützungsangebote nicht gebraucht zu haben, insbesondere „Hilfe bei finanziellen Problemen“, „Unterstützung beim Wohnen“ und „Hilfe bei gesundheitlichen Problemen“. Als nicht angeboten nehmen Nicht-Beschäftigte vermehrt Unterstützungsleistungen in den Bereichen „Unterstützung beim Wohnen“, „Bewerbungstraining“, „Vermittlungsvorschläge“ und „Vereinbarung von Vorstellungsgesprächen“ wahr. Letzteres kann vermutlich so gelesen werden, dass es noch nicht zu konkreten Bewerbungssituationen gekommen ist.

Beschäftigte und nicht beschäftigte Befragte nehmen gleich viele Leistungen in Anspruch

Von Interesse ist nicht nur, welche, sondern auch wie viele der 19 abgefragten psychosozialen und beruflichen Einzelleistungen³³ genutzt wurden. Bis auf sieben Personen nehmen alle zumindest eine Leistung in Anspruch. Durchschnittlich wurden je Befragter/m 5 Einzelleistungen genutzt. Auffallend hoch ist der Anteil der Personen (30%), die 7 und mehr Leistungen beanspruchten. Zwischen Beschäftigten und Nicht-Beschäftigten zeigt sich kein Unterschied in der Anzahl.

Abbildung 63: Quantitative Leistungsnutzung (N=209)



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

³³ Das Item „Unterstützung nach Arbeitsantritt“ wurde bei der Berechnung ausgeschlossen, da es nur Beschäftigte betrifft.

Weitere durchschnittliche 13 Angebote werden von den Befragten zwar als Angebote wahrgenommen, aber nicht in Anspruch genommen. Durchschnittlich 1 Angebot je Befragter/m wird nicht als solches wahrgenommen.

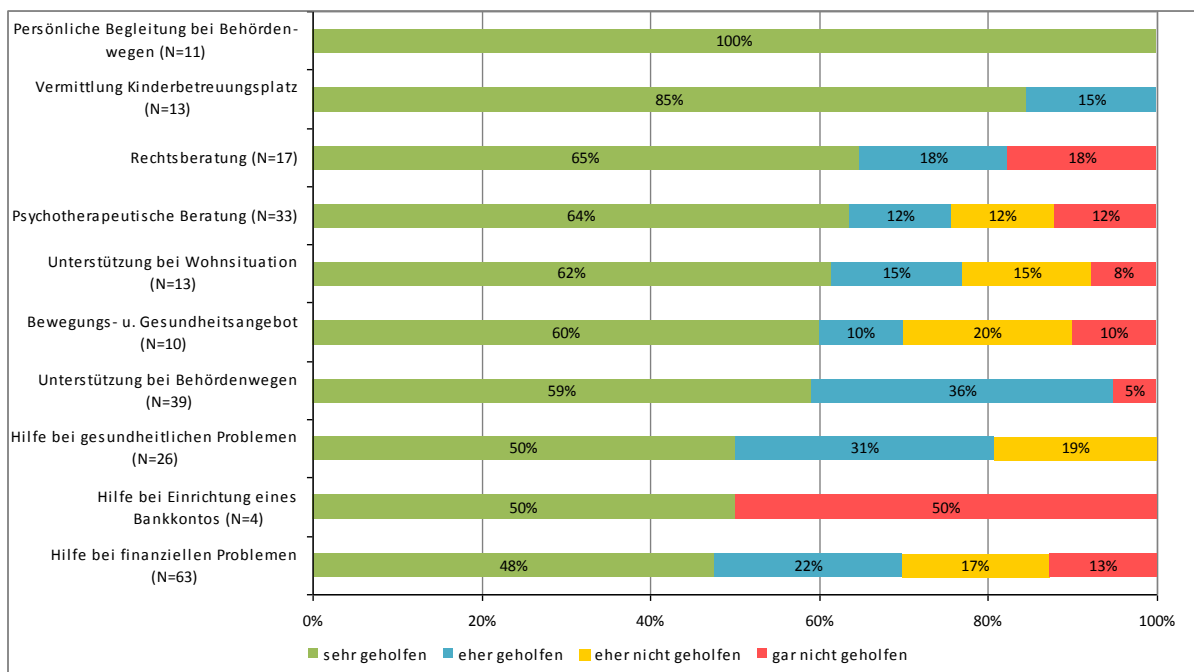
MigrantInnen nehmen mehr Leistungen in Anspruch

Befragte mit Migrationshintergrund geben deutlich seltener an, Unterstützungsleistungen nicht zu brauchen, während sie deutlich häufiger der Ansicht sind, dass ihnen Unterstützungsleistungen nicht angeboten wurden. Hier sind Kommunikationsprobleme zu vermuten. Gleichzeitig nehmen MigrantInnen mehr Leistungen in Anspruch.

Hohe Zufriedenheit mit den genutzten Unterstützungsangeboten

Wie folgende zwei Abbildungen illustrieren, bewerten die Befragten, die die jeweiligen Angebote nutzten, diese in einem sehr hohen Ausmaß als hilfreich. Im Sinne einer einheitlichen Darstellung wurden alle prozentuellen Bewertungsanteile angeführt, wobei die Prozentausgaben bei Leistungen mit einer Fallzahl unter 30 nicht sehr aussagekräftig sind.

Abbildung 64: Beurteilung der psychosozialen Unterstützungsangebote der KundInnen, die die Angebote nutzten

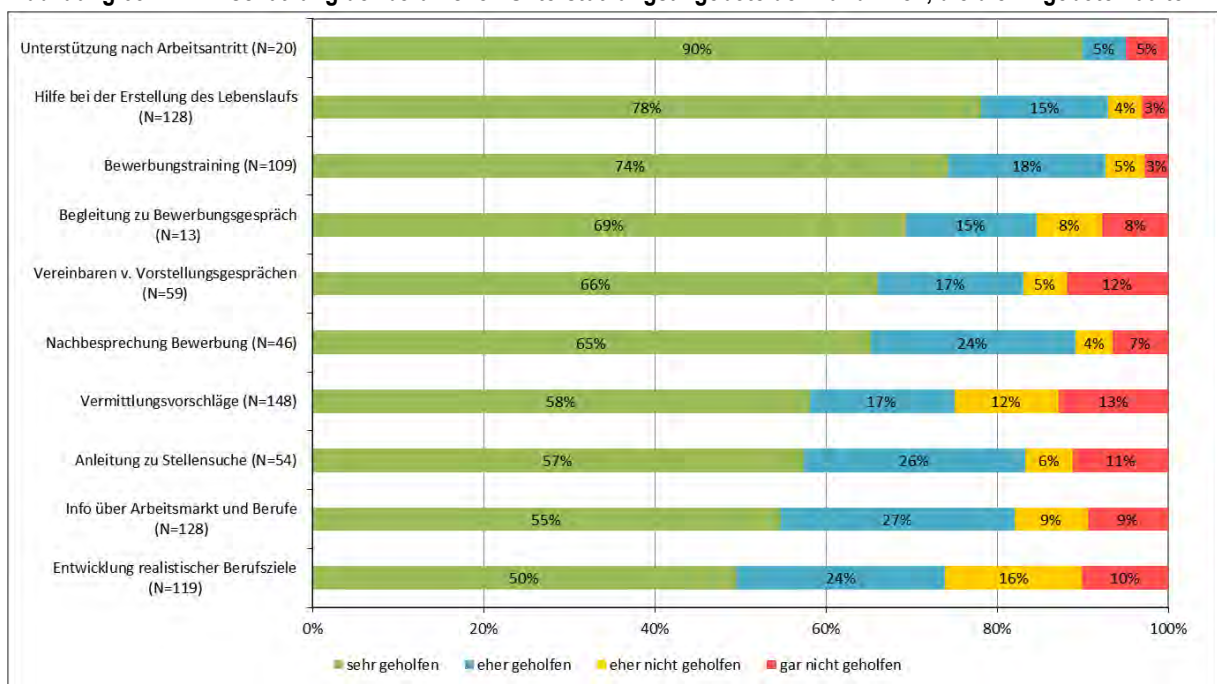


Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Die Unterstützung bei Behördenwegen wird von 39 Personen genutzt und von 37 als zumindest eher hilfreich gesehen. Und alle elf Personen, die persönlich zu einer Behörde begleitet wurden, fanden dies sehr hilfreich. 30% fanden die Unterstützung bei finanziellen Problemen weniger oder nicht hilfreich.

Wie erwähnt wird die berufliche Unterstützung weit öfters genutzt. Dies dürfte auch damit zu tun haben, dass einige unter diesem Themenbereich zusammengefasste Angebote vermutlich erst nach längerer Zeit (Gesundheit, Psychotherapie) erkennbar werden. Die beruflichen Unterstützungsleistungen werden auch durchgängig als etwas hilfreicher eingestuft als die psychosozialen. Die meisten der angeführten Leistungen werden von weit mehr als der Hälfte der Befragten als sehr hilfreich eingestuft. Die Nachbetreuung, die Unterstützung bei der Erstellung des Lebenslaufs und das Bewerbungstraining werden am positivsten beurteilt. Den größten Verbesserungsbedarf gibt es bei der Entwicklung realistischer Berufsziele und den Vermittlungsvorschlägen, wo es die meisten negativen Bewertungen gibt.

Abbildung 65: Einschätzung der beruflichen Unterstützungsangebote der KundInnen, die die Angebote nutzten



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Beschäftigte sind tendenziell mit den Leistungen zufriedener

Die Zufriedenheit mit den in Anspruch genommenen Leistungen ist bei den beschäftigten Befragten tendenziell höher: Insgesamt bewerten knapp 20% der nicht beschäftigten Befragten zumindest eine in Anspruch genommene psychosoziale Unterstützungsleistung und insgesamt rund ein Drittel zumindest eine berufliche Unterstützungsleistung negativ. Unter den beschäftigten Befragten liegen diese Anteile im Vergleich dazu bei rund 10% bzw. rund 20%.

7.1.1 Inanspruchnahme und Bewertung von Qualifizierungsangeboten

In einer eigenen Fragestellung wurde die Nutzung und Bewertung von Qualifizierungsangeboten inklusive Erwerb von Arbeitspraxis in Form eines Arbeitspraktikums oder Arbeitstrainings eruiert.

Jede/r dritte Befragte besuchte Qualifizierungsangebot, Nicht-Beschäftigte häufiger

Insgesamt nahm ein Drittel der Befragten an mindestens einem Qualifizierungsangebot teil. Davon besuchten 28% eines und 6% zwei oder mehr Qualifizierungsangebote. MigrantInnen besuchten etwas häufiger zwei oder mehr Qualifizierungsangebote.

Ein gutes Viertel der beschäftigten sowie ein gutes Drittel der nicht beschäftigten Befragten besuchten eine Qualifizierungsmaßnahme. Nicht beschäftigte Personen nehmen somit etwas häufiger an einer Qualifizierung teil. Dies ist vermutlich aber vor allem dadurch zu erklären, dass TeilnehmerInnen, die (auch) eine Qualifizierung im Rahmen von Step 2 Job absolvierten, einfach weniger Zeit zur Verfügung hatten, seit Beratungsbeginn eine Stelle anzutreten. Nicht beschäftigte Personen nehmen aber auch etwas häufiger die Qualifizierungsangebote als nicht angeboten wahr.

Am häufigsten wurden Deutschkurse besucht, gefolgt von EDV-Kursen und beruflichen Qualifizierungsangeboten. Die Auswertung der Kursnutzung in der Gesamtpopulation zeigte, dass hier am häufigsten berufliche Qualifizierung und Deutschkurse gefolgt von EDV-Kursen und Basisbildung angegeben wurden. Auch diese Maßnahmen werden mehrheitlich als hilfreich empfunden. Lediglich der EDV-Kurse werden von 40% der TeilnehmerInnen als weniger oder als nicht hilfreich bewertet.

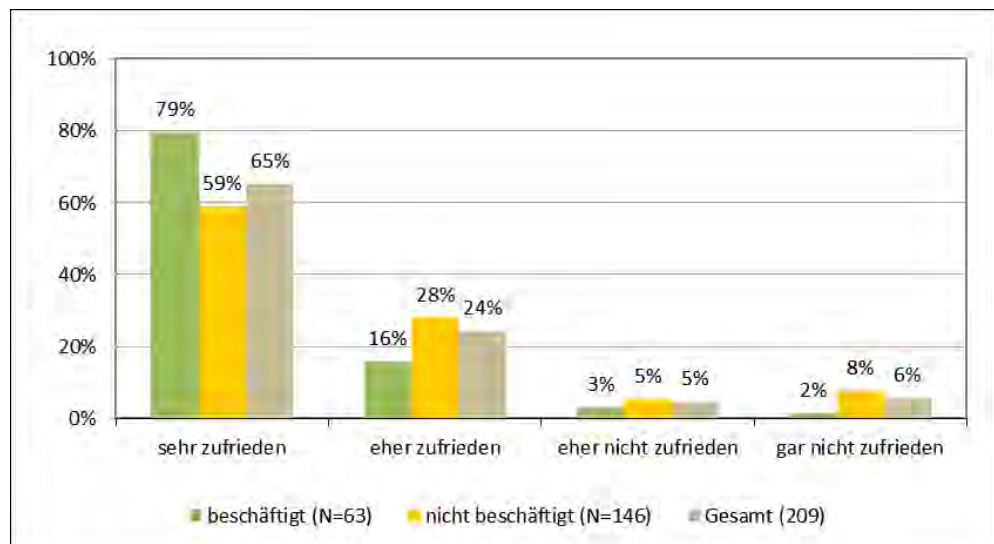
7.2 Zufriedenheit mit Step 2 Job

Die KundInnen von Step 2 Job wurden auch nach ihrer Gesamtbeurteilung der Betreuung durch Step 2 Job und differenziert nach der Einschätzung der Beratungskompetenzen ihrer BeraterInnen befragt. Zusätzlich wurden die Zufriedenheit mit den Rahmenbedingungen und der Nachbetreuung erhoben.

Zwei Drittel sind generell mit Step 2 Job sehr zufrieden, besonders hohe Zufriedenheit bei den Beschäftigten

Insgesamt zeigt sich eine sehr hohe Zufriedenheit mit Step 2 Job, 65% sind sehr zufrieden, weitere 24% sind eher zufrieden. Nicht überraschend zeichnen sich die beschäftigten Personen durch eine bessere Gesamtbewertung aus. Befragte, die beschäftigt sind oder bereits waren, geben signifikant häufiger eine höhere Insgesamt-Zufriedenheit an. Insbesondere gilt dies für Beschäftigte auf dem 2. Arbeitsmarkt. 80% der Beschäftigten sind mit Step 2 Job sehr zufrieden, bei Nicht-Beschäftigten sind es 60%. Nur 11% aller Befragte sind eher nicht oder gar nicht mit Step 2 Job zufrieden.

Abbildung 66: Gesamtzufriedenheit mit der Betreuung bei Step 2 Job



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Beratungshaltung, Arbeitssuche und Weiterbildung sind wichtig

In einer offenen Fragestellung begründeten die Befragten ihre Bewertung. Bei den positiven Antworten wird überwiegend mit der Beurteilung der BeraterInnen argumentiert. Diese werden als sehr nett (31 Nennungen), freundlich (17 Nennungen), bemüht (7 Nennungen), hilfreich und sich viel Zeit nehmend (je 6 Nennungen) sowie menschlich (4 Nennungen), ermutigend, einfühlsam und verständnisvoll (je 3 Nennungen) beschrieben. 23 Befragte heben die konkrete Unterstützung bei der Arbeitssuche und der Erstellung der Bewerbungsunterlagen hervor und rund 12 Personen begründen ihre Einstufung damit, dass ihnen ein Kurs vermittelt wurde.

Die 22 negativen Antworten betreffen vorwiegend eine als ineffektiv empfundene Beratung: Es werde mehr geredet als gehandelt, es würde zu wenig Rücksicht auf berufliche Wünsche genommen, unpassende Stellenangebote oder Kurse würden vermittelt und Ankündigungen nicht eingehalten. Drei Mal wird angeführt, dass die Befragten keinen Termin bekommen hätten und ebenso oft, dass kein Kurs vermittelt werden konnte.

Im Vordergrund hoher Zufriedenheit stehen somit die Haltung der BeraterInnen, die Hilfe zur Arbeitsintegration und die Vermittlung von Weiterbildungsangeboten.

Migrationshintergrund und Bildungsstand haben keinen Einfluss auf Gesamtzufriedenheit

Zwischen Personen mit Migrationshintergrund und solchen ohne besteht kein Unterschied in der Gesamtbewertung von Step 2 Job. Ebenfalls kein Unterschied zeigt sich nach dem Bildungsstand. MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen, Befragte mit höherer und niedriger Qualifikation unterscheiden sich nicht hinsichtlich ihrer Gesamtzufriedenheit.

Ältere und weibliche Befragte sind tendenziell etwas zufriedener als jüngere oder männliche TeilnehmerInnen.

7.2.1 Bewertung der Beratungskompetenz

Die KundInnen wurden des Weiteren nach ihrer Zufriedenheit mit ihren persönlichen BeraterInnen befragt. Diesbezüglich wurden Bewertungen von 15 Items erhoben. Dabei zeigte sich, dass einzelne Items stark miteinander korrelieren. Berücksichtigt man diese korrelierten, d.h. eng miteinander verbundenen Items, so kristallisieren sich schließlich drei Themenbereiche als essentiell für die Beurteilung der Beratungskompetenz heraus. Diese wurden in Indizes zusammengefasst und folgendermaßen bezeichnet:

- **Empathie:** Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit, Geduld und respektvoller Umgang
- **Empowerment:** Motivierende, die Eigeninitiative und das Selbstvertrauen fördernde Unterstützung
- **Vermittlungsqualität:** Arbeitsmarktintegrative Kompetenz und Zugang zu entsprechenden Ressourcen

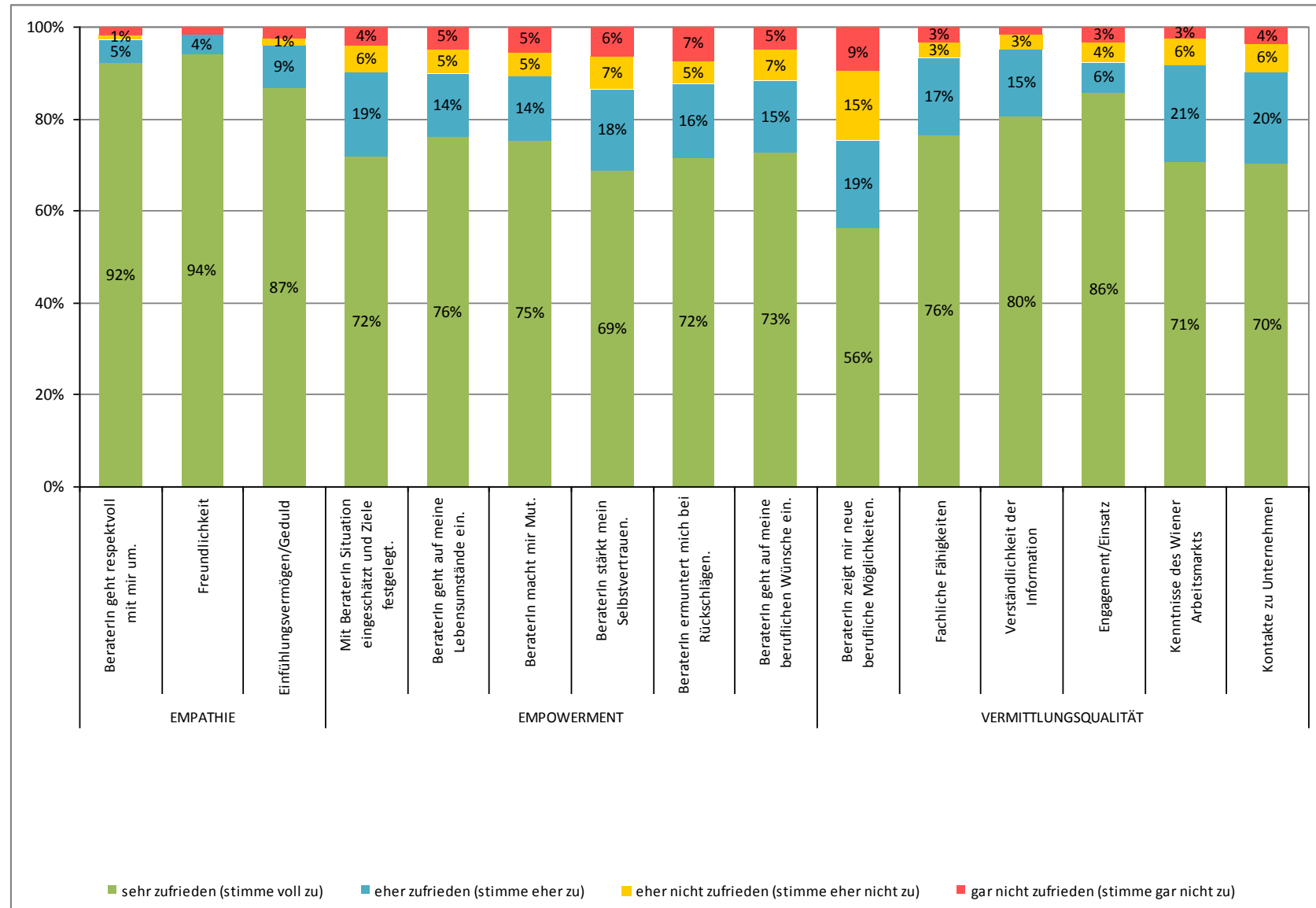
Positive Beratungsbeziehung

Die Empathie der BeraterInnen wird von den meisten Befragten sehr positiv empfunden. Die Freundlichkeit der BeraterInnen erhält die höchsten Zufriedenheitswerte mit 94% sehr zufriedenen Personen, gefolgt von respektvollem Umgang. Der Großteil der Befragten hat somit eine positive Beziehung zu seinem/ihrer BeraterIn und nimmt diese/n als einführend, freundlich, respektvoll und geduldig wahr.

Verbesserungspotenzial beim Aufzeigen neuer beruflicher Möglichkeiten

Die vergleichsweise geringste Zufriedenheit und somit auch mögliches Verbesserungspotenzial betrifft das Aufzeigen neuer beruflicher Möglichkeiten, das ein knappes Viertel der Befragten kritisiert. 12% bemängeln das Eingehen auf ihre beruflichen Wünsche. Psychische Unterstützung in Form von Stärkung des Selbstvertrauens und der Ermunterung bei Rückschlägen erleben ebenfalls 13% respektive 12% als nicht oder eher nicht zufriedenstellend. Nur eher zufrieden ist jede/r Fünfte mit dem Bezug zur Wirtschaft: Kenntnisse des Wiener Arbeitsmarktes und Vernetzung mit Unternehmen erhalten vergleichsweise weniger sehr gute Beurteilungen.

Abbildung 67: Beurteilung der BeraterInnen (N=209)



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Zielvereinbarung, Engagement und Einsatz sowie Kenntnisse des Wiener Arbeitsmarktes erhöhen Gesamtzufriedenheit

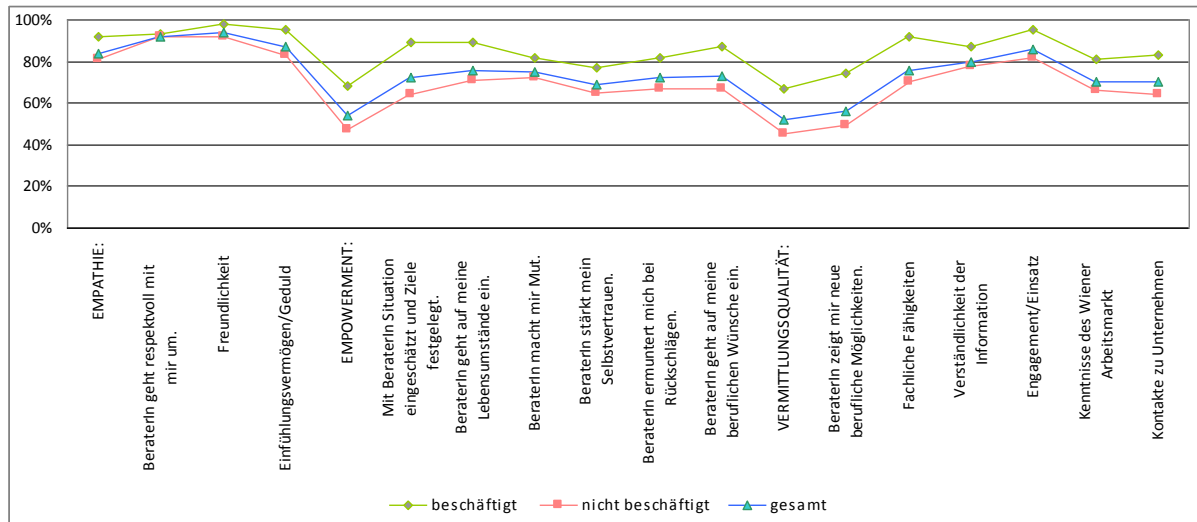
Wichtig für die Gesamtzufriedenheit sind Empathie und Empowerment durch die BeraterInnen (insbesondere das gemeinsame Einschätzen der Situation und die Festlegung von Zielen) sowie deren Vermittlungsqualität. Dabei werden sie insbesondere daran gemessen, ob sie aus Sicht der KundInnen ausreichend Engagement und Einsatz aufbringen, Kenntnisse über den Wiener Arbeitsmarkt haben und Kontakte zu Firmen besitzen.

Beschäftigte sind durchgängig zufriedener

Folgende Abbildung zeigt die unterschiedliche Bewertung der BeraterInnen durch beschäftigte und nicht beschäftigte Befragte. Zur besseren Veranschaulichung werden hier nur die „sehr guten“ Beurteilungen - bei weitem der höchste Anteil bei allen abgefragten Items - miteinander verglichen.

Auffallend ist, dass die beschäftigten Befragten sich bei allen abgefragten Items - mit Ausnahme von „Die BeraterIn geht respektvoll mit mir um“ - durch bessere Bewertungen hinsichtlich ihrer BeraterInnen auszeichnen. Am wenigsten betrifft dies die Items der Messdimension „Empathie“. Die Empathie der BeraterInnen wird von allen Befragten mehrheitlich sehr positiv empfunden. Sehr hohe Zufriedenheit ist auch bei den Indizes Empowerment und Vermittlungsqualität - wenn auch nicht in dem Ausmaß wie bei Empathie - zu verzeichnen. Hier zeigen sich aber signifikante Unterschiede: Beschäftigte sind häufiger „sehr zufrieden“, nämlich rund 70% der Beschäftigten versus knapp die Hälfte der Nicht-Beschäftigten. Am stärksten treten diese Unterschiede bei den Items „Gemeinsam Situation eingeschätzt und Ziele festgelegt“ und „Eingehen auf individuelle berufliche Wünsche“ in der Messdimension „Empowerment“ sowie in den Items „Aufzeigen neuer beruflicher Möglichkeiten“, „Fachliche Fähigkeiten“, „Kontakte zu Firmen/Unternehmen“ und „Kenntnisse des Wiener Arbeitsmarkts“ in der Messdimension „Vermittlungsqualität“ zu Tage.

Abbildung 68: Beurteilung der Beratungskompetenz nach Beschäftigungsstatus (Anteil der Personen, die die Beratungsdimensionen mit „sehr zufrieden“ beurteilen)



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010; Die Indizes Empathie, Empowerment und Vermittlungsqualität wurden derart kategorisiert, dass „sehr zufrieden“ bedeutet, dass alle zugeordneten Items mit „sehr zufrieden“ bewertet wurden.

Frauen und ältere Befragte sind besonders zufrieden

Durch besonders hohe Zufriedenheit in allen Bereichen zeichnen sich neben den Beschäftigten Frauen und ältere Befragte aus.

Höherqualifizierte sind mit der Vermittlungsqualität zufriedener

Während sich in der Gesamtbewertung keine Unterschiede nach Bildungsstand gezeigt hatten, wird die Vermittlungsqualität nach Qualifikationsniveau unterschiedlich beurteilt. Mit der Vermittlungsqualität sind höher gebildete Befragte etwas zufriedener als Befragte mit keinem oder lediglich Pflichtschulabschluss. Besonders unzufrieden sind Befragte mit niedrigerer Qualifikation, die zum Befragungszeitpunkt noch keinen Arbeitsantritt hatten. Von den 25 unzufriedenen Personen mit niedriger Qualifikation hatten 21 während ihrer Teilnahme bei Step 2 Job noch keine Beschäftigungserfahrung.

7.2.2 Unterstützungsleistungen und Qualifizierung in Zusammenhang mit der Zufriedenheit

Im Folgenden werden die Zusammenhänge zwischen der Gesamtzufriedenheit sowie der Zufriedenheit mit den BeraterInnen und der Bewertung der psychosozialen, der beruflichen Unterstützungsleistungen und der Qualifizierungen dargestellt.

Von Step 2 Job wird berufliche Integration erwartet

Negative Bewertungen in der Gesamtzufriedenheit mit Step 2 Job gehen am stärksten mit den als nicht hilfreich empfundenen beruflichen Unterstützungsleistungen einher. An zweiter Stelle steht die Unzufriedenheit mit den einzelnen Qualifizierungsmaßnahmen und an dritter Stelle – mit einem nur noch mittleren Zusammenhang – die Unzufriedenheit mit den psychosozialen Hilfeleistungen.³⁴ Aus Sicht der Befragten wird also in erster Linie berufliche Integration von der Maßnahme erwartet, da diese am stärksten die Gesamtzufriedenheit beeinflusst.

Dieses Bewertungsmuster zeigt sich durchgängig auch hinsichtlich der Zufriedenheit mit den BeraterInnen: Die Beurteilung der Beratungskompetenz hängt stark mit der Bewertung der beruflichen Unterstützungsleistungen und den Qualifizierungsangeboten zusammen. Die Bewertungen von beruflichen Unterstützungsleistungen und Qualifizierungen als nicht hilfreich gehen einher mit einer negativen Bewertung des Verhaltens sowie der Fähigkeiten der BeraterInnen. Besonders stark gilt das für die Dimensionen Empowerment (insbesondere für das gemeinsame Einschätzen der Situation und Festlegen von Zielen) und Vermittlungsqualität (insbesondere für Engagement und Einsatz, die Kontakte zu Unternehmen sowie die Kenntnisse des Wiener Arbeitsmarkts). Die genannten Items sind für die Befragten demnach von besonderer Wichtigkeit. Die negative Bewertung der psychosozialen Hilfestellung nimmt dabei eine geringere Wichtigkeit ein.

Weiters lässt sich - wie bereits in anderen Untersuchungen auch hier - wieder feststellen, dass die Wahrnehmung nicht angebotener Unterstützungen deutlich stärker mit Unzufriedenheit einhergeht als die Wahrnehmung nicht gebrauchter Unterstützungen. Die KundInnen sind demnach zufriedener, wenn sie zu der Ansicht kommen, bestimmte Hilfestellungen nicht zu brauchen, anstatt sie nicht zu erhalten. Möglich wäre auch, dass jene, die die Angebote nicht als solche wahrnehmen, mit den BeraterInnen weniger gut in Kontakt sind und daher unzufriedener sind.

7.2.3 Bewertung der Rahmenbedingungen

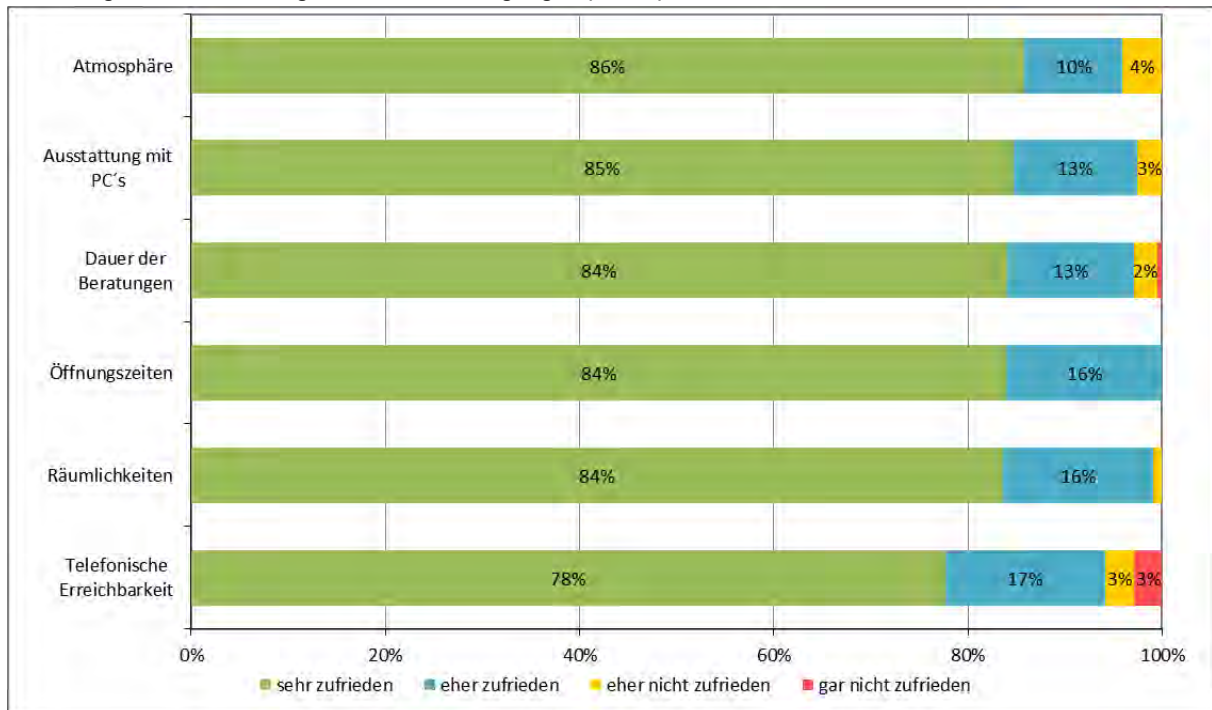
Räumlichkeiten, Atmosphäre, Beratungsdauer, Ausstattung und Erreichbarkeit sind wichtige Parameter des Beratungssettings, die in einem eigenen Frageblock analysiert wurden.

Knapp 70% sind mit allen Aspekten hochzufrieden

Die Zufriedenheit hinsichtlich der Rahmenbedingungen ist mehrheitlich sehr hoch. 69% sind mit allen abgefragten Items zu den Rahmenbedingungen sehr zufrieden. Im Detail ausgewertet zeigt sich, dass es nur vereinzelte unzufriedene KundInnen gibt, wobei diese Unzufriedenheit, wenn gegeben, am ehesten die telefonische Erreichbarkeit betrifft.

³⁴ Die bivariate Korrelation zwischen der Gesamtzufriedenheit und der Anzahl der negativ bewerteten beruflichen Unterstützungsleistungen beträgt 0,405, jene der Gesamtzufriedenheit mit der Anzahl der negativ bewerteten Qualifikationsmaßnahmen 0,334 und jene der Gesamtzufriedenheit mit der Anzahl der negativ bewerteten psychosozialen Leistungen beträgt 0,258. (Alle Zusammenhänge sind auf dem 0,01-Niveau signifikant.)

Abbildung 69: Bewertung der Rahmenbedingungen (N=209)



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Für drei Viertel der Befragten passt die Dauer von 12 Monaten genau

Mit der Dauer der einzelnen Beratungen sind 84% sehr zufrieden. Bei der Beurteilung der Dauer der Maßnahme von 12 Monaten sind 76% der Befragten der Meinung, dass diese Dauer genau passt, 6% finden sie zu lang. 18% aller Befragten sind der Ansicht, dass diese zu kurz sei, bei den Nicht-Beschäftigten sind es 22%.

Beschäftigte haben etwas mehr Beratungskontakte

Bezüglich der Beratungsfrequenz stellte sich heraus, dass die meisten Befragten - nämlich 69% - bisher zumindest alle zwei Wochen einen Beratungstermin hatten, darunter 31%, die von wöchentlichen Beratungsterminen berichten. Eine geringfügig intensivere Beratungsfrequenz, so ist der folgenden Tabelle zu entnehmen, verzeichnet die Gruppe der Beschäftigten: 73% hatten alle ein bis zwei Wochen einen Beratungstermin, während dies bei den Nicht-Beschäftigten 67% sind.

Tabelle 13: Anzahl der Beratungsgespräche

		Aktueller Beschäftigungsstatus					
		beschäftigt		nicht beschäftigt		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Anzahl Beratungs- gespräche	einer pro Wo/öfters	26	41,3%	39	26,7%	65	31,1%
	einer alle zwei Wo	20	31,7%	59	40,4%	79	37,8%
	einer alle drei Wo	2	3,2%	5	3,4%	7	3,3%
	einer pro Monat	2	3,2%	12	8,2%	14	6,7%
	seltener	8	12,7%	13	8,9%	21	10,0%
	unterschiedlich/ nach Bedarf	5	7,9%	18	12,3%	23	11,0%
	Gesamt	63	100,0%	146	100,0%	209	100,0%

Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

7.2.4 Bewertung der Nachbetreuung

Step 2 Job begleitet jene Personen, die eine Stelle auf dem 1. Arbeitsmarkt antreten, konzeptkonform einen Zeitraum von drei Monaten. Personen, die auf den 2. Arbeitsmarkt vermittelt werden, werden abgemeldet sobald sie ein Transitdienstverhältnis haben. In der Zeit der Vorbereitungsmaßnahme im SÖB/GBP, können sie die Nachbetreuung bei Step 2 Job in Anspruch nehmen.

Die Mehrheit ist mit dem Arbeitsplatz sehr zufrieden

Die Zufriedenheit jener 63 Personen mit Beschäftigungserfahrung mit der neuen Arbeitsstelle ist sehr hoch: 78% von ihnen sind mit dieser sehr zufrieden, weitere 15% eher zufrieden. Der Anteil der sehr zufriedenen Personen unterscheidet sich nicht nach 1. und 2. Arbeitsmarkt. Insgesamt sind nur vier Personen mit ihrem Arbeitsplatz eher nicht oder unzufrieden.

Für 92% war die Nachbetreuung ausreichend

Das Nachbetreuungsangebot scheint den Bedürfnissen der KundInnen zu entsprechen und bekannt zu sein. 92% geben an, dass die Unterstützung nach ihrem Arbeitsantritt ausreichend war. 9% hätten zusätzliche Unterstützung gebraucht. Drei Viertel hatten telefonischen Kontakt, ein knappes Fünftel ein persönliches Gespräch. Mehrheitlich ist eine sehr hohe Zufriedenheit mit den genutzten Nachbetreuungsangeboten zu verzeichnen.

7.3 Veränderungen durch und Auswirkungen von Step 2 Job

Um zu erheben, welche Veränderungen respektive Verbesserungen die Betreuung durch Step 2 Job aus Sicht der Befragten bewirkt, wurden sowohl die Selbstwahrnehmung der Ausgangsproblematiken und deren Veränderungen als auch berufliche, soziale und persönliche Auswirkungen erhoben.

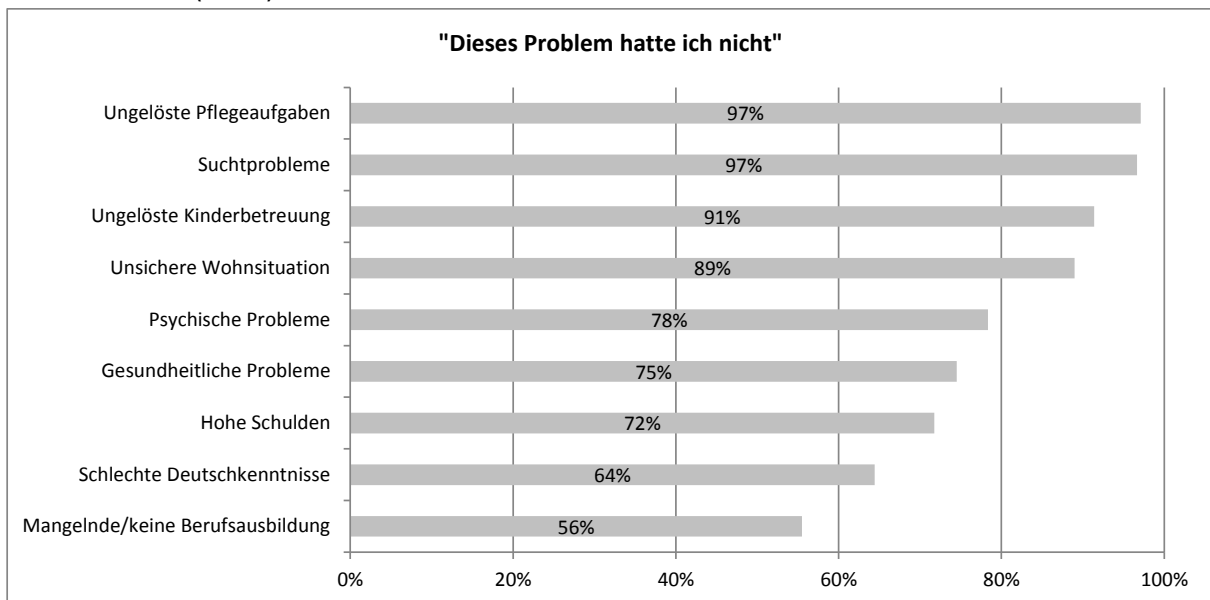
7.3.1 Ausgangsprobleme der Befragten

Die KundInnen von Step 2 Job wurden nach ihren Problemsituationen zu Beginn ihrer Teilnahme und etwaigen Verbesserungen befragt.

Mangelnde Berufsausbildung, schlechte Deutschkenntnisse und hohe Schulden

Untenstehende Abbildung zeigt, in welchem Ausmaß die Befragten vom Vorhandensein der abgefragten Problemlagen ausgehen.

Abbildung 70: Anteil der von den jeweiligen Problemlagen bei Beratungseintritt nicht betroffenen Personen (N=209)



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Beschäftigte haben insgesamt weniger Probleme, vor allem weniger gesundheitliche oder psychische Probleme

Am deutlichsten treten Unterschiede zwischen Beschäftigten und Nicht-Beschäftigten bei gesundheitlichen und psychischen Problemen zu Tage. Unter gesundheitlichen oder psychischen Problemen zu leiden, geben nicht beschäftigte Personen doppelt so oft an als Beschäftigte, ebenso haben sie häufiger hohe Schulden und eine unsichere Wohnsituation. Beschäftigte Personen geben auch doppelt so oft an, dass sie keines dieser Probleme hätten. Ein Viertel der Beschäftigten und 13% der Nicht-Beschäftigten hatten keines der genannten Probleme zu Beratungsbeginn.

Mehrfachproblematiken überproportional oft bei nicht beschäftigten Personen

Im Durchschnitt nannten die befragten Personen 1,8 Probleme. 27% hatten eines dieser Probleme, 31% zwei und 26% drei und mehr und 17% keines.

Beschäftigte und Nichtbeschäftigte unterscheiden sich vor allem in den Ausprägungen „keines der Probleme“ (25% der Beschäftigten und 13% der Nicht-Beschäftigten) sowie „drei und mehr“ genannte Probleme. Dies geben 19% der beschäftigten und 29% der nicht beschäftigten Personen an.

Ausmaß der Verbesserungen

Bei knapp jeder fünften Person wurden nach eigenen Angaben alle Probleme verbessert, bei 40% keines, für ein Viertel der Befragten haben sich die Probleme zum Teil verbessert.

Insgesamt weniger Verbesserungen bei Nicht-Beschäftigten, MigrantInnen und Personen ab 41 Jahren

Bei den Nicht-Beschäftigten geben über 40% an, dass sich kein Problem verbessert hat, bei den Beschäftigten ein knappes Drittel.

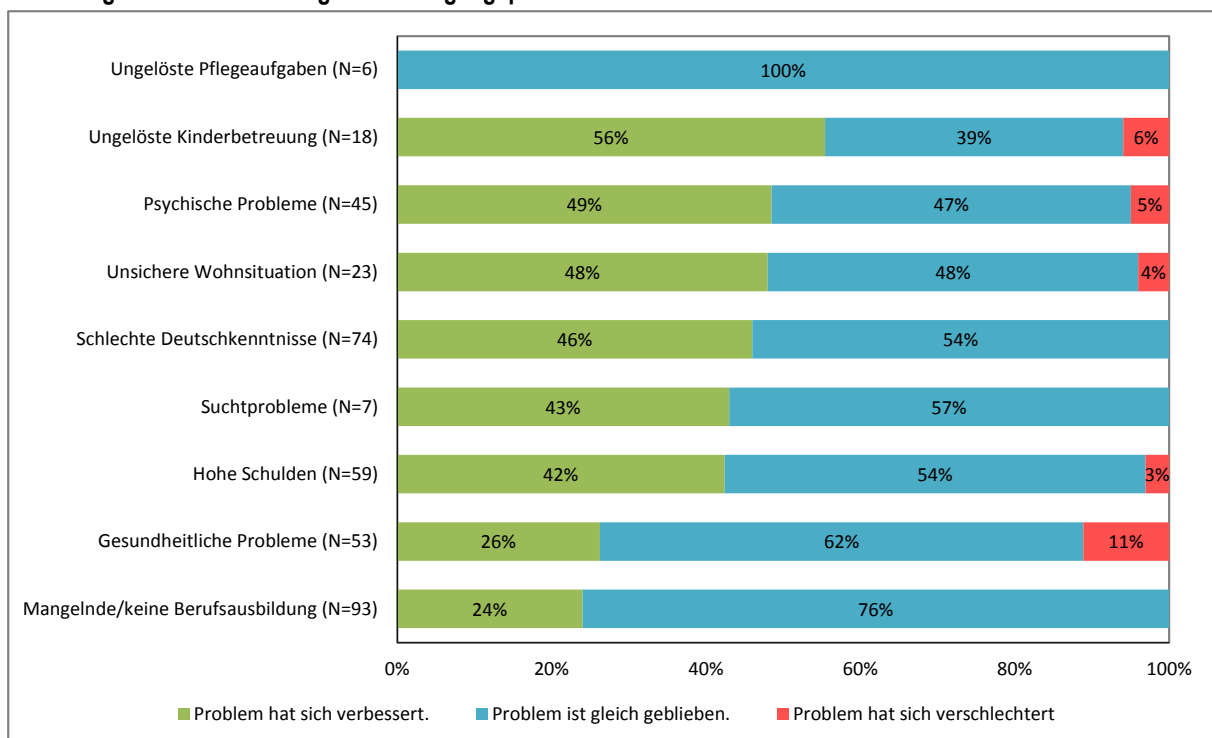
Auch MigrantInnen und ältere Personen (41+) geben häufiger an, dass sich kein Problem verbessert hätte.

Qualifikationsniveau und Geschlecht stehen in keinem Zusammenhang mit wahrgenommenen Problemverbesserungen.

Jeweils rund ein Viertel der betroffenen Personen nimmt eine Problemverbesserung wahr

Verbesserungen zeigen sich nach Betrachtung der befragten KundInnen bei allen Ausgangsproblematiken mit Ausnahme des Bereiches „Pflegeaufgaben“, von dem aber nur sechs Personen betroffen sind. Folgende Abbildung zeigt die Veränderungen bei den auftretenden Problemlagen.

Abbildung 71: Veränderungen der Ausgangsproblematiken bei den betroffenen Personen



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Die meisten genannten Verbesserungen konnten aus Sicht der Befragten bei Kinderbetreuungsproblemen, psychischen Problemen, in der Wohnsituation und bei schlechten Deutschkenntnissen gemessen werden. Für ein Viertel hat sich die Berufsqualifikation verbessert. Für 11% haben sich gesundheitliche Probleme allerdings verschlechtert.

Verbesserung der Probleme erhöht die Zufriedenheit

Wie schon gezeigt wurde, sind für die Zufriedenheit mit Step 2 Job die Vermittlungsqualität und das Empowerment durch die BeraterInnen sowie deren Empathie von hoher Bedeutung. Die Analyse der Verbesserungen in einzelnen Problembereichen zeigt, dass diese Liste um das Faktum der wahrnehmbaren Teilnamewirkung zu verlängern ist. Die genannten Ebenen der Unterstützung sind also dann besonders zufriedenstellend, wenn sie auch eine für die Betroffenen wahrnehmbare Verbesserung ihrer Situation bringen: Wessen Probleme sich durch die Maßnahme verbessert haben, die/der ist auch insgesamt zufriedener³⁵. Wenn – und dies lässt sich sehr deutlich messen – alle oder auch einige Probleme ganz oder teilweise verbessert werden konnten, dann ist der Anteil der Sehr-Zufriedenen besonders hoch. Entscheidend ist dabei, dass es nicht darauf ankommt, wie viele Probleme jemand hatte, sondern ob diese verbessert werden konnten oder nicht. Um welches Problem es sich dabei handelt, ist für die Zufriedenheit ohne Bedeutung. Dieses Ergebnis - hohe Zufriedenheit bei Problemverbesserung - legt nahe, dass die Befragten eine Verbindung zwischen ihrer Teilnahme an Step 2 Job und der Problemverbesserung herstellen.

Ganz leicht zeigt sich sogar der Trend, dass jene Befragten, die kein Problem angaben, insgesamt etwas unzufriedener sind als jene, die zwei und mehr Probleme angegeben haben.

Empowerment unterstützt die Problembewältigung

Ganz offensichtlich wird in der Analyse der Zusammenhänge weiters, dass dem Empowerment besondere Bedeutung bei der Problemverbesserung zukommt. Befragte, die das Gefühl hatten, dass „die BeraterIn auf meine Lebensumstände eingeht“, „mein Selbstvertrauen stärkt“ und „mir Mut macht“, die/der gibt vermehrt an, dass sich alle bzw. einige Probleme verbessert haben.³⁶

Je mehr Probleme, desto mehr Inanspruchnahme von Leistungen und desto mehr Problemverbesserungen

Je mehr Probleme bestehen, desto mehr Leistungen werden in Anspruch genommen. Tendenziell kann festgestellt werden, dass die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen sich positiv auf die Verbesserung der Probleme auswirkt. Bei jenen Befragten, bei denen sich Probleme verbessert haben, ist der Prozentsatz jener, die zahlreiche Leistungen in Anspruch genommen haben, etwas höher. Dies gilt für die psychologischen und beruflichen Unterstützungsleistungen gleichermaßen wie für die Qualifizierungsmaßnahmen. Und Befragte, die zahlreiche Leistungen in Anspruch genommen haben, haben eher das Gefühl, ihre Probleme durch die Maßnahme besser bewältigen zu können.³⁷

³⁵ Dieser Zusammenhang ist hochsignifikant ($p = 0,005$).

³⁶ Hinsichtlich des „Eingehens auf die Lebensumstände“ beträgt die Signifikanz $p = 0,045$, hinsichtlich des Items „Die/der BeraterIn hat mir Mut gemacht“ beträgt die Signifikanz $p = 0,002$.

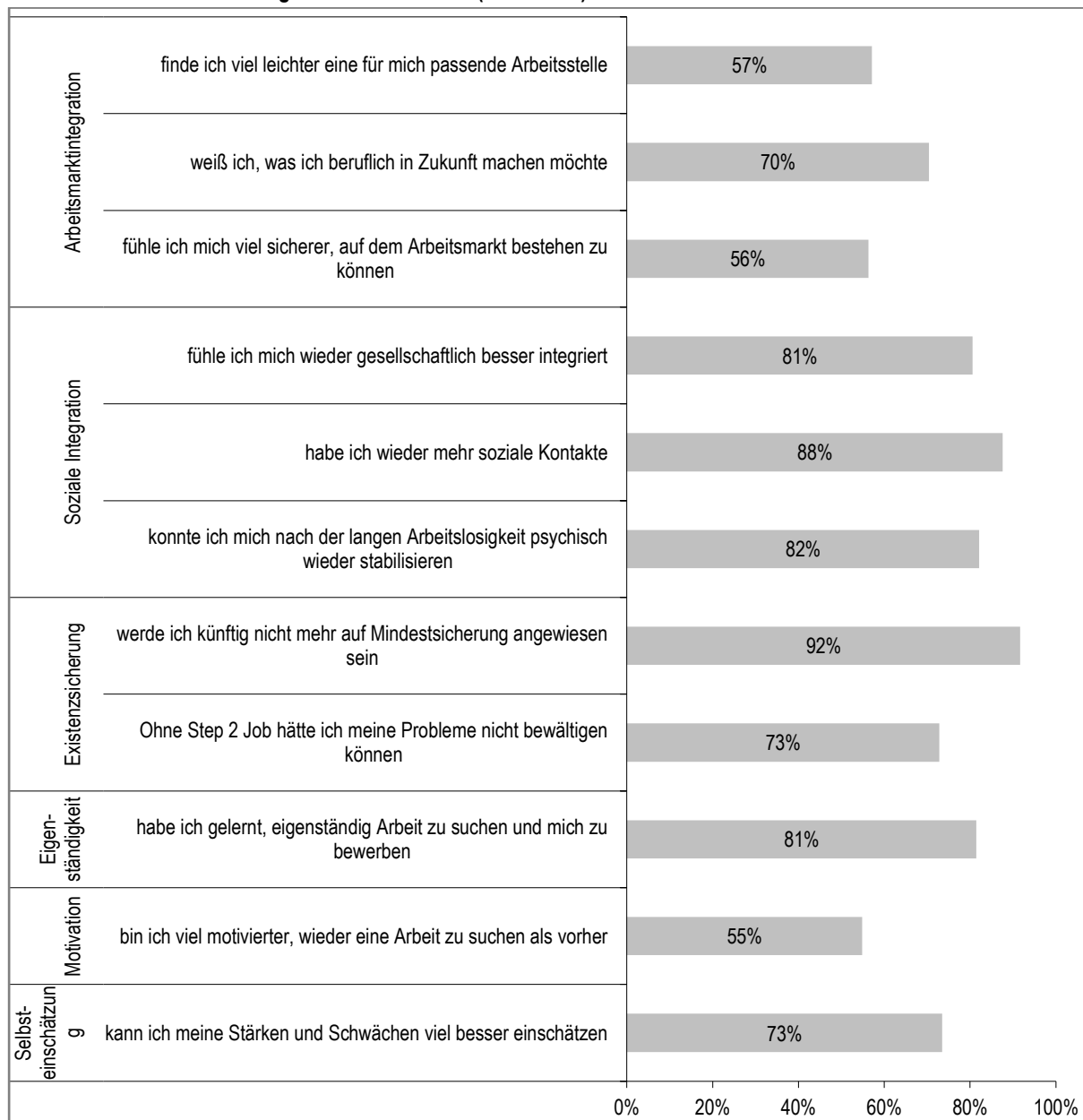
³⁷ Die Signifikanz liegt hier bei $p = 0,000$.

7.3.2 Integrationsauswirkungen aus Sicht der Befragten

Im Folgenden interessiert, welche allgemein gesellschaftsbezogenen und spezifisch arbeitsmarktbezogenen integrativen Auswirkungen die Befragten neben der Bewältigung der spezifischen Ausgangsprobleme durch die Teilnahme bei Step 2 Job bei sich feststellen. Diesbezüglich wurden elf zentrale Veränderungsdimensionen abgefragt. Die Personen wurden gebeten zu diesen Aussagen Stellung zu beziehen und zwar, ob Sie davon überhaupt betroffen waren und wenn ja, ob und welche Veränderungen durch die Teilnahme an Step 2 Job eingetreten sind. Diese elf Items konnten zu sechs Bereichen gebündelt werden, die folgendermaßen bezeichnet wurden: Arbeitsmarktintegration, soziale Integration, Existenzsicherung, Selbsteinschätzung, Motivation und Eigenständigkeit. Die Zuordnung zu diesen Indizes und das Ausmaß der Betroffenheit sind folgender Abbildung zu entnehmen. In einem weiteren Schritt werden die von den Betroffenen wahrgenommenen Verbesserungen in den genannten Bereichen präsentiert.

55% und 92% der Befragten nehmen sich in einem oder mehreren der genannten Bereiche mangelhaft integriert wahr. Motivation zur Arbeitssuche, die Sicherheit auf dem Arbeitsmarkt bestehen zu können und leichter eine passende Arbeitsstelle zu finden, werden am seltensten als Probleme genannt. Umgekehrt stellt nur für rund ein Fünftel der Personen die soziale Isoliertheit kein Problem dar.

Abbildung 72: Anteil der Personen, die von den angeführten Bereichen betroffen waren und bei denen daher Auswirkungen erhoben wurden (N=193-197)



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

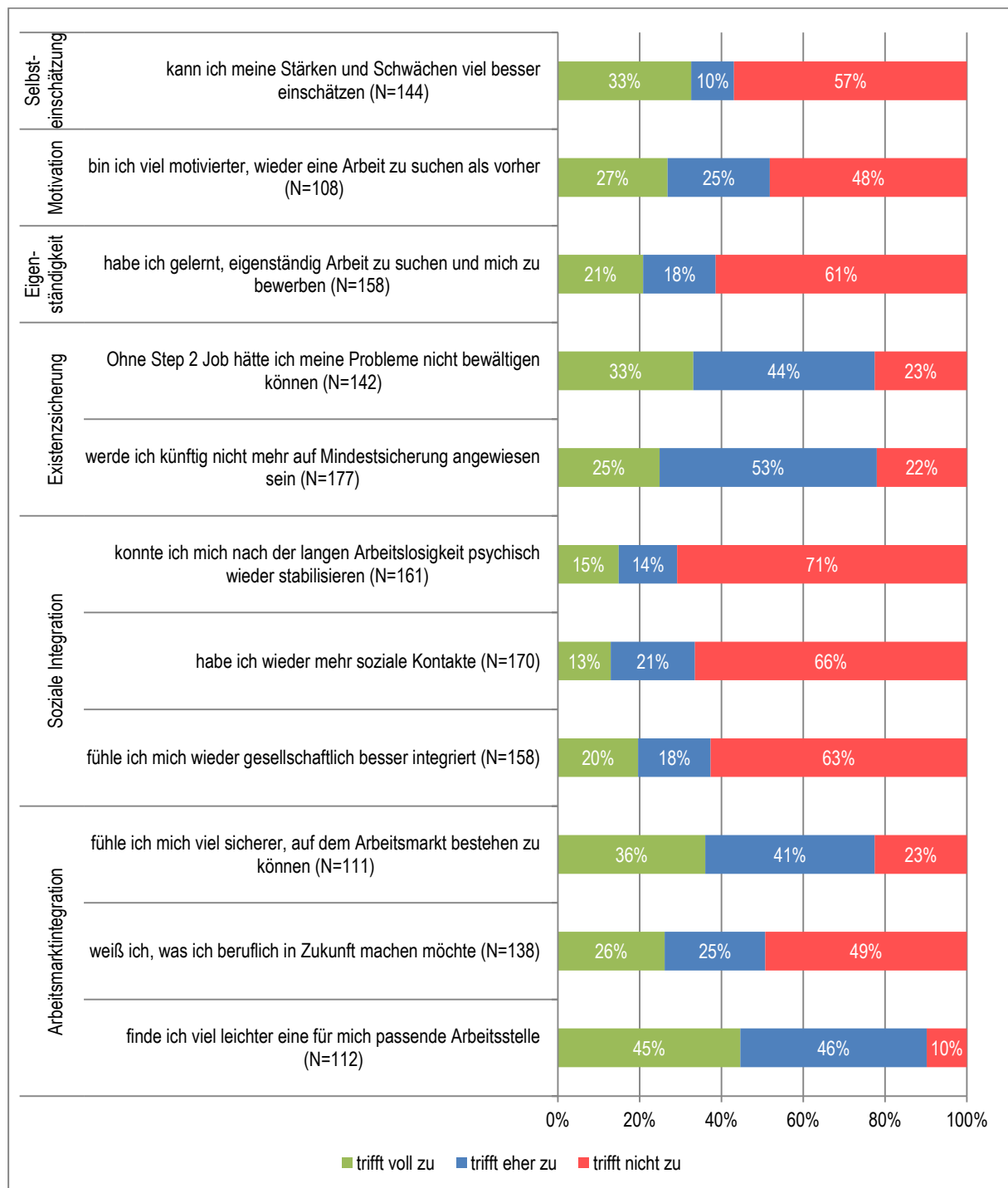
Verbesserungen sind in allen Bereichen feststellbar

In den abgefragten Integrationsbereichen kam es bei den betroffenen Befragten in unterschiedlichem Ausmaß zu Verbesserungen. 90% der Personen gehen davon aus, dass sie durch Step 2 Job viel leichter eine passende Arbeitsstelle finden werden. Und drei von vier betroffenen Personen hätten ihrer Ansicht nach ihre Probleme ohne die Unterstützung von Step 2 Job nicht bewältigen können. Fast ebenso viele gehen davon aus, zukünftig nicht mehr auf Mindestsicherung angewiesen zu sein und fühlen sich viel sicherer, auf dem Arbeitsmarkt bestehen zu können. Auffallend ist, dass ein hoher Anteil von Personen, nämlich 71%, bei zugleich ausgeprägter Betroffenheit, keine Verbesserung ihrer psychischen Stabilität konstatiert.

Beim Index Soziale Integration ist das geringste Ausmaß an Verbesserungen festzustellen. Diesbezügliche Verbesserungen sind zwar nicht unmittelbares Ziel von Step 2 Job, sind aber vermutlich in Hinblick auf die Arbeitsmarktintegration nicht unbedeutend. Weniger Verbesserungen sind auch in den Bereichen Eigenständigkeit, Selbsteinschätzung und Motivation zur Arbeitsplatzsuche erreicht worden.

Abbildung 73: Auswirkungen bei betroffenen Personen (N=108-177)

„Durch die Beratung bei Step 2 Job,“



Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Die meisten Verbesserungen bei Existenzsicherung und Arbeitsmarktintegration

Die folgende Tabelle veranschaulicht eine Übersicht über die Veränderung durch Step 2 Job aus Sicht der Betroffenen an Hand der zusammengefassten Indizes und zeigt zudem, inwieweit sich Beschäftigte und Nicht-Beschäftigte bezüglich der Betroffenheit und der Verbesserungen unterscheiden.

Tabelle 14: Betroffenheit und Veränderungen durch Step 2 Job nach Beschäftigungsstatus

	„Dieses Problem hatte ich nicht.“			(gültige %) verbessert			(gültige %) nicht verbessert		
	besch.	nicht besch.	ges	besch.	nicht besch.	ges	besch.	nicht besch.	ges
Index Existenzsicherung (N=195)	11%	2%	5%	83%	91%	89%	17%	9%	11%
Index AM-Integration (N=198)	29%	17%	21%	67%	86%	81%	33%	14%	19%
Motivation (N=197)	60%	38%	45%	39%	64%	59%	61%	36%	41%
Selbsteinschätzung (N=196)	36%	22%	26%	36%	48%	45%	64%	52%	55%
Index Soziale Integration (N=196)	8%	7%	7%	34%	50%	45%	66%	50%	55%
Eigenständigkeit (N=194)	23%	17%	19%	25%	47%	41%	75%	53%	59%

Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010, Indizes wurden mittels Summation der Ausprägungen gebildet

Insgesamt wird von den Befragten die stärkste Verbesserung in den Bereichen Existenzsicherung und Arbeitsmarktintegration beobachtet. Weniger Verbesserungen zeigen sich in den Bereichen Eigenständigkeit, soziale Integration, Selbsteinschätzung und Motivation.

Nicht beschäftigte Personen weisen mehr Verbesserungen auf

Die Gruppe der beschäftigten Befragten zeichnet sich dadurch aus, dass sie häufiger angibt, von den genannten Integrationsdimensionen nicht betroffen gewesen zu sein. Besonders deutlich ist diese unterschiedliche Betroffenheit hinsichtlich Arbeitsmarktintegration und Existenzsicherung, weniger hinsichtlich sozialer Integration. Sehr stark unterscheiden sich die beiden Gruppen in ihrer Motivation: 60% der beschäftigten Befragten waren auch vor Step 2 Job motiviert, sich eine Arbeit zu suchen. Dieser Anteil beträgt unter den Nicht-Beschäftigten lediglich rund 40%.

Bemerkenswerterweise zeigt sich, dass nicht beschäftigte Befragte häufiger eine Verbesserung dieser Integrationsdimensionen angeben als beschäftigte Befragte. Dies gilt für alle der angeführten Bereiche. Dabei muss allerdings berücksichtigt werden, dass der Anteil jener Befragten, welche von den genannten Bereichen nicht betroffen waren - wie bereits erwähnt - unter den Beschäftigten höher ist. Das bedeutet: Im Fall der Betroffenheit erreichen jene, die nicht beschäftigt wurden, vermehrt eine Verbesserung als jene, die beschäftigt wurden.

Veränderungen weitgehend von Sozialmerkmalen unabhängig

Hinsichtlich der Auswirkungen von Step 2 Job auf Arbeitsmarktintegration, soziale Integration, Existenzsicherung und Selbsteinschätzung zeigen sich kaum Zusammenhänge mit sozialen Merkmalen. Eigenständigkeit scheint ein Problembereich ganz besonders für die KundInnen ohne Migrationshintergrund zu sein, sie weisen weniger Verbesserungen auf. Und soziale Integration konnte bei Lehr- und BMS-AbsolventInnen am seltensten verbessert werden.

7.4 Umsetzung des Case Management

Der typische Case Managementprozess ist - sehr verkürzt dargestellt - durch die Anamnese, die Zielvereinbarung, Hilfeplanung sowie deren Evaluierung gekennzeichnet. Neben einer stabilen Beratungsbeziehung ist die Vernetzung und Kooperation mit regionalen Unterstützungsstrukturen ein weiteres Charakteristikum. Um den Case Management-Prozess nachvollziehbar zu machen, wurde nach folgenden Eckpunkten gefragt: Besprechung der wichtigsten Themen der Arbeitssuche zu Beratungsbeginn, Vereinbarung von Zielen, Vermittlung an externe Einrichtungen und Wechsel der BeraterIn. Letzteres soll Hinweise zur Kontinuität der Beratungsbeziehung geben.

Alle wichtigen Themen zur Arbeitssuche wurden bei Beratungsbeginn besprochen

92% der Befragten sind der Ansicht, dass am Anfang der Betreuung alle für eine Arbeitssuche wichtigen Themen und Bereiche besprochen wurden. Während bei den nicht beschäftigten Personen 88% diese Ansicht vertreten, sind es bei den beschäftigten Befragten 100%.

Mehrheitlich erfolgte eine Zielvereinbarung

81% der Befragten erinnern sich, dass sie mit ihren BeraterInnen Ziele, die sie durch Step 2 Job erreichen wollen, vereinbart haben. Auffallend höher ist dieser Anteil bei den Beschäftigten, von denen mit 94% nahezu alle eine Zielvereinbarung getroffen haben. Bei Nicht-Beschäftigten waren dies nur drei Viertel.

Tabelle 15: Vereinbarung von Zielen („Haben Sie mit Ihrem Berater/Ihrer BeraterIn Ziele, die Sie durch Step 2 Job erreichen wollen, vereinbart?“)

		Aktueller Beschäftigungsstatus					
		beschäftigt		nicht beschäftigt		Gesamt	
		Anz.	%	Anz.	%	Anz.	%
Ziele vereinbart	ja	59	93,7%	110	75,9%	169	81,3%
	nein	4	6,3%	35	24,1%	39	18,8%
	Gesamt	63	100,0%	145	100,0%	208	100,0%

Basis: File KundInnenbefragung Step 2 Job 2010

Personen mit Migrationshintergrund sind häufiger der Ansicht, dass mit ihnen Ziele vereinbart wurden. 88% von ihnen vertreten diese Ansicht sowie 73% der Personen ohne Migrationshintergrund.

86% hatten eine konstante Begleitung

13% der befragten KundInnen wechselten einmal ihre/n BeraterIn, 2% mehrmals, wobei sich kein Unterschied zwischen beschäftigten und nicht beschäftigten Personen zeigt. Ein BeraterInnenwechsel ist per se nicht negativ zu bewerten, sondern insbesondere dann sinnvoll, wenn sich zwischen zwei Personen keine effektive Beratungsbeziehung herstellen lässt. Sollte es aber eine solche geben, ist eine konstante Beratungsbeziehung - wie sie mehrheitlich auch zutrifft - erfahrungsgemäß günstiger.

Jede 5. Person wird weitervermittelt

20% aller Befragten wurden an eine andere Einrichtung weitervermittelt. Dies betrifft mit 23% vermehrt nicht beschäftigte Befragte. Unter den Beschäftigten waren es nur 13%. Die Befragten nennen am häufigsten den Amtsarzt gefolgt von Einrichtungen zum Thema Sucht und Drogen, die SchuldnerInnenberatung und Wohnförderung als Vermittlungsinstanzen. Gesundheitliche Fragen stehen bei weitem im Vordergrund, was externe Unterstützungs- bzw. Vermittlungsstrukturen betrifft.

Nicht beschäftigte Befragte zeichnen sich somit in der wahrgenommenen Beratung dadurch aus, dass sie seltener das Gefühl haben, dass alle wichtigen Themen besprochen wurden (rund 88% versus 100% der Beschäftigten), sowie, dass Ziele vereinbart wurden (rund drei Viertel versus knapp 94% der Beschäftigten) und sie werden häufiger an andere Einrichtungen weitervermittelt (rund ein Viertel versus 13% der Beschäftigten). Angesichts der großen Bedeutung von Mehrfachproblematiken bei nicht beschäftigten Personen ist zumindest ein Teil der Unterschiede plausibel nachzuvollziehen.

Zufriedenheit hängt eng mit Themenbesprechung und Zielvereinbarung zusammen

Das Besprechen von wichtigen Themen der Arbeitssuche bei Beratungsbeginn und das Vereinbaren von Zielen sind besonders wichtige Bedingungsfaktoren für Zufriedenheit. Die Zufriedenheit insgesamt hängt damit zusammen, sowie auch die Zufriedenheit mit den BeraterInnen, insbesondere geht es dabei um deren fachliche Fähigkeiten und deren Engagement und Einsatz – viel stärker noch als etwa um die Verständlichkeit der erhaltenen Informationen³⁸.

Wenn Ziele vereinbart wurden, bewerten 81% der Befragten die fachlichen Fähigkeiten der BeraterInnen hoch, wurden keine vereinbart, sind das nur 53%. Ähnlich verhält es sich mit der Beurteilung von Engagement und Einsatz der BeraterInnen. Wurden Ziele vereinbart, sind 89% damit sehr zufrieden, wurden keine vereinbart sind es nur 69%.

Themenbesprechung und Zielvereinbarung beeinflussen Nutzung und Bewertung der Unterstützungsleistungen

Mit KundInnen, die mehr Leistungen in Anspruch genommen haben, wurden nach deren Wahrnehmung häufiger alle wichtigen Themen besprochen und Ziele vereinbart. Die Zielvereinbarung und das Besprechen wichtiger Themen hängen ebenfalls mit der Bewertung dieser in Anspruch genommenen Leistungen zusammen: Wenn Ziele vereinbart und alle wichtigen Themen besprochen wurden, dann werden die Leistungen – insbesondere in psychosozialer Hinsicht – auch als hilfreicher wahrgenommen.

Zielvereinbarung verbessert das berufliche Selbstvertrauen und die Problembewältigung

Wenn die Befragten keine Probleme angeben, hatten sie häufiger das Gefühl, dass mit ihnen Ziele vereinbart und wichtige Themen besprochen wurden, und umgekehrt hatten die Befragten mit Problemen seltener das Gefühl, dass mit ihnen Ziele vereinbart und wichtige Themen besprochen wurden. Dahinter lässt sich u.a. vermuten, dass mit Personen mit vielen Problemen schwerer Ziele zu vereinbaren sind und sich eine bessere Ausgangssituation auf eine leichtere Zielvereinbarung auswirkt.

³⁸ Beispielsweise beträgt die Signifikanz des Zusammenhangs zwischen einer bestehenden Zielvereinbarung und der Einschätzung der fachlichen Fähigkeiten der/des BeraterIn/Beraters $p = 0,001$. Die Signifikanz des Zusammenhangs zwischen der bestehenden Zielvereinbarung und des Engagements der/des BeraterIn/Beraters beträgt ebenfalls $p = 0,001$.

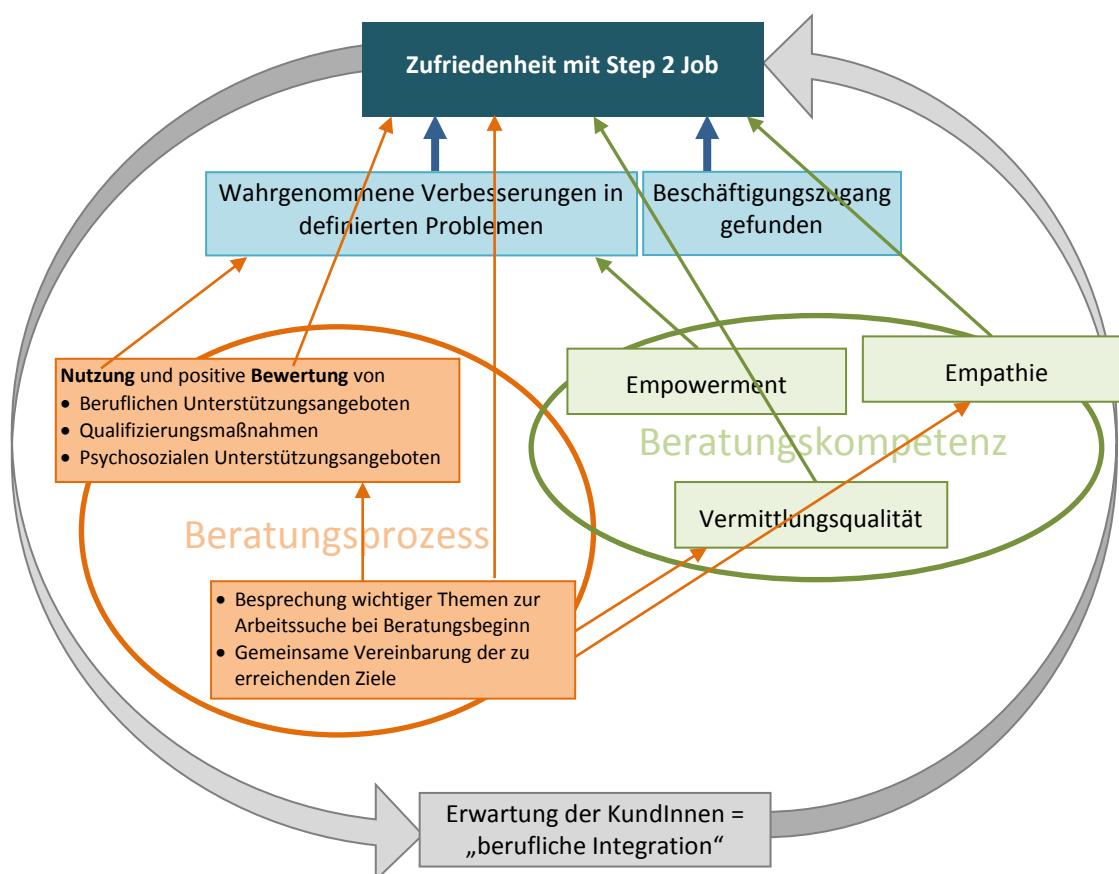
Weiters zeigt sich: Wenn Ziele vereinbart werden, dann kann durch die Maßnahme eine höhere Effektivität, d.h. eine Verbesserung subjektiv wahrgenommener Integrationsauswirkungen, erreicht werden – vor allem hinsichtlich der Integration in den Arbeitsmarkt (leichter eine passende Arbeitsstelle finden, klarere berufliche Zukunftsvorstellungen, mehr Sicherheit auf dem Arbeitsmarkt bestehen können), aber auch hinsichtlich der Problembewältigung allgemein („ohne Step 2 Job hätte ich meine Probleme nicht bewältigen können“) sowie der Motivation, sich eigenständig eine Arbeit zu suchen.

7.5 Einflussgrößen der Zufriedenheit

Wie gezeigt werden konnte, erfährt das Angebot Step 2 Job hohe Akzeptanz und Zufriedenheit bei den betreuten KundInnen, für die beruflichen Integration im Vordergrund steht. Als wichtige Erfolgsfaktoren dafür konnten Empathie, Empowerment und Vermittlungsqualität beschrieben werden. Zu den BeraterInnen besteht durchwegs eine positive Beratungsbeziehung. Respekt, Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen und Geduld sind die Schlüsselfaktoren. Entscheidend für Problemverbesserungen ist das Empowerment durch die BeraterInnen. Schließlich zeigte sich das Besprechen der wichtigsten Themen zur Arbeitssuche und die Zielvereinbarung als essentiell sowohl für die Nutzung von Unterstützungsangeboten als auch die Problemverbesserung. So weit wie möglich könnte verstärkt an der Entwicklung neuer beruflicher Perspektiven mit den TeilnehmerInnen gearbeitet werden. Die befragten erfahren am wenigsten Verbesserungen im Bereich sozialer Integration. Diese steht in einem engen Zusammenhang mit einer noch ausbaubaren psychischen Stabilisierung der Betroffenen. Diesbezüglich könnten spezifische Vernetzungen oder Unterstützungsleistungen durchaus auch im Gruppensetting angedacht werden. Ebenso zeigen sich Verbesserungsansätze bei der Förderung der Eigenständigkeit in der Arbeitssuche und bei Bewerbungsstrategien.

Abschließend soll folgende Abbildung in einem Gesamtüberblick die Einflussgrößen auf die Zufriedenheit mit dem Angebot Step 2 Job illustrieren.

Abbildung 74: Einfluss auf die Zufriedenheit im Überblick



8 Annäherung an eine Problemlagentypologie

Mittels einer Clusteranalyse soll in einem weiteren Analyseschritt – unabhängig von den sozialen Merkmalen der TeilnehmerInnen – eine Typisierung der Problemlagen erfolgen. Hier geht es darum, Bündelungen von Ressourcen und Problemlagen zu erkennen und zu versuchen, die Komplexität der individuellen Unterschiede so weit zu verdichten, dass mehr und gezieltere Interventionsoptionen erkennbar werden.

Basis für die Clusteranalyse und die Bildung von Typen sind die im **integra^{chart}** dokumentierten Ressourcen und Problemlagen der TeilnehmerInnen an Step 2 Job:

- Vermittelbarkeit aufgrund der Qualifikation (Arbeitsmarktkompetenzen)
- Weiterbildungsteilnahmen und -interesse (Weiterbildung)
- Kommunikation und Erreichbarkeit (Kommunikationssystem)
- Sprachliche Ausdrucksfähigkeit im Hinblick auf die Bewerbungssituation (Sprachkompetenz)
- Private Unterstützung bei der Arbeitsuche (Netzwerk)
- Unbescholtenheit
- Wohnen
- Finanzen
- Gesundheitliche Basis (Gesundheit)
- Betreuungs- und/oder Pflegeaufgaben (Betreuungspflichten)

Ergebnis dieser Clusteranalyse sind fünf „Typen“ oder Gruppen mit je spezifischen Ressourcen und Problemlagen sowie Interventionsbedarfen und Erfolgchancen. Diese fünf Typen werden im Folgenden charakterisiert. Anhand der nachfolgenden Tabelle können die einzelnen Ausprägungen genauer nachvollzogen werden:

CLUSTER 1: „VORDERGRÜNDIG LEICHT AKTIVIERBARE“ (21% DER TEILNEHMERINNEN AN STEP 2 JOB)

Charakteristisch für diese Gruppe ist, dass **zumeist kein oder maximal 1 stark belastender Problembereich** dokumentiert ist.

Betrachtet man die Gruppenzusammensetzung, so fällt auf, dass **jüngere männliche Teilnehmer** überdurchschnittlich oft in dieser Gruppe vertreten sind. Weiters ist ein **überdurchschnittlich hohes formales Qualifikationsniveau** zu beobachten. Auch die Verwertbarkeit vorhandener Kompetenzen am Arbeitsmarkt, die sprachliche Artikulationsfähigkeit und die Integration in das Kommunikationsnetz sind überdurchschnittlich stark ausgeprägt.

Hinsichtlich des **Beratungsergebnisses** zeichnet sich diese Gruppe durch überdurchschnittlich hohe Anteile an Beschäftigungen am 1. Arbeitsmarkt aus.

CLUSTER 2: „BETREUUNGSBEDINGT GEBUNDENE“ (18% DER TEILNEHMERINNEN AN STEP 2 JOB)

Für diese Gruppe sind **Betreuungspflichten** charakteristisch.

Korrespondierend mit diesem im Vordergrund stehenden Charakteristikum finden sich in diesem Cluster überdurchschnittlich oft jüngere Frauen sowie Frauen im Haupterwerbsalter, deren formales Qualifikationsniveau im Durchschnitt liegt. Neben der anstehenden Lösung von Kinderbetreuungs- oder Pflegeaufgaben besteht oft Entwicklungsbedarf in den Bereichen Sprachkompetenzen und am Arbeitsmarkt verwertbarer Qualifikationen und Kompetenzen.

Hinsichtlich der Beratungsergebnisse dominieren bei dieser Gruppe Beschäftigungsanträge am **1. Arbeitsmarkt** und **Weiterbildungsteilnahmen**.

CLUSTER 3: „UNZUREICHEND INTEGRIERTE“ (27% DER TEILNEHMERINNEN AN STEP 2 JOB)

Die im Vordergrund stehenden Charakteristika dieses Clusters sind **deutliche Defizite in den Bereichen Sprachkompetenzen, Integration in unterschiedliche Kommunikationswege und Vorhandensein/Aktualität von am Arbeitsmarkt verwertbaren Qualifikationen und Kompetenzen**.

Betrachtet man die soziale Gruppenzusammensetzung so fällt auf, dass sich hier vermehrt ältere KundInnen mit Migrationshintergrund befinden. Anders als die im Folgenden beschriebene Gruppe handelt es sich zumeist um schuldenfreie Menschen, deren Wohnsituation zumeist unproblematisch ist.

Als unmittelbare Beratungsergebnisse herrschen bei dieser Gruppe **Weiterbildungsteilnahmen** und **stabilisierende Angebote** vor.

CLUSTER 4: „GRENZERFAHRENE“ (14% DER TEILNEHMERINNEN AN STEP 2 JOB)

Bei dieser Gruppe steht zumeist eine **problematische Wohnsituation, die allzu oft von finanziellen Schwierigkeiten oder Suchtproblematiken begleitet oder verursacht wird, im Vordergrund**.

In dieser Gruppe finden sich vermehrt eher jüngere Männer ohne Dienstverhältnis in den letzten 2 Jahren. Mitunter sind auch Konflikte mit dem Gesetz zu beobachten. In Bezug auf ihre Integration in unterschiedliche Kommunikationswege sowie in Hinblick auf Aktualität und Verwertbarkeit von Arbeitsmarktkompetenzen liegt diese Gruppe im Mittelfeld.

Auf der Ergebnisebene zeigen sich bei diesen TeilnehmerInnen vor allem Übertritte in ein Dienstverhältnis am **2. Arbeitsmarkt**. **Interventionen werden von KundInnen dieses Typs auffallend oft gar nicht angenommen oder abgebrochen. Auch erfolglose Interventionen sind bei diesen TeilnehmerInnen öfter zu beobachten als bei den Angehörigen der anderen Cluster.**

CLUSTER 5: „STARK BELASTETE“ (20% DER TEILNEHMERINNEN AN STEP 2 JOB)

Die TeilnehmerInnen des letzten Clusters fallen **durch eine Mehrzahl an schweren Belastungsmomenten, zumeist dominiert von stark ausgeprägten gesundheitlichen (physisch und/oder psychisch und/oder Sucht) Problemen sowie durch finanzielle Probleme auf.**

Nach sozialen Merkmalen betrachtet zeigt sich eine Überrepräsentanz älterer TeilnehmerInnen ohne Migrationshintergrund. Neben den gesundheitlichen und finanziellen Engpässen sind oft auch deutliche Bildungsdefizite und wenig Beschäftigungserfahrungen in den letzten 2 Jahren zu beobachten. Sehr oft sind auch soziale Isolation und mitunter Gesetzeskonflikte dokumentiert.

Diese Gruppe schließt die Beratung überdurchschnittlich oft **ohne Ergebnis** ab, wenn Beratungsergebnisse erzielt wurden, handelt es sich überdurchschnittlich oft um **Stabilisierung** und **Pensionsanträge**. Hinsichtlich der Interventionsangebote ist zu beobachten, dass bei den Angehörigen dieser Gruppe sehr viele Interventionen angeboten werden. Diese werden jedoch wie von den Angehörigen des Clusters „Grenzerfahrene“ überdurchschnittlich oft nicht angenommen und wenn sie angenommen werden, werden sie überdurchschnittlich oft abgebrochen. Selbst wenn die Interventionen von Angehörigen dieser Gruppe ordnungsgemäß beendet werden, sind weniger Verbesserungen der Situation zu beobachten als bei den anderen Gruppen.

Tabelle 16: Die Cluster im Überblick

CLUSTER DIMENSION	VORDERGRÜNDIG LEICHT AKTIVIERBARE	BETREUUNGSBEDINGT GEBUNDENE	UNZUREICHEND INTEGRIERTE	GRENZERFAHRENE	STARK BELASTETE
Geschlecht	überdurchschnittlich Männer (65%)	mehrheitlich Frauen (80%)	mehrheitlich Frauen (70%)	mehrheitlich Männer (70%)	ausgewogen
überrepräsentiert	junge, inländische Männer	Frauen im Haupterwerbsalter mit Migrationshintergrund	ältere TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund	inländische Männer	InländerInnen (70%)
Dominante Altersgruppe	jünger	im Haupterwerbsalter	älter	jünger	älter
Anteil der TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund	im Durchschnitt	überdurchschnittlich oft mit Migrationshintergrund (65%)	überdurchschnittlich oft mit Migrationshintergrund (85%)	überdurchschnittlich oft ohne Migrationshintergrund (65%)	überdurchschnittlich oft ohne Migrationshintergrund (75%)
Dominante Formalqualifikationsstufe	Hochschulreife (50%)	im Durchschnitt liegend	unterdurchschnittlich	60% Pflichtschulabschluss	75% Pflichtschulabschluss
Beschäftigungserfahrungen in den letzten 2 Jahren vor Projektbeginn	⊖	+	⊖	–	–
Wohnsituation	++	⊖	++	-----	⊖
Unbescholtenheit	+	+	+	–	----
Finanzielle Situation	++	⊖	++	-- Schulden	----- Schulden
Gesundheitliche Situation	++	+	⊖ Physisch	⊖ Sucht	-- Physisch, psychisch und Sucht
Soziales Netzwerk/Hilfestellung bei der Arbeitsuche	++	⊖	–	–	--
Integration in Kommunikationssysteme	+++	+++	-----	++	⊖
Vorhandene Sprachkompetenzen	++++	+	----- Deutsch!!	+	⊖
Betreuungspflichten/Pflegeaufgaben	+++	-----	--	++++	⊖
Am Arbeitsmarkt verwertbare Kompetenzen	+++	⊖	--	⊖	⊖
Weiterbildungsteilnahmen in den letzten 2 Jahren	++	⊖	–	⊖	--
Zuversicht	+	+	–	⊖	--
Bereiche mit ger. Integr.grad	2,3	4,5	5,7	5,1	6,1
Ergebnis	Überdurchschnittlich oft Abschluss der Beratung und Dienstantritt am 1. Arbeitsmarkt	Überdurchschnittlich oft Dienstantritt am 1. Arbeitsmarkt oder Qualifizierungsteilnahme	Überdurchschnittlich oft Qualifizierungsteilnahme oder Weiterleitung an psychosozial stabilisierendes Angebot	Überdurchschnittlich oft Abbruch oder Arbeitsantritt am 2.Arbeitsmarkt	Überdurchschnittlich: Abbruch, Abschluss ohne konkretes Ergebnis, Pensionsantrag, Weiterleitung an psychosozial stabilisierende Organisation.

Legende: Die Farben repräsentieren den Grad der Integration – Vergleichsbasis ist jeweils der Durchschnitt der Gesamtstichprobe (GERUNDET)

gut	eher gut	durchschnittlich	eher schlecht	schlecht
++ plus 20%	+ plus 10%Pkt	⊖	– minus 10%	-- minus 20%
+++ plus 30%				--- minus 30%
++++ plus 40%				---- minus 40%

Tabelle 17: Die Cluster nach Interventionsvorschlägen und Interventionsergebnissen

		VORDERGRÜNDIG LEICHT AKTIVIERBARE		BETREUUNGSBEDINGT GEBUNDENE		UNZUREICHEND INTEGRIERTE		GRENZERFAHRENE		STARK BELASTETE		GESAMT	
		Anz	%	Anz	%	Anz	%	Anz	%	Anz	%	Anz	%
Anzahl „Verbesserung nach Intervention“	zumindest einmal	69	43,1%	59	44,0%	84	41,0%	44	42,7%	47	32,2%	303	40,5%
Anzahl „Unverändert nach Intervention“	zumindest einmal	10	6,3%	14	10,4%	35	17,1%	20	19,4%	33	22,6%	112	15,0%
Anzahl „Intervention nicht abgeschlossen“	zumindest einmal	36	22,5%	42	31,3%	54	26,3%	37	35,9%	63	43,2%	232	31,0%
Anzahl „Verschlechtert nach Intervention“	zumindest einmal	0	0,0%	1	0,7%	2	1,0%	1	1,0%	3	2,1%	7	0,9%
Anzahl „Abbruch der Intervention“	zumindest einmal	22	13,8%	32	23,9%	31	15,1%	29	28,2%	43	29,5%	157	21,0%
Anzahl „Intervention nicht angenommen“	zumindest einmal	20	12,5%	22	16,4%	42	20,5%	32	31,1%	55	37,7%	171	22,9%
Anzahl „keine Angabe zum Interventionsergebnis“	zumindest einmal	14	8,8%	21	15,7%	22	10,7%	12	11,7%	22	15,1%	91	12,2%
Gesamt		160	100%	134	100%	205	100%	103	100%	146	100%	748	100%

Basis: Abfrage *integra^{chart}* 5/2011, eigene Zusammenfassungen und Aufbereitungen

8.1 Welche Hinweise liefert die Cluster-Typologie für Vermittlungschancen?

In einem weiteren Schritt wurden die Beratungsergebnisse der TeilnehmerInnen nach dem Clustermodell berechnet. Nicht weiters verwunderlich gehen die Integrationschancen mit dem Belastungsgrad nach Cluster-Typologie einher. Dennoch wird auch offensichtlich, dass allen Cluster-Zugehörigen Zugänge zu geförderter und nicht geförderter Beschäftigung und Qualifizierungsmaßnahmen gelingen.

Deutliche Unterschiede der Arbeitsmarktintegration nach Cluster-Typologien

Deutlich zeigt sich, dass die Gruppe der „Aktivierbaren“ häufiger Beschäftigung findet: Knapp 40% von ihnen erreichen eine zumindest 3-Monate dauernde Beschäftigung im Jahr nach Beratungseintritt. Die Personen aus den Gruppen der „Unzureichend Integrierten“ und der „Stark Belasteten“ erreichen die niedrigsten Beschäftigungsanteile und weisen Anteile zwischen 60% und 70% ohne einen Tag Beschäftigung auf.

Tabelle 18: Beschäftigungsdauer der TeilnehmerInnen ein Jahr vor und ein Jahr nach Beratungseintritt nach Cluster-Typologie

		VORHER: Beschäftigung 1. AM / 2. AM				NACHHER: Beschäftigung 1. AM / 2. AM				Gesamt	
		kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo		
		%	%	%	%	%	%	%	%	n	%
Ty pologie	Vordergründig leicht Aktivierbare	65,8%	21,1%	9,2%	3,9%	38,2%	22,4%	11,2%	28,3%	152	100%
	Betreuungsbedingt Gebundene	78,2%	9,8%	3,0%	9,0%	54,9%	19,5%	9,8%	15,8%	133	100%
	Unzureichend Integrierte	86,4%	8,6%	3,5%	1,5%	61,6%	16,7%	7,6%	14,1%	198	100%
	Grenzerfahrene	79,4%	11,3%	3,1%	6,2%	50,5%	20,6%	13,4%	15,5%	97	100%
	Stark Belastete	82,4%	10,6%	2,1%	4,9%	69,7%	14,1%	6,3%	9,9%	142	100%
Gesamt		79,1% (n=613)	12,1% (n=94)	4,1% (n=32)	4,6% (n=36)	56,1% (n=435)	18,2% (n=141)	9,0% (n=70)	16,6% (n=129)	775	100%

Basis: Abfrage DWH 12/2011 und *integra^{chart}* 5/2011, eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

Bezogen auf die Zielvorgabe sind - nicht wenig überraschend - die „Stark Belasteten“ jene Gruppe, die am seltensten über 92 Tage Beschäftigung findet. Am meisten profitieren jene, die ohnehin schon „etwas besser dastehen“, nämlich die „Aktivierbaren“. Bemerkenswert ist aber die relativ gute Wirksamkeit der Beratung bei der Gruppe der „Grenzerfahrenen“, von denen knapp 30% das Beschäftigungsziel von 92 Tagen erreichen.

Gruppe der „Grenzerfahrenen“ findet Zugang zu Qualifizierung

Besonders häufig nahmen vor sowie nach der Beratung Personen der Gruppe der „Aktivierbaren“ an Qualifizierungsmaßnahmen teil, „Stark Belastete“ besonders selten. Eindrucksvoll zeigt sich die Veränderung durch die Beratung für die „Grenzerfahrenen“: Im Jahr vor der Beratung hatte diese Gruppe weniger Chancen, an einer Qualifizierung teilzunehmen, im Jahr nach der Beratung hingegen liegt diese Gruppe mit etwas weniger als der Hälfte der Personen mit zumindest einem Qualifizierungstag im Durchschnitt.

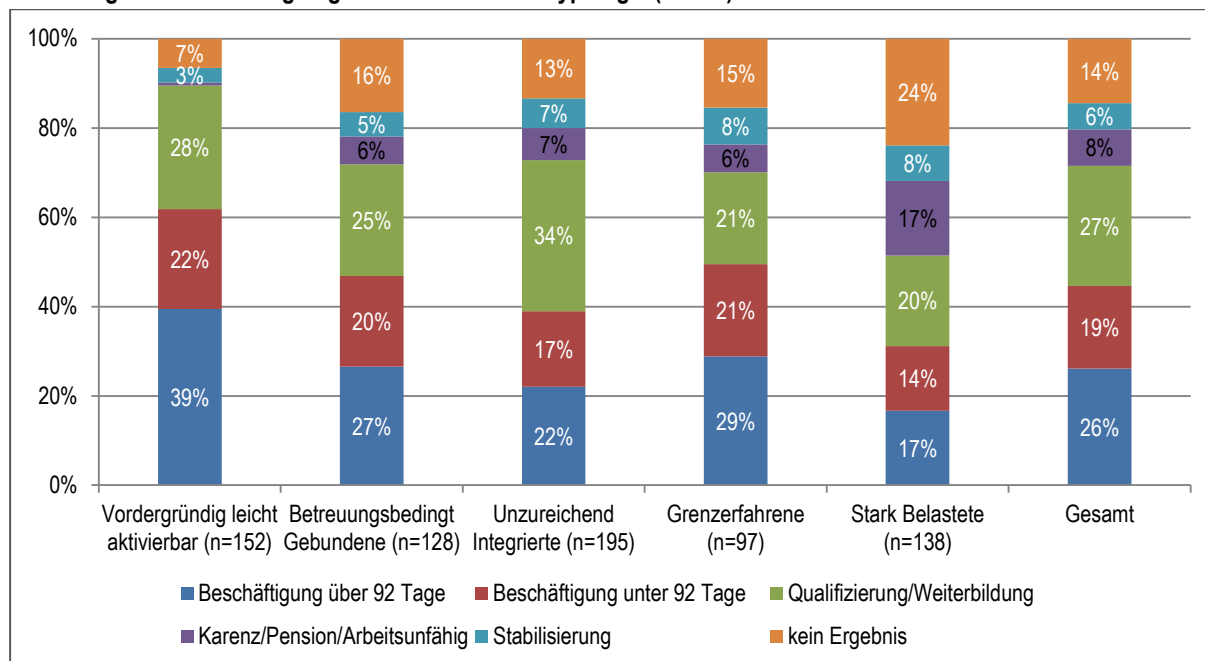
Tabelle 19: Zugang zu Qualifizierungsmaßnahmen im Jahr vor und nach Beratungseintritt nach Cluster-Typologie

		VORHER: Qualifizierung				NACHHER: Qualifizierung					
		kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	kein Tag	bis zu 3 Mo	3 bis zu 6 Mo	6 bis 12 Mo	Gesamt	
		%	%	%	%	%	%	%	%	n	%
Ty pologie	Vordergründig leicht Aktivierbare	48,0%	28,9%	15,1%	7,9%	42,8%	38,8%	13,8%	4,6%	152	100%
	Betreuungsbedingt Gebundene	66,9%	16,5%	11,3%	5,3%	56,4%	25,6%	12,0%	6,0%	133	100%
	Unzureichend Integrierte	66,2%	16,7%	12,1%	5,1%	51,5%	22,7%	16,7%	9,1%	198	100%
	Grenzerfahrene	72,2%	21,6%	5,2%	1,0%	55,7%	29,9%	11,3%	3,1%	97	100%
	Stark Belastete	79,6%	14,1%	2,1%	4,2%	72,5%	21,8%	4,2%	1,4%	142	100%
Gesamt		65,9% (n=511)	19,6% (n=152)	9,4% (n=73)	5,0% (n=39)	55,9% (n=433)	27,2% (n=211)	11,9% (n=92)	5,0% (n=39)	775	100%

Basis: Abfrage DWH 12/2011 und *integra^{chart}* 5/2011, eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

Abbildung 75 illustriert die Verteilung der Beratungsergebnisse auf die fünf Cluster. Offensichtlich ist, dass alle Gruppen Zugang zum Arbeitsmarkt finden, wenn auch in absteigendem Ausmaß. Betreuungsbedingt Gebundene liegen bezüglich der Beratungsergebnisse im Durchschnitt. Grenzerfahrene sind durch relativ hohe Beschäftigungsanteile gekennzeichnet, Unzureichend Integrierte durch einen hohen Qualifizierungsanteil.

Abbildung 75: Beratungsergebnis nach Cluster-Typologie (N=710)



Basis: Abfrage DWH 12/2011 und *integra^{chart}* 5/2011, eigene Zusammenfassung und Aufbereitung

9 Key Findings zur Bedeutung sozialer Merkmale sowie spezifischer Ressourcen und Problemlagen für eine erfolgreiche (Re)Integration in den Arbeitsmarkt

Fasst man die Ergebnisse der unterschiedlichen Analyseschritte zusammen, zeigen sich folgende Zusammenhänge zwischen sozialen Merkmalen der TeilnehmerInnen und ihren Ressourcen und Problemlagen sowie Integrationswahrscheinlichkeiten:

Key Finding 1: Geschlecht und „kultureller“ Hintergrund bestimmen die „Art“ der Ressourcen und Problemlagen

Wie sich durchgängig beobachten ließ, unterscheiden sich die mit Blick auf eine Arbeitsmarkt(re)integration erhobenen Ressourcen und Problemlagen von Männern und Frauen sowie von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund. Dabei zeigt sich Folgendes:

- Bei Frauen dominieren Betreuungspflichten und Pflegeaufgaben, am Arbeitsmarkt wenig verwertbare Kompetenzprofile und eine mangelhafte Integration in die unterschiedlichen Kommunikationswege.
- Bei Männern stehen oft Probleme in den Bereichen Wohnen, finanzielle Absicherung und Gesetzeskonflikte im Vordergrund.
- Bei Menschen mit Migrationshintergrund spielen sprachliche Artikulationsschwierigkeiten eine vorherrschende Rolle; auch deren Kompetenzen reichen oft für eine Arbeitsmarkt(re)integration nicht aus.
- Bei Menschen ohne Migrationshintergrund fällt in der Gruppe der BMS-BezieherInnen auf, dass sie – mit Ausnahme der Sprachkompetenzen – in allen beobachteten Bereichen auf weniger Ressourcen zurückgreifen können und vergleichsweise mehr Belastungsmomente zu bewältigen haben als ihre KollegInnen mit Migrationshintergrund.

Key Finding 2: Alter und Qualifikationsniveau bestimmen die Intensität der Problemlagen

Weiters zeigt sich relativ durchgängig, dass mit zunehmendem Alter die Intensität der Problematiken steigt: Zum einen ist in den einzelnen Bereichen eine zunehmende Verschärfung der Situationen zu beobachten, zum anderen auch eine Zunahme problembehafteter Bereiche.

Das formale Qualifikationsniveau (maximal Pflichtschulabschluss) korreliert mit der Intensität von Problemen noch stärker als das Alter, vor allem was die Anzahl der problematischen Lebensbereiche angeht. Schließlich lässt sich beobachten, dass das formale Qualifikationsniveau auch den Erfolg oder Nichterfolg von Interventionen und der gesamten Begleitung durch Step 2 Job maßgeblich beeinflusst. Qualifikationen und Kompetenzen erweisen sich damit einmal mehr als die zentralen Ressourcen für eine Veränderung schwieriger Lebenssituationen.

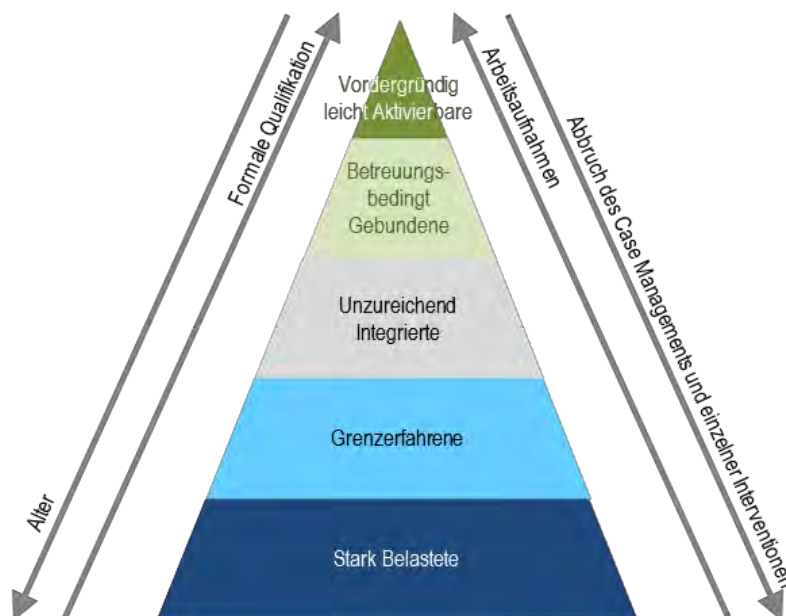
Key Finding 3: Clusterzugehörigkeit gibt Auskunft über den spezifischen Mix an Ressourcen und Problemlagen

Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund und formales Qualifikationsniveau beeinflussen also Art und Intensität der Problemkonstellationen. Teilweise sagen diese Dimensionen auch etwas über typische Problemkonstellationen aus – trotzdem käme eine reine Fokussierung auf diese Dimensionen einer Verkürzung gleich. Beispielsweise haben nicht alle Menschen mit Migrationshintergrund sprachliche Artikulationschwierigkeiten und nicht alle Frauen in einer bestimmten Altersspanne Betreuungs- und Pflegeaufgaben.

Um innerhalb der dominanten Einflussbereiche der genannten vier Dimensionen eine weitere Ausdifferenzierung mit Blick auf gezielte Interventionen vorzunehmen, bietet sich die beschriebene Typologie an. Sie gibt Auskunft über spezifische Kombinationen von Ressourcen und Problemlagen und sollte so in der Konzeption von Interventionen und Maßnahmen Unterstützung bieten.

Grafisch umgesetzt ließen sich damit folgende Zusammenhänge darstellen:

Abbildung 76: Ressourcen und Problemlagen der TeilnehmerInnen – maßgebliche Zusammenhänge vor dem Hintergrund gezielter Interventionen



Basis: Eigene Darstellung

9.1 Zusammengefasste Empfehlungen

Aus der begleitenden Prozess- und Ergebnisevaluierung lassen sich folgende Empfehlungen für die Weiterführung und Durchführung ähnlich ausgerichteter Projekte ableiten:

Case Management – das Mittel der Wahl für die Zielgruppe

Der Beratungsansatz Case Management erwies sich als adäquate Beratungsmethodik für diese durch eine hohe Problembelastung gekennzeichnete Zielgruppe. Als ein zentrales Erfolgskriterium im Case Management-Prozess kristallisierte sich die Zielorientierung der Begleitung heraus.

- Als Unterstützung und Möglichkeit der Herstellung von Verbindlichkeit empfiehlt sich der Einsatz von Betreuungsplänen, die im vorliegenden Projekt entwickelt wurden. Sie werden elektronisch aus dem Dokumentationstool generiert, zwischen TeilnehmerIn und Case ManagerIn abgeklärt und von den TeilnehmerInnen unterschrieben.
- Eine standardisierte, aussagekräftige und zugleich anwendungsfreundliche Dokumentationsstruktur, die jene Problem- und Ressourcenbereiche der Personen abbildet, die im Case Management-Prozess auch bearbeitet werden, ist für die Prozessgestaltung und Qualitätssicherung unerlässlich. Die Dokumentationsstruktur unterstützt und strukturiert die Beratungsprozesse auf Einzelfall- und Gesamtebene.
- Lediglich für einen kleinen Teil der TeilnehmerInnen (für rund 9% der TeilnehmerInnen wurde in der Anamnese phase kein hoher Problembereich dokumentiert) wäre eine fokussierte Vermittlungsunterstützung anstelle des beratungs- und ressourcenintensiveren Case Managements vermutlich ausreichend. Einschränkend ist jedoch anzumerken, dass sich zum Teil Problembelastungen mitunter erst im späteren Beratungsverlauf zeigen.

Individualisierte Beratungsdauer

Die durchschnittliche Beratungsdauer aller TeilnehmerInnen betrug acht Monate, die maximale Betreuungszeit war mit 12 Monaten begrenzt.

- Es gibt deutliche Hinweise, dass für eine Teilgruppe die maximale Betreuungsdauer nicht ausreicht. Dies betrifft vermehrt Personen mit Mehrfachproblematiken und hier besonders jene Problembereiche mit längerer Bearbeitungsdauer, wobei bei einem Teil dieser Personen eventuell auch bei längerer Beratungsdauer.
- Für die Lösung spezifischer Problembereiche, konkret für Schulden und Gesundheit, aber auch Wohnen sollte eine längere Beratungsdauer möglich sein, wobei diese so konzipiert werden soll, dass sie auch begleitend zu einem Dienstverhältnis in Anspruch genommen werden kann.
- Ältere Personen brauchen häufiger längere Beratungsprozesse. Bei ihnen ist der Anteil mit nicht abgeschlossenen Interventionen höher als bei jüngeren TeilnehmerInnen.

Individualisierte Beratungsprozesse

Ein Kennzeichen der begleitenden Betreuung durch Case Management ist deren individualisierte Ausrichtung. Diese Individualisierung bedeutet in Hinblick auf die Beratungsressourcen einerseits eine unterschiedliche Intensität bei verschiedenen TeilnehmerInnen und andererseits eine phasenweise unterschiedliche Intensität der Unterstützungsleistungen bei einzelnen Personen.

- Eine längere Beratungsdauer muss nicht zwangsläufig mit einer ressourcenaufwändigeren Beratung einhergehen. Dies trifft z.B. auf den Bereich der Qualifizierungen zu. Personen mit Qualifizierungsbedarf gilt es zwar so weit zu unterstützen, dass Abbrüche verhindert werden. Dieses Kontakthalten kann aber durchaus auch telefonisch erfolgen. Intensive persönliche Begleitung auf dem Weg in den Arbeitsmarkt kann in der Regel erst gegen Ende der Qualifizierungsphase erfolgen.

Schulungen im Sinne eines Qualifikationszuwachses

Nahezu die Hälfte der TeilnehmerInnen von Step 2 Job besuchte im Jahr nach Beratungseintritt ein Schulungsangebot. Bei der Hälfte von ihnen dauerten diese Schulungen allerdings nur maximal zwei Monate. Schließt man von der Dauer der Schulungen auf einen zu erreichenden Qualifikationsgewinn, muss dieser bei dieser Gruppe zum Teil als relativ gering eingeschätzt werden.

- Angesichts der vielfach niedrigen Qualifikationen der TeilnehmerInnen von Step 2 Job stellt sich die Frage, ob bei bestehendem Qualifizierungsinteresse die Betroffenen eine möglichst rasche Arbeitsvermittlung oder eine spätere Arbeitsaufnahme, der ein (längerer) Qualifizierungsschritt vorangestellt wird, Priorität hat.
- Dieser Zielgruppe, die insgesamt von einem niedrigem Qualifikationsniveau gekennzeichnet ist, sollte der zielgerichtete Zugang zu Schulungsmöglichkeiten ermöglicht werden, die mit einer realen Erhöhung des Qualifikationsniveaus einhergehen.

Die Auswertungen zeigten, dass ein nicht unerheblicher Teil der Personen mit Migrationshintergrund über ausländische Bildungsabschlüsse verfügen, die in Österreich nicht anerkannt sind.

- Erleichterter Zugang zu Nostrifizierungen und einfachere und schnellere Anerkennungsprozesse würden die Chancen auf eine qualifizierte Arbeitsaufnahme deutlich erhöhen.

Vermeidung von Creaming zur Verhinderung des Ausschlusses hoch belasteter Zielgruppenpersonen

Im Pilotprojekt errechnete Clustertypologien, die Ressourcen und Sozialmerkmale aus der Datendokumentation bündeln, geben Hinweise auf Erfolgswahrscheinlichkeiten positiv absolvierter Interventionsangebote und Vermittlungschancen. Auffallend ist dabei, dass jene TeilnehmerInnengruppen mit geringerem Belastungsprofil höhere Erfolgschancen hatten. Allerdings zeigt die Auswertung auch bei Subgruppen mit hohen Belastungen Erfolge, wenn auch in geringerem Ausmaß:

- Auch wenn also nicht für alle Subgruppen gleich hohe Erfolgschancen bestehen, sollte – vor allem auch angesichts fehlender Alternativen – darauf geachtet werden, dass Zielgruppenpersonen ungeachtet ihrer Ausgangslage Zugang zu Angeboten wie Step 2 Job bekommen.
- Dies sollte zumindest solange gelten, solange kein alternatives Unterstützungsangebot für mehrfach belastete und schwer vermittelbare Zielgruppenpersonen vorliegt.

Bedarf an einem das Case Management übersteigenden intensiven Beratungsangebots

Der relativ hohe Anteil an Personen, die sich nach der Betreuung durch Step 2 Job wieder in erwerbsfernen Positionen befinden, d.h. weder arbeitslos gemeldet noch beschäftigt sind, zeigt, dass die Aktivierung durch Step 2 Job zumindest bei einem Teil dieser Gruppe nicht gelang. Diese Personen kennzeichnet häufig ein unstetes Verhalten, das sie daran hindert, sich strukturierten Abläufen im Vorfeld von Arbeitsaufnahmen unterzuordnen, seien dies Beratungsstrukturen (etwa Einhalten von Terminen und Vereinbarungen) oder Tagesstrukturen. Diese Personen brechen die Beratung häufiger ab. Vermutlich verbergen sich hinter diesem Verhalten nicht selten psychische Beeinträchtigungen, die es den Betroffenen nicht ermöglichen, scheinbar einfache Lebensalltagskonventionen einzuhalten.

- Diese Betroffenen benötigen – sofern eine Beschäftigung prinzipiell als längerfristige und sinnstiftende Unterstützung der Lebensführung und Alltagsbewältigung befunden wird – eine höchst individualisierte Begleitung, die über das Case Management hinausgeht und im Bereich der Arbeitsassistenten einzuordnen wäre.
- Sollte die Perspektive einer sozialen Integration über Beschäftigung sich bei Personen jedoch gegenteilig auswirken, weil ihre Belastung dadurch steigen würde, müsste ein adäquates Unterstützungsangebot im psychosozialen Bereich verortet werden. Damit wäre vorwiegend die Frage der nicht gegebenen Arbeitsfähigkeit aufgrund psychischer Belastungen verbunden.

Wirksames Schnittstellenmanagement durch regelmäßige Kooperationsstrukturen

Die zielorientierte Kooperation zwischen den zentralen AkteurInnen sowohl auf regionaler Bezirksebene (Projektträger, Sozialzentrum, Regionale Geschäftsstellen des Arbeitsmarktservice) als auch auf zentraler Landesebene (Arbeitsmarktservice Landesgeschäftsstelle Wien, waff, Magistratsabteilung 24 - Gesundheits- und Sozialplanung, Magistratsabteilung 40 - Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht) erwiesen sich als wichtiger Erfolgsfaktor in der Projektumsetzung von Step 2 Job.

- Im Sinne einer effektiven Umsetzung von an den Schnittstellen von Arbeitsmarkt und Sozialpolitik angelegten Projekten sollte eine regelmäßige Austauschstruktur der zentralen AkteurInnen implementiert werden. Dafür empfehlen sich durchgängig begleitende Kooperations- und Kommunikationsstrukturen auf strategischer und operativer Ebene.

Diese Evaluierung wurde aus Mitteln des Arbeitsmarktservice Wien, der Stadt Wien und dem Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds gefördert.

